



# אמנת שירות לתושבי פרדסיה

סיוון תש"ע | יוני 2010



## תושבים יקרים,

מוגשת לכם בזאת אמנת השירות של המועצה המקומית פרדסיה.

אנו נבחרו הציבור ועובדי המועצה חרטנו על דגלנו את השאיפה למצוינות בכל התחומים: חינוך, איכות הסביבה, ניהול מיטבי, שירותים חברתיים, ניקיון ועוד. אני וכל אחת ואחד מעובדי המועצה עמלים רבות בכדי לממש שאיפה זו. אנו זוכים לשבחים על ניהול היישוב, המועצה אף מקבלת בשל ניהולה פרסים כספיים ודגלי יופי ולא בכדי פרדסיה הינה יישוב מבוקש מאוד למגורים - יישוב ירוק, השומר על אופיו הכפרי ועם מערכת חינוך מבוקשת.

עם זאת אנו מודעים כי יש צורך בשיפור מתמיד. כחלק מכך החלטנו על כתיבת ויישום אמנת שירות, שהינה כתב התחייבות שלי ושל עובדי המועצה לספק לכם שירותים ביעילות, באיכות, במהירות והחשוב ביותר - עם כל הלב. אמנת השירות גובשה לאחר לימוד ציפיות וצרכי התושבים, במפגשים שנערכו עם רבים מכם, אולם אינה מקיפה בהכרח את כל תחומי הפעילות המגוונים של המועצה. אשמח לקבל הערות, הארות וכן הצעות לתוספות ולשינויים לאמנה זו ואלו יישקלו בכובד ראש לקראת הוצאת המהדורה הבאה.

כמו כן חייבים לזכור כי האמצעים שעומדים לרשות המועצה, הן בכוח אדם והן בתקציבים הינם מוגבלים, דבר שמחייב אותנו לעשות פשרות, ואני מקווה ומאמין לתשומת לב ולהבנה שלכם לשיקולים אלה.

בהזדמנות זו אני מבקש להודות לתושבינו משה אורן ומשה קרפ שסייעו בהתנדבות בהכנת האמנה. אנו מתחייבים ליישם את האמנה ולעמוד בקריטריונים הגבוהים שהצבנו לעצמנו, בכדי שפרדסיה תוסיף להיות ישוב מוביל, ישוב שתושביו גאים ונהנים לחיות בו.

שלכם,  
יצחק ימיני  
ראש המועצה



## מענה ושירות לתושב

אנו מאמינים בשירות אישי ונגיש לכל תושב, לכן אנו מתחייבים להיות זמינים ככל האפשר, להשיב בהקדם לכל פנייה, לענות על כל שאלה ולפתור כל תקלה כמיטב יכולתנו.

אנו מתחייבים לפעול בכדי שנושאים שמעלים התושבים יטופלו בתשומת לב ויסודרו על הצד הטוב ביותר, הכל כמובן בכפוף לסדרי העדיפויות והאפשרויות שברשותנו.

השירות	מסגרת הזמן
זמינות מוקד לפניות חרום	לאחר שעות העבודה
זמינות הממונה על פניות הציבור	א'-ה' - 08:30 - 13:00 ג' - 16:00 - 19:00
תשובה בכתב לפניה בכתב	10 ימי עבודה
תשובה לפניה טלפונית	4 ימי עבודה

### שעות קבלת קהל במועצה:

ימים: א', ב', ד', ה' - 08:00-14:30  
ג' - 08:00-13:00  
16:00-19:00

### שעות קבלת קהל במחלקת הגבייה:

ימים: א', ג' - 08:00-13:30  
16:00-19:00  
ב', ד', ה' - 08:00-14:00



## ביטחון ובריאות

הענקת תחושת בטחון ביישוב הינה נושא שבסדר עדיפות גבוה בסדר היום של המועצה. לצורך כך אנו מקיימים מערך של אבטחה פיזית היקפית מסביב לכל היישוב, סגירה של כל היציאות והכניסות לכלי רכב בשעות הלילה, איוש הכניסה המרכזית, נידת בטחון פרטית המפטרלת ביישוב בשעות הלילה, מערך מצלמות המנטרות בקביעות על ידי מוקד "רואה" וכמו כן מסייעים לפעילות המשטרה בתחום המשמר האזרחי ובתחומים נוספים.

אנו מאמינים כי ניתן לחנך לבטיחות בדרכים ולמנוע תאונות דרכים על ידי טיפול מונע, לכן אנו מתחייבים להוסיף לחנך, להיאבק ולפעול למען בטיחות התושבים.



קב"ט המועצה ומוסדות חינוך  
 טל: 052-2781713 | פקס: 09-8988911  
 מוקד פרדסיה: מטלפון קווי - 108 | מטלפון סלולרי: 09-8841663  
 מפקד שיטור קהילתי: אבי לבאן, טל: 050-6273466  
 משרד שיטור קהילתי: פקס: 09-8946555  
 מפקד בסיס משמר אזרחי: שלומי אלון, טל: 050-6277512

השירות	מסגרת הזמן
זמינות נידת בטחון פרטית	בשעות הלילה
קריאות חרום	10 דקות
הפרעת מנוחה	20 דקות
סימון ובידוד מפגעי בטיחות בכבישים שמהווים סכנה לציבור	עד שעתיים

## אגף חינוך, תרבות, נוער וספורט

החינוך, התרבות והנוער הם אבני היסוד עליהם מושתתת הקהילה שלנו.

אנו מתחייבים להשקיע בהעצמת מערכת החינוך, התרבות, הנוער והספורט וזאת תוך כדי הגעה להישגיות השלובה בערכיות. נקפיד להשקיע משאבים בהעצמת תלמידים מצטיינים ומתקשים כאחד.

מנהל: גדעון אחרק

טלפון: 09-8945551 | פקס: 09-8946402

דואר אלקטרוני: gidion@pardesia.muni.il

השירות	מסגרת זמן
הסעות תלמידים	
אי איסוף ילדים יש לפנות לאגף החינוך: תמר	30 דקות מרגע ההודעה, למעט אם אי האיסוף הינו כתוצאה מאיחור התלמיד או מהימנעותו לעלות לרכב זמין
תחזוקה במוסדות חינוך	
ליקויי בטיחות	מידי
תחזוקה / ניקיון מבנה	במשך שעות הלימודים ימצא עובד ניקיון בביה"ס
גני ילדים	
תשובות לבקשות לשינויים בשיבוץ ילדים בגנים, לאחר פרסום השיבוץ.	תוך שבועיים מיום קבלת הבקשה
ספריה	
בקשה להזמנת ספר חדש	במידה והתשובה חיובית: הערכת זמן לקבלת הספר - מיידי קבלת הספר תוך שבועיים
פעילות תרבות בספריה	לפחות פעם אחת לחודש
חוגים	
התחייבות לפתיחת חוג שנושא את עצמו	מינימום משתתפים כ-15. איזון תקציבי
ברור תלונות לגבי החוג	שבועיים
החזרים כספיים בכפוף לנוהלים	30 יום מיום האישור
מועדון נוער	
פתיחת מועדון	לפחות פעמיים בשבוע, מינימום שלוש שעות

## אגף הנדסה ותשתיות

נמשיך לפעול לשמירה קפדנית על איכות הסביבה והאופי הכפרי של פרדסיה. נטפל ביעילות בתקלות הנוגעות למפגעים בכבישים, בתאורה, בתברואה ואכיפת חוקי העזר באמצעות הפיקוח. נוסיף לשמר ולפתח את הגינות והנוי ונשמור על כך שפרדסיה תהיה נקייה וירוקה במגבלות החיסכון במים.

מנהל: עזרא רייבי

טלפון: 09-8945426 | פקס: 09-8988354

דואר אלקטרוני: gila@pardesia.muni.il

מפגעים דחופים: מוקד 108



מסגרת זמן	השירות
	<b>תחזוקה:</b>
14 יום. חודש ימים	החלפת נורות שרופות בעמודי תאורה: - עד גובה 6 מטר. - מעל גובה 6 מטר.
עד שעתיים עד שבועיים, בהתאם להיקף	תיקון מפגעי בטיחות בכביש או מדרכה: - סימון וטיפול ראשוני. - תיקון יסודי.
עד שעתיים	פריצות מים במערכת השקיה ציבורית.
24 שעות	אי פינוי פח או גזם.
	<b>גינון:</b>
14 יום	גיזום צמחיה פולשת.
	<b>וטרינריה ותברואה:</b>
שעתיים	קריאת חרום ללכידת בעלי חיים משוטטים המסוכנים לציבור.
פעמיים בחודש לפחות	סיורים יזומים ללכידת בע"ח משוטטים.
עד 4 שעות	פינוי פגרי בעלי חיים בשטחים ציבוריים.
עד 24 שעות	קריאת חרום לביצוע הדברה נגד מכרסמים.
אחת לשבוע	טיפולים יזומים לביצוע הדברות.
עד שעתיים	לכידת נחשים.
	<b>פיקוח:</b>
שעתיים	טיפול בעבירות המהוות סיכון בטיחותי ע"פ חוקי עזר עירוניים.
	<b>איכות הסביבה:</b>
3 שבועות	פינוי כלובי מחזור (נייר, בקבוקים)
	<b>מתקני משחקים:</b>
מדי חודש עד 24 שעות	- בדיקות יזומות לבטיחות המתקנים. - תיקונים דחופים - טיפול ראשוני.

# איכות חיים בפרדסיה

[www.pardesia.muni.il](http://www.pardesia.muni.il)

גולדסמית 09-8850771

