

שלכם ועבורכם



אמנת השירות לתושב

אלול תשע"ה / ספטמבר 2015

תושבים יקרים שלום,



לראשונה בתולדות המועצה המקומית בנימינה-גבעת עדה החלטנו לגבש ולהציג בפניכם אמנת שירות, שהינה כתב התחייבות ותיאום ציפיות בין המועצה לביניכם התושבים. האמנה מתבססת על מדדי ביצוע מול הבקשות והפניות שאתם מעבירים לטיפולנו, מדדים מוגדרים ומחייבים של זמני תגובה והשלמת הטיפול הנדרש.

במסגרת זו, אני מבקש להבהיר בפניכם מספר נקודות חשובות:

1. נושא הבטיחות נמצא ויימצא תמיד בראש סדר העדיפויות של המועצה. הנושא יטופל באופן מיידי וללא דיחוי, לפני כל בקשה אחרת. בנוסף, גם בעיות התפעול שבמוסדות החינוך מקבלות ויקבלו עדיפות לטיפול.
2. ייתכנו מקרים שבהם נדרש לקיים מרכז מזורז או הליך דומה אחר, במסגרת דרישות המינהל התקין. האמנה שבידיכם מתייחסת למקרים אלה ולהשלמת הטיפול בטווחי הזמן להם המועצה מתחייבת.
3. אני מודע לכך כי ייתכנו מקרים קיצוניים שעשויים להקשות על עמידתנו בזמני התגובה. במקרים כאלה אבקש מכם לסייע למועצה בהעברת המשוב המתאים - באופן נעים ומכובד, כמובן - על מנת לאפשר לנו להמשיך ולהשתפר.
4. את כל הבקשות לטיפול אנו מנהלים דרך מוקד השירות לתושב. אנא מכם - סייעו לנו לתת לכם שירות מיטבי על ידי העברת הבקשות והפניות ישירות למוקד, ורק למוקד. דרכי ההתקשרות למוקד מפורסמות בהמשך.

תושבים יקרים, זוהי מהות השירות מבחינתי וזו התחייבותנו: לשפר את רמת הביצועים שלנו כמועצה, כשליחי וכעובדי ציבור, באופן עקבי ובלתי מתפשר, למענכם, למען כולנו.

שלכם,
פינקי זוארץ
ראש המועצה

שלכם ועבורכם

אמנת השירות - מדדי ביצוע בתחום התפעול

המפגע	הגעה למקום	סיום וסגירת טיפול
מפגע במוסדות חינוך	מייד, תוך שעה	עד 7 ימים
מתקן משחקים שבור בגן ציבורי/ במוסד חינוך	מייד, תוך שעה	עד 7 ימים
חישוף שטח ציבורי מקוצים		עד 14 יום
מיכלי מחזור מלאים		עד 7 ימים
סתימת/ גלישת ביוב	תוך שעתיים	עד 5 שעות
הרחקת פגר משטח ציבורי		עד 5 שעות
תקלה בתאורת רחובות	תוך 4 שעות	עד 7 ימים
לכידת נחש	מייד, תוך שעה	עד שעה
הפסקת מים	מייד, תוך שעה	עד יומיים
פיצוץ מים	מייד, תוך שעה	עד 6 שעות
אי פינוי גזם ביום הפינוי (בכפוף לכמות סבירה)		עד 12 שעות
אי החזרת פח ביתי למקומו/ אי פינוי אשפה ביתית במועד		עד 12 שעות
החלפת פח אשפה שבור (בכפוף לזכאות)		עד 14 יום



קבלת קהל

קבלת קהל בכל מחלקות המועצה החל מה-1.9.2015

ימים א,ב,ד,ה - 08:00-11:00 14:00-16:00

ימי ג' - 08:00-11:00 16:00-18:00

פגישות עם מנהלי המחלקות יש לתאם מראש עם המזכירות.

שעות קבלת הקהל במועצה אוחדו וזאת על מנת לאפשר לכם לבקר במועצה ולקבל בו-זמנית שירות רוחבי, בתחומים שונים. בנוסף, שעות קבלת הקהל במהלך השבוע הותאמו גם לתושבים שעובדים מחוץ למושב.

קבלת קהל על ידי ראש המועצה

בימי שלישי, בשעות אחר הצהריים, בתאום מראש. טלפון לתאום: 04-6186403. כמו כן מתקיימת דלת פתוחה לאחר שעות קבלת הקהל, רצוי לברר מול הלשכה את השעה המדויקת. ניתן גם להזמין את ראש המועצה למפגש עם תושבים בשכונות השונות בשעות הערב, בתאום מול הלשכה.

✦ **משרדי המועצה:** קרן היסוד 3 בנימינה

✦ **אגף שיפור פני המושבות :** הראשונים 11 גבעת עדה

✦ **מועצה דתית:** הדקל גבעת עדה 04-6389873

✦ **המחלקה לשירותים חברתיים:** העצמאות 76 בנימינה. יש לתאם פגישה מראש. במקרים דחופים

ניתן להגיע למחלקה. מענה טלפוני בין השעות 08:00-15:30 בטלפון 04-6289941

✦ **מחלקת חניה:** ימים א-ה בין השעות 14:00-19:00.

מוקד השירות לתושב

לצורך ניהול מקצועי ויעיל של מערך השירות לתושב, נבקשכם להפנות את כל הבקשות והתלונות שלכם ישירות למוקד השירות לתושב בטלפונים 106 או 04-6389746. המוקד פעיל 24/7.

המועצה מנהלת את הטיפול בפניות התושבים באמצעות מערכת לניהול קשרי לקוחות [CRM] אשר מאפשרת מעקב ובקרה אחר הטיפול.

שקיפות והעברת מידע לציבור

המועצה מעמידה לרשות התושבים מגוון ערוצים על מנת לשתף ולשקף את פעילות המועצה:

✦ אתר האינטרנט של המועצה בכתובת: www.bin-ada.co.il. כל הפרוטוקולים של ישיבות המועצה, דוחות ביקורת, תקציבים ועוד חומרים רבים זמינים באתר.

✦ דף הפייסבוק של המועצה פעיל תחת השם: "מועצה מקומית בנימינה גבעת עדה".

✦ ניודלטר אחת לשבוע המעדכן את התושבים המנויים ברשת בכל המתרחש במושב. להצטרפות חינו שלחו מייל לכתובת council@bin-ada.co.il בצרוף שם פרטי ומשפחה.

✦ ישיבות המליאה מתקיימות כאחת לחודש בחדר הישיבות של המועצה. הישיבות מתקיימות בימי שני בשבוע בשעה 19:00 ופתוחות לקהל. המועדים והנושאים שעל סדר היום מפורסמים בפייסבוק וברשת הדייור.

בעלי תפקידים במועצה // פרטי התקשרות

שם	תפקיד	טלפון במשרד	כתובת דוא"ל
לשכת ראש המועצה			
פינקי זוארץ	ראש מועצה	04-6186403	pinky@bin-ada.co.il
מירי גרוס	מזכירת המועצה	04-6186405	miri@bin-ada.co.il
שחר שפירא	מזכירת ראש המועצה	04-6186403	shachar@bin-ada.co.il
ניצן גרמן	מנהלת השירות לתושב ומזכירת מזכירת המועצה	04-6186402	nitsan@bin-ada.co.il
משאבי אנוש			
שי ריים	מנהלת משאבי אנוש	04-6186417	shai@bin-ada.co.il
רכש ומכרזים			
בלה אבי נתן חפץ	מנהלת רכש ומכרזים	04-6186438	bella@bin-ada.co.il
גזברות			
צור אוריין	גזבר המועצה	04-6186407	tsur@bin-ada.co.il
חיה טל	מזכירת המחלקה	04-6186418	hava@bin-ada.co.il
יוסי אושאדי	מנהל חשבונות ראשי	04-6186409	yossi@bin-ada.co.il
רינה חכמן	מנהלת חשבונות	04-6186420	rina@bin-ada.co.il
שני רוימי	מנהלת חשבונות	04-6186421	shani@bin-ada.co.il
ליקי ורדי	מנהלת מחלקת הגבייה	04-6186419	liki@bin-ada.co.il
אורית אזולאי	פקידת גבייה	04-6186414	orite@bin-ada.co.il
ויקטוריה רובני	פקידת גבייה	04-6186423	vika@bin-ada.co.il
ליאת כהן	פקידת גבייה	04-6186415	liat@bin-ada.co.il
חיה דומב אלון	אכיפת גבייה	04-6186424	hayad@bin-ada.co.il
הנדסה			
דייד ברייטבורד	מהנדס המועצה	04-6186410	david@bin-ada.co.il
דנה כהן דינור	ס. מהנדס המועצה	04-6186429	danac@bin-ada.co.il
בת שבע פדידה	מזכירת מחלקה	04-6186408	batsheva@bin-ada.co.il
שיפור פני המושבות			
יהודה יוחננון	מנהל אגף שיפור פני המושבות	04-6186428	yehuday@bin-ada.co.il
שימיק בן שמואל	ס. מנהל אגף שיפור פני המושבות	04-6186433	shimik@bin-ada.co.il
שירה שמחי	מזכירת האגף	04-6186425	shira@bin-ada.co.il
רוני רבין	רישוי עסקים ואיכות הסביבה	04-6186422	sviva@bin-ada.co.il
זהר מאיר	קצין ביטחון	04-6186481	kabat@bin-ada.co.il
נטלי יוסף	חניה	04-6186431	parking@bin-ada.co.il
מים וביוב			
ניר נוה	מנהל מחלקת מים וביוב	04-6186439	nir@bin-ada.co.il
בתייה קליימן	מרכזת תחום מים וביוב	04-6186406	batia@bin-ada.co.il
חינוך קהילה ורווחה			
מוניק ווקנין	מנהלת אגף חקר	04-6186413	monik@bin-ada.co.il
דבורה טירם	מזכירת האגף	04-6186412	dvora@bin-ada.co.il
	קב"סיות	04-6186411	kabas@bin-ada.co.il
אייר גרינברג	מנהל יחידת נוער ורכז מצילה	04-6186434	noar@bin-ada.co.il
רונית שירום	רכזת הסעות	04-6186416	ronit@bin-ada.co.il
רונית שירום	רכזת גנים	04-6186434	ronit@bin-ada.co.il
שרי שעל	מנהלת השרות הפסיכולוגי	04-6380173	
שירותי חברתיים			
ענת קציר	מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים	04-6289941	anatk@bin-ada.co.il
דינה הדר	מזכירת המחלקה	04-6289941	dina@bin-ada.co.il
מבקרית המועצה			
גלית פלג	מבקרית וממונה על תלונות הציבור	04-6186430	galitpeleg@bin-ada.co.il
יועץ משפטי			
עו"ד נחליאלי	יועץ משפטי	04-8668860	yoamash@bin-ada.co.il
בית עלמין			
אשר דהן	מנהל בית העלמין	054-8189123	asher@bin-ada.co.il