



מועצה מקומית רמת-ישי

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

מח' נכסים ורכש :
מגדל המים
טל. 9931565, 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

בס"ד

אמנת זמני שירות למועצה מקומית רמת ישי

1. הגדרה

המועצה המקומית רמת ישי עוסקת במתן שרות שוטף לתושבי היישוב, לבעלי עסקים ביישוב ולגופי ממשלה ופרטיים אחרים, במגוון רחב של שירותים. שביעות רצון התושבים מהרשות באה לידי ביטוי בהתאם לחוויית 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 הזמנים המקובלים אלא גם מאופן השרות, אדיבותו ויעילותו.

2. 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.

3. כללי

להלן טבלת זמני המענה של כל גופי המועצה לפניות אזרחים :

<u>היחידה במועצה</u>	<u>זמן מענה ראשוני</u>	<u>זמן סיום הטיפול במקרים מוגדרים</u>	<u>הערות</u>
לשכה	2 ימי עבודה	פגישה עם ראש הרשות - 10 ימי עבודה	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	1 יום עבודה	אשפה - יום עבודה. גזם - 3 ימי עבודה. ניקיון מגרשים - 22 ימי עבודה. החלפת פח אשפה - 3 ימי עבודה. פינוי פגר - חצי יום עבודה.	





מועצה מקומית רמת-ישי

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

בס"ד

הערות	זמן סיום הטיפול למקרים מוגדרים	זמן מענה ראשוני	היחידה במועצה
	תקלות תאורה - 14 ימי עבודה	2 ימי עבודה	תפעול
למעט פניות בכתב שיענו תוך 14 ימי עבודה		2 ימי עבודה	חינוך
למעט מקרי חרום שבהם התגובה תהיה במהלך יום העבודה.		2 ימי עבודה	רווחה
מועד סיום הטיפול בפניות מורכבות יתואמו עם הפונה בהתאם להיקף הבעיה		2 ימי עבודה	גזברות - גבייה רכש והנח"ש
מועד סיום הטיפול בפניות מורכבות יתואמו עם הפונה בהתאם להיקף הבעיה.	בדיקת תוכניות לבניה - 14 ימים קלנדרים. בדיקה לטופס 3 - 14 ימים קלנדרים. פניות בנושא תמרוך - 30 ימים קלנדרים.	2 ימי עבודה	הנדסה
מקרי חרום תוך יום עבודה		2 ימי עבודה	תברואן
		7 ימי עבודה	ביטוח
מועד סיום הטיפול בפניות מורכבות יתואמו עם הפונה בהתאם להיקף הבעיה		4 ימי עבודה	אתר המועצה
	מתן רישיון עסק - 10 ימי עבודה מרגע הצגת כל האישורים הנדרשים.	3 ימי עבודה	רישוי עסקים
	מסירת חומר - 30 ימים קלנדרים	3 ימי עבודה	פניות הציבור

4. סיכום

זמני השרות המוצגים, משפרים את חוויות השרות לתושב, ומייעלים את סדרי העדיפויות לנותני השרות.
עמידה בלוחות הזמנים כמתחייב בטבלה לעיל, ומתן תשומת הלב לאופן המענה שאמור להיות ענייני ומכבד, הינה אבן דרך לשרות אליו אנו שואפים.

בברכה,

עוזי פריד מנכ"ל

