



אמנת שירות

אגוזי פרדסיה



תושבים יקרים,

מוגשת לכם בזאת אמנת השירות של המועצה המקומית פרדסיה. אנו, נבחרי 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.

פרדסיה הינה יישוב מבוקש מאוד למגורים - יישוב ירוק, השומר על אופיו הכפרי ועם מערכת חינוך מובילה.

עם זאת, אנו מודעים כי יש צורך בשיפור מתמיד. חלק מכך בדקנו ושיפרנו את אמנת השירות שלנו, שהינה כתב התחייבות של המועצה לספק שירותים ביעילות, באיכות, במהירות והחשוב מכל - עם כל הלב.

אמנת השירות אינה מקיפה בהכרח את כל תחומי הפעילות המגוונים של המועצה, אלא את העיקריים שבה.

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

שלכם,

טל גורקי
ראש המועצה



תוכן ענייני מ



אגף החינוך והנוער
עמוד 6



ביטחון ובטיחות
עמוד 5



מענה ושירות לתושב
עמוד 4



אגף תפעול
עמוד 9



גבייה
עמוד 8



המרכז הקהילתי
עמוד 7



פרטי התקשרות
עמוד 10



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. הכול כמובן בכפוף לסדרי העדיפויות והאפשרויות שברשותנו.



מסגרת הזמן

24 שעות ביממה



השירות

זמינות מוקד עירוני

לפניות שוטפות

* פניה באמצעות יישומון + QR (ראה למטה)

פניה באמצעות ווטסאפ 052-2695992

פנייה במייל: moked@pardesia.muni.il

פנייה טלפונית 09-8945551

זמינות הממונה על פניות הציבור בשעות העבודה

תשובה בכתב לפניה בכתב 10 ימי עבודה

תשובה לפניה טלפונית 4 ימי עבודה

שעות קבלת קהל במועצה:

ימים: א', ב', ד', ה' - 14:00-08:30

ג' - 18:30-16:00, 12:00-08:30



ביטחון ובטיחות



הענקת תחושת ביטחון ביישוב והיערכות לתרחישי חירום הינם נושאים שבסדר עדיפות גבוה בסדר היום של המועצה.

לצורך כך אנו מקיימים מערך של אבטחה פיזית היקפית מסביב ליישוב: סגירת כל היציאות והכניסות לכלי רכב, איוש הכניסה המרכזית ליישוב בשעות הלילה וניידת סיוור המפטרלת ביישוב 24/7 וזמינה לקריאות. כמו כן, קיימת בפרדסיה כיתת כוננות ויחידת סע"ר שנועדו לתת מענה למצבים שונים.

פניות חירום בנושא ביטחון יש להפנות קודם כל **למוקד 100**.

לפניות אחרות:

קב"ט המועצה ומוסדות חינוך: חגי איסו 052-2781713

סייר ביטחון: 053-7544297

מוקד פרדסיה: מטלפון קווי - 108, 09-8945551

שוטר קהילתי: נועם שמע 052-4725298



מסגרת הזמן

24/7

10 דקות

20 דקות

עד שעתיים



השירות

זמינות סייר

קריאות חרום

הפרעת מנוחה

סימון ובידוד מפגעי בטיחות בכבישים

שמהווים סכנה לציבור

מצטרפים לקבוצות הוואטסאפ השקטות של המועצה ומתעדכנים אונליין



להצטרפות לחצו



אגף החינוך והנוער

אגף החינוך והנוער מתחייב להוות כתובת עבור הורים, אנשי חינוך ומנהלה ולהציע את מערכת החינוך קדימה. עובדי האגף, לרבות המנהלת, זמינים לתושב לכל שאלה, קשובים לכל פניה ונותנים שירות מקצועי במסגרת האפשרויות העומדות לרשותו ואף מעבר לכך, למען חינוך מיטבי לכל ילדי פרדסיה.



זיוה מנוחין

מנהלת אגף חינוך ונוער
טלפון: 09-8945551

דואר אלקטרוני: ziva@pardesia.muni.il



מסגרת הזמן

30 דקות, למעט אם אי האיסוף הינו כתוצאה מאיחור התלמיד או מהימנעותו לעלות לרכב זמין



השירות

הסעות תלמידים

אי איסוף תלמידים יש לפנות לאגף חינוך

תחזוקה במוסדות חינוך

ליקויי בטיחות

תחזוקה/ניקיון מבנה

במשך שעות הלימודים ימצא עובד ניקיון ואב בית בביה"ס

גני ילדים / בתי ספר

תשובות לבקשות לשינויים בשיבוץ ילדים למוסד חינוכי, לאחר פרסום השיבוץ.

תוך שבועיים מיום קבלת הבקשה

ספרייה

09-8945312

beit-tali@pardesia.muni.il

<https://pardesya.library.org.il>

א', ג', ה' - 19:15-15:30 | ב', ד' - 12:15-08:00

ו' - 12:00-08:00

להזמנת ספר מקטלוג הספרייה: דרך אתר הספרייה פעילות תרבות בספרייה: לפחות פעם בחודש

מועדון נוער

פתיחת מועדון

לפחות שלוש פעמים בשבוע, מינימום שלוש שעות



המרכז הקהילתי

המרכז הקהילתי פרדסיה מרכז את כל פעילויות הספורט, החוגים והתרבות ביישוב. הוא הוקם בכדי להרחיב ולהעשיר את מעגל העשייה הקהילתית, החברתית, התרבותית, והספורטיבית לתושבי פרדסיה. המטרה העומדת מול עינינו היא בניית קהילה יציבה, המחויבת לחבריה, לישוב ולערכי המועצה. אנו שואפים לעשייה חדשנית, פיתוח והרחבה של שותפויות מגוונות ועידוד יוזמות מקומיות עם ובשביל הקהילה. לשם כך בכוונתנו לקדם, בשיתוף עם התושבים, מגוון עשיר ואיכותי של מסגרות, תכניות, יוזמות, מפגשים ופעילויות התואמות את צורכי הקהילות השונות והקהילה כולה, תוך מתן שירות מקצועי, נגיש ויעיל.



מנהלת המרכז: **לירז ישעיהו פרץ**

טלפון: 09-9767676 | פקס: 09-9767677 | ווטסאפ: 052-5886641
דואר אלקטרוני: pardesia@matnasim.org.il | נייד תרבות: 052-8907095



מסגרת הזמן

מינימום כ-20 משתתפים, בכפוף לאיזון תקציבי וזמינות מקום
תוך 7 ימי עסקים
30 יום מיום האישור



השירות

חוגים
התחייבות לפתיחת חוג
בירור תלונות לגבי החוג
החזרים כספיים בכפוף לנהלים

מינימום 18 משתתפים בקבוצה
קייטנות יתקיימו עד 31.7 לפחות

קייטנות
פתיחת קייטנה
מועדי קייטנה

מינימום 18 משתתפים בקבוצה
סבסוד משרד החינוך לכיתות א'-ב' יועבר במלואו.

צהרונים
פתיחת צהרון
מחיר צהרון

מגוון אירועים החל מהגיל הרך ועד הגיל השלישי
באמצעים דיגיטליים
עד 7 ימים לפני מועד האירוע

תרבות
קהל יעד
רכישת כרטיסים
החזרים כספיים



גבייה

מחלקת הגבייה עומדת לשירות התושבים בכל הנושאים הקשורים להסדרת תשלומים (ארנונה, שמירה, חינוך, שילוט ועוד) ומתן אישורים שונים לרבות אישורים לטאבו.

שירותי המחלקה מונגשים דיגיטלית באמצעות אתר המועצה.

מנהלת המחלקה: **מיטל חלפון**

טלפון: 09-8945551/1

דואר אלקטרוני: gvia@pardesia.muni.il



מסגרת הזמן

תשובה תוך 60 יום

עד 10 ימי עסקים

7 ימי עסקים

בהתאם למועדי כינוס ועדת הנחות

30 ימי עסקים

7 ימי עסקים



השירות

השגה בנוגע לארנונה

אישור לטאבו

בקשות להנחות:

הנחה עפ"י חוק

הנחות ועדה

החזרים כספיים

שינוי מחזיק



אגף תפעול

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 האגף: **משה כץ**

טלפון: 09-8945426, פקס: 09-8988354

דואר אלקטרוני: gila@pardesia.muni.il | מוקד 108, 09-8945551



בתקלות בנושאי מים וביוב יש לפנות לתאגיד המים מעיינות השרון

בטלפון: 1800-071-100/4 | *5695 | במייל: info@mayanot-hasharon.co.il



מסגרת הזמן

חודש ימים
24 שעות

שעתיים
עד שבועיים בהתאם להיקף
שעתיים

14 יום

תוך שעתיים
פעם בשבוע
עד 4 שעות
אחת לשבוע

תוך יום עבודה

חודש

מדי חודש
עד 24 שעות

עפ"י אמות מידה המופיעות באתר המועצה



השירות

תחזוקה

החלפת נורות שרופות בעמודי תאורה
תקלה רוחבית ברחוב
תיקון מפגעי בטיחות בכביש או מדרכה:

- סימון וטיפול ראשוני
- תיקון יסודי

פריצות מים במערכת השקיה ציבורית

גינון

גיזום צמחיה פולשת

וטרינריה ותברואה

קריאת חירום ללכידת בעלי חיים משוטטים המסוכנים לציבור (כולל נחשים)
סיוורם יזומים ללכידת בע"ח משוטטים
פינוי פגרי בעלי חיים בשטחים ציבוריים
טיפול יזומים לביצוע הדברות

פיקוח

טיפול בעבירות המהוות סיכון ע"פ חוקי עזר עירוניים

איכות הסביבה

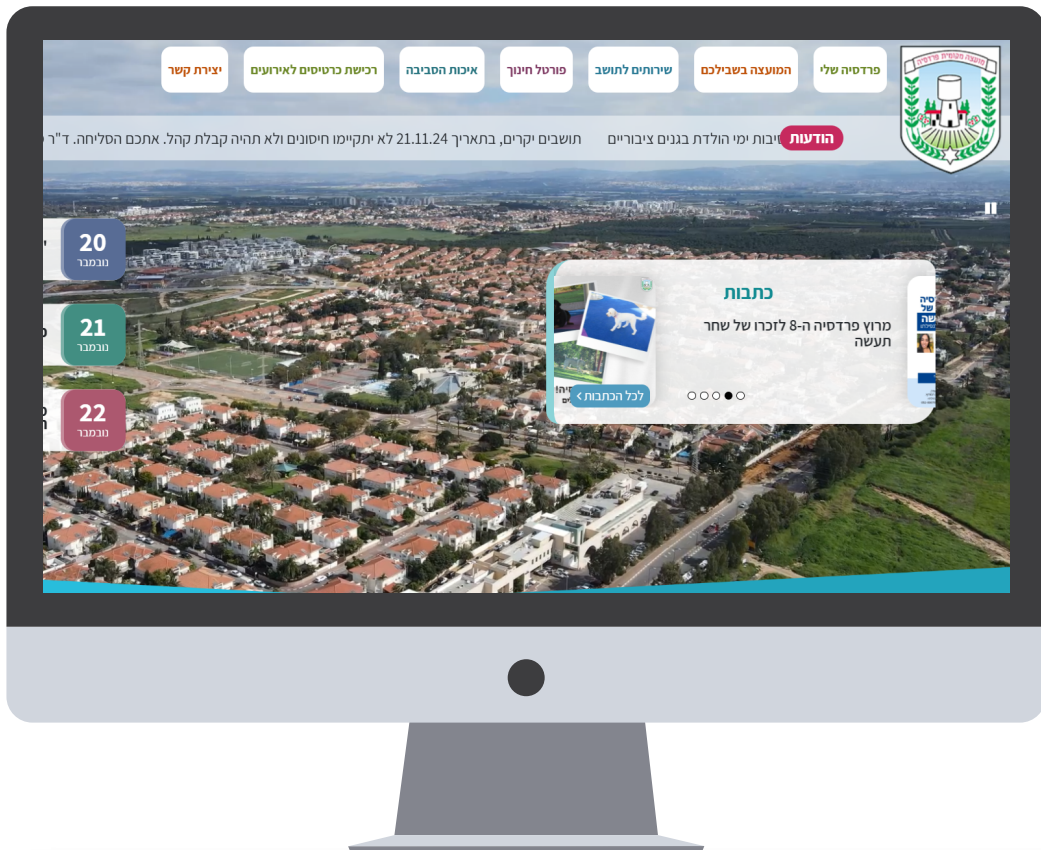
פינוי מתקני מחזור

מתקני משחקים

בדיקות יזומות לבטיחות המתקנים
תיקונים דחופים: טיפול ראשוני

רישוי עסקים





 אתר המועצה: <https://www.pardesia.muni.il/>




איכות איים בפרדסיה

