



# מועצה מקומית רמת-ישי

לשכת ראש המועצה, מנכ"ל, גזבר, מח' תפעול, מח' הנדסה, מח' נכסים ורכש : מח' שירותים חברתיים, מח' חינוך.  
מח' רישוי עסקים, מח' גבייה, הנה"ח, כ"א ומבקר. מח' הארז 44.  
מח' הערבה 11, רמת ישי. טל. 04-9931565 מגדל המים  
טל. 04-9039800 פקס. 04-9835679 טלפקס. 04-9833254  
טל. 04-9832802, 9931698 פקס. 04-9837421

מנען למכתבים ת.ד. 667 רמת ישי מיקוד 3009500 אתר המועצה www.ramat-yishay.co.il

בס"ד

## אמנת זמני שרות למועצה מקומית רמת ישי.

- הגדרה:** המועצה מקומית רמת ישי עוסקת במתן שרות שוטף לתושבי היישוב, לבעלי עסקים ביישוב ולגופי ממשלה ופרטיים אחרים, במגוון רחב של שירותים שביעות רצון התושבים מהרשות בא לידי ביטוי בהתאם לחוויות השרות אותה יקבלו בעת פניה למועצה אם טלפונית, פרונטלית או בכתב. כנותני שרות עלינו להגדיר את אופן מתן השרות וזאת במטרה לתאם ציפיות מול מקבלי השרות, ויצירת תקן שרות אחיד ושוויוני עד כמה שניתן, לפניות השונות שביעות רצון התושב מהשרות לא נמדדת רק בלוחות זמנים המקובלים אלא גם מאופן השרות, אדיבותו ויעילותו.
- מטרה:** מטרת מסמך זה להגדיר הן לעובדי הרשות (נותני השרות) והן לתושבים (מקבלי השרות), מהם לוחות הזמנים המחייבים של מגוון השירותים אותם נותנת הרשות המקומית.
- כללי:** להלן טבלת זמני המענה של כל גופי המועצה לפניות אזרחים:

<u>היחידה במועצה</u>	<u>זמן מענה ראשוני</u>	<u>זמן סיום הטיפול למקרים מוגדרים.</u>	<u>הערות</u>
לשכה	שני ימי עבודה	<u>פגישה עם ראש הרשות- 10 ימי עבודה.</u>	מועד סיום הטיפול בפניות מורכבות יתואמו עם הפונה בהתאם להיקף הבעיה.
אפליקציה	חצי יום עבודה	בהתאם לסוג הפניה כמופיע בטבלה.	מועד סיום הטיפול בפניות מורכבות יתואמו עם הפונה בהתאם להיקף הבעיה.
תברואה	יום עבודה	<u>פינוי אשפה-יום עבודה. גזם- 3 ימי עבודה</u>	





# מועצה מקומית רמת-ישי

מח' שירותים חברתיים, מח' חינוך.  
מח' הארז 44.  
טל: 04-9832802, 9931698  
פקס: 04-9837421

מח' נכסים ורכש:  
מגדל המים  
טל: 04-9931565  
טלפקס: 04-9833254

לשכת ראש המועצה, מנכ"ל, גזבר, מח' תפעול, מח' הנדסה,  
מח' רישוי עסקים, מח' גבייה, הנה"ח, כ"א ומבקר.  
מח' הערבה 11, רמת ישי.  
טל: 04-9039800 פקס: 04-9835679

מען למכתבים ת.ד. 667 רמת ישי מיקוד 3009500 אתר המועצה [www.ramat-yishay.co.il](http://www.ramat-yishay.co.il)

בס"ד

<u>הערות</u>	<u>זמן סיום הטיפול למקרים מוגדרים.</u>	<u>זמן מענה ראשוני</u>	<u>היחידה במועצה</u>
	<u>ניקיון מגרשים - 22 ימי עבודה</u> <u>החלפת פח אשפה - 3 ימי עבודה.</u> <u>פינוי פגרי-חצי יום עבודה</u>		
	<u>תקלות תאורה: 14 ימי עבודה.</u>	שני ימי עבודה	תפעול
למעט פניות בכתב שיענו תוך 14 ימי עבודה		שני ימי עבודה	חינוך
למעט מקרי חרום שבהם התגובה תהיה במהלך יום העבודה.		שני ימי עבודה	רווחה
		שני ימי עבודה	גזברות
מועד סיום הטיפול בפניות מורכבות יתואמו עם הפונה בהתאם להיקף הבעיה.	<u>בדיקת תכניות לבניה - 14 ימים קלנדריים.</u> <u>בדיקה לטופס 3- 14 ימים קלנדריים.</u> <u>פניות בנושא תמרור - 30 ימים קלדריים.</u>	שני ימי עבודה	הנדסה
מקרי חרום תוך יום עבודה		שני ימי עבודה	תברואן
		7 ימי עבודה	ביטוח
מועד סיום הטיפול בפניות מורכבות יתואמו עם הפונה בהתאם להיקף הבעיה.		ארבעה ימי עבודה	אתר המועצה





# מועצה מקומית רמת-ישי

מו" שירותים חברתיים, מו" חינוך.  
מו" הארז 44.  
טל. 04-9832802, 9931698  
פקס. 04-9837421

מו" נכסים ורכש :  
מגדל המים  
טל. 04-9931565  
טלפקס. 04-9833254

לשכת ראש המועצה, מנכ"ל, גזבר, מו" תפעול, מו" הנדסה,  
מו" רישוי עסקים, מו" גבייה, הנה"ח, כ"א ומבקר.  
מו" הערבה 11, רמת ישי.  
טל. 04-9039800 פקס. 04-9835679

מען למכתבים ת.ד. 667 רמת ישי מיקוד 3009500 אתר המועצה [www.ramat-yishay.co.il](http://www.ramat-yishay.co.il)

בס"ד

<u>הערות</u>	<u>זמן סיום הטיפול למקרים מוגדרים.</u>	<u>זמן מענה ראשוני</u>	<u>היחידה במועצה</u>
	מתן רישיון עסק- 10 ימי עבודה מרגע הצגת כל האישורים הנדרשים.	שלושה ימי עבודה	רישוי עסקים
	מסירת חומר- 30 ימים קלנדרים	שלושה ימי עבודה	פניות הציבור

#### 4. סיכום:

זמני השרות המוצגים משפרים את חוויות השרות לתושב, ומייעלים את סדרי העדיפויות לנותני השרות.

עמידה בלוחות הזמנים כמתחייב מהטבלה לעיל, ומתן תשומת לב לאופן המענה שאמור להיות עניני ומכבד, הינה אבן דרך לשרות אליו אנו שואפים.

בברכה,

עוזי פריד מנכ"ל

