

אמנת שירות

אגף תפעול



דבר ראש המועצה

כחלק מהתפיסה של השמת התושב במרכז העשייה החליטה הנהלת המועצה המקומית ירוחם לגבש אמנת שירות שתהווה מעין חוזה המייצר תיאום ציפיות בין נותן השירות לתושבים. האמנה גובשה על מנת להנגיש את המיידע ולסייע בקבלת שירות זמין יעיל ומבוסס אמון הדדי.

אחד מהיעדים המרכזיים שהצבתי בתחילת הקדנציה הוא שיפור איכות החיים ביישוב, שיפור השירות הוא נדבך מרכזי במימוש יעד זה.

בגיבוש אמנת השירות הושקעה מחשבה רבה ועבודה ארגונית כוללת ומאומצת של אנשי העירייה השונים עם אנשי המקצוע וזאת במטרה לשפר ולהנגיש את השירות לתושב ולאפשר מענה מהיר ויעיל לפניות בכל תחומי החיים.

בטוחה אני כי פעילות העירייה והשירות המוענק לציבור הרחב בהתאם לכתב התחייבות זה יביא לשיפור נוסף כחלק מההתייעלות הארגונית הענפה ברשות (מוקד שירות, הקמת יחידה לרישוי עסקים, יצירת שירותים דיגיטליים ועוד..).

אנא וליכון ממוסגר על מילון לריכוז:

רגישות

הבנת צרכי
התושבים מנקודת
מבט לקוח – ספק.

אחריות

לקיחת אחריות על
סגירה יסודית של
מעגל השירות.

שקיפות

הגברת הוודאות לגבי
פניות ומענה תוך עמידה
בלוחות זמנים ברורים.

יעילות

עמידה בסטנדרטים
של מקצועיות
ושאיפה למצוינות.

יצירתיות

לפעול מתוך תחושת שליחות לאיכות חיים וסביבה
של כלל התושבים המושתתת על אחריות, יוזמה
וחתירה לפתרון ומענה אופטימלי.



במסגרת יישום התהליך הוחלט להתחיל באגף התפעול פיילוט. עם השלמת הפיילוט הפכת לקחים ויישומם יוחל התהליך על כלל יחידות ושירותי הרשות, התהליך יושלם במהלך 2022. עובדי אגף התפעול, מתחייבים להתייחס לכניות עפ"י תקני הזמן המפורטים בטבלת השירותים שלהלן ובנוסף פניות שיועברו בכתב יענו תוך פרק זמן של עד 10 ימי עבודה ממועד קבלת הפניה, לכל פניה בדואר האלקטרוני תהיה התייחסות עד 7 ימי עבודה ממועד קבלתה.

דבר מנכ"ל המועצה

תושבים יקרים,

כחלק מתהליך התייעלות ארגונית במועצה הוחלט לגבש אמנת שירות. בשלב הראשון החל התהליך באגף התפעול. האגף אמון על הפעלה ותחזוקה של כלל המתקנים והמרחב הציבורי ברחבי המועצה. במסגרת זו פועל האגף למתן שירות מיטבי לתושבים, לבעלי העסקים, לאזרחים ולמבקרים בתחומי המועצה, זאת תוך חתירה מתמדת לשיפור המרחב הציבורי ולשמירה על צביונה הייחודי של המועצה. האגף פועל ליישום מדיניות המועצה בתחום התפעולי תוך סנכרון כלל מחלקות האגף לעבודה משותפת והענקת מעטפת שירות מלאה לתושב. האגף כולל את המחלקות אחזקה וניקיון, גינון, חשמל, פיקוח עירוני, וטרינריה, תברואה. הוקמה מערכת לניהול קשרי לקוחות בה מתועדות פניות התושבים ובאמצעות זאת המועצה תוכל לנהל נתוני פניות, לרכז ולנתח נתונים, להסיק מסקנות, לזהות חסמים ולבצע שיפור מתמיד, טיפולי עומק ותוכנית מניעה לפי קריטריונים מובנים וסוגי הפניות. תושב מקבל דיווח על סגירת הפנייה ויכול למלא משוב על אופי טיפול בפנייתו.

שקיפות

המועצה תפרסם באתר האינטרנט את הביצועים בהתאם לרמות השירות שנקבעו גם לעובדים וגם ללקוחות – תושבים.



נושא הפנייה	תקן	סל שירותים
ניקיון רחובות ושטחים ציבוריים		
ניקיון שוטף של הרחובות	יומי	בימים א' – ו' מהשעה 06:00 עד השעה 11:00, לפי חלוקה מוגדרת לאזורים השלמות עד 15:00
טיאוט כבישים (באמצעות מכונת טיאוט)	יומי	בימים א' – ה' מהשעה 05:30 עד השעה 13:30, לפי חלוקה מוגדרת לאזורים
פינוי מכלי אשפה	עפ"י ימי ואזורי פינוי 24 שעות	פחים אישיים – פעמיים בשבוע עגלות ומכולות אשפה – 3 פעמים בשבוע
פינוי גזם	24 שעות	ימי שני ורביעי
ניקיון אשפה סביב כלי אצירה	24 שעות	בימים א' – ו' מהשעה 06:00 עד השעה 15:00
טיפול בעשבייה במדרכה	3 ימים	
פינוי ערמות אשפה	24 שעות	
בקשה להחלפת מיכל אשפה	3 ימים	במידה ומצדיק החלפה (פח שבור בשני הכיוונים לכל אורכו)
פינוי פגרים	4 שעות	



סל שירותים	תקן	נושא הפנייה
אחזקה		
	מייד	טיפול במפגעים בטיחותיים בכבישים ובמדרכות
פעמיים בשנה, לפני פסח ולפני שנת לימודים	עפ"י תכנון	צביעת מעברי חצייה וסימוני דרך
פעמיים בשנה, לפני פסח ולפני שנת לימודים	עפ"י תכנון	סימון כבישים ומדרכות
	48 שעות	תיקון תמרורים שבורים והחלפת תמרורים
	3 ימים	אחזקת מבני מועצה וטיפול במפגעי שבר במבנים ציבוריים / מועדוניות/ גני ילדים (אגף החינוך)
אחזקה חודשית באמצעות קבלן	חודשי, בטיחות 4 שעות	מתקני משחק
מחזור		
המתקנים מפוזרים ברחבי השכונות ביישוב	פעמיים בשנה	פינוי מתקן מחזור בקבוקי זכוכית
	פעם בחודש	פינוי מתקן מחזור לאריזות כתום
	אחת ל 5 שבועות	פינוי מתקני מחזור נייר
	אחת לשבוע	פינוי קרטונים ממתקני קרטון



נושא הפנייה	תקן	סל שירותים
גינון		
סיור מפקח גינון לאיתור נזילות ומפגעי גינון	יומי	שוטף יומי א-ה
בקרת השקיה	יומי	מתופעל בשוטף ע"י מערכת השקיה ממוחשבת
השקיה- פיצוץ צנרת	5 שעות	לפי קריאה
השקיה- פיצוץ תת קרקעי	3 ימים	לפי קריאה
שתילת פרחים עונתיים	עונתי	3 פעמים בשנה
שתילת עצים	עפ"י תכנון	לפני טו בשבט ובמהלך השנה בהתאם לצורך
ניקיון שטח מגוון	עפ"י תוכנית דו שבועי	עבודה לפי תוכנית עבודה שבועית
גיזום עצים / שיחים המפריע להולכי רגל	48 שעות	גיזום מבוצע אחת לחודש, עפ"י תכנית עבודה
טיפול בעצים מסוכנים ובעצים שקרסו במקומות ציבוריים	24 שעות	
חשמל		
תקלת חשמל המסכנת חיי אדם	מייד	
תקלת חשמל במוסדות הרשות	24 שעות	המשך טיפול עפ"י אבחון
עמוד תאורה לא דולק	48 שעות	במידה ומצריך מנוף לגובה – עד שבועיים



נושא הפנייה	תקן	סל שירותים
תברואה ווטרינריה		
הדברת מזיקים בשטח הציבורי (תיקנים, חולדות)		מטופל ע"י תאגיד המים
קריאה לטיפול ביתושים	48 שעות	
שירות וטרינרי	עפ"י זמני קבלת קהל	עפ"י ימי קבלת קהל המפורסמים באתר המועצה יום ב' 14:00-18:00, יום ג' 12:00-14:00
עיקורים לחתולי רחוב	אחת לשנה	מותנה בתקצוב משרד החקלאות
פיקוח על מוצרים מן החי - ביקורות בבתי עסק	ביקורות מזדמנות	בדיקה וטרינרית ומוצרים מן החי ממכר מוצרים מן החי
קריאות בנושא כלבים משוטטים	24 שעות	לכוד כלבים מקצועי פעם בחודש, מענה ע"י האגף.
לכידת נחשים בשטח ציבורי	שעה	א-ה בשעות הפעילות 08:00-16:00
פיקוח עירוני		
מכגע בשטח ציבורי	24 שעות	בחינה והמשך טיפול בהתאם להנחיות הפקח
קריאות בנושא כלבים משוטטים	24 שעות	מענה ע"י האגף, (לכוד מקצועי פעם בחודש)
השלכת פסולת	4 שעות	איתור משליך ככל הניתן והוצאת דוח.

ערוצי קשר

הפנייה לקבלת שירותי המועצה תעשה דרך מוקד 106 בלבד:
(טלפוני, אפליקציה, ווטסאפ, ואינטרנט - אתר המועצה: www.yeroham.muni.il)