

המועצה האזורית באר-טוביה



עם הפנים לתושב

אמנת השירות

התחייבות עובדי המועצה
לאיכות השירות
לתושבי המועצה

2016

בתהליך עדכון

באר טוביה - המועצה האזורית

תוכן עניינים

עמ' 3	דבר ראש המועצה
עמ' 4	מידע כללי
עמ' 5-11	המחלקה לחינוך, תרבות וספורט
עמ' 12	תחבורה
עמ' 13-16	המחלקה לשירותים חברתיים
עמ' 17-19	המחלקה לאיכות הסביבה
עמ' 20	רישוי עסקים
עמ' 21	גזברות, וגבייה
עמ' 22	מחלקת ביטחון
עמ' 23	תכנון ובנייה
עמ' 24	יישובים וחקלאות
עמ' 25-26	שירותים וטרינריים
עמ' 27-29	דרכי תקשורת מחלקות המועצה

אביגדור, אורות, אחוה, אמונים, באר טוביה, בצרון, בית עזרא, גבעתי, חצב, חצור, ינון, כפר אחים, כפר ורבורג, כנות, מ.מרים, נווה מבטח, ניר בנים, עזר, עזריקים, ערוגות, שדה עוזיהו, שתולים, תימורים, תלמי יחיאל.

דבר ראש המועצה



תושבים יקרים,

מזה עשור שהמועצה האזורית באר-טוביה, הנה מועצה מובילה במתן שירותים לתושביה ומקדמת תהליכי צמיחה והתפתחות הניכרים בכל תחומי העשייה במועצה.

על מנת להבטיח את המשך התפתחות וצמיחת המועצה אני רואה לנכון למסד תהליכים ותשתיות כבסיס לשנים הבאות. במסגרת זו הוגדר חזון המועצה והוגדרה אמנת שירות וקוד אתי לפעילות עובדי המועצה במטרה להבטיח כי היא נעשית על פי החוק וכללי המנהל התקין אליו אנו מחויבים.

אמנת השירות מהווה חוזה שירות בין מחלקות המועצה לתושבים על מנת להבטיח שירות איכותי תוך תיאום ציפיות לגבי היקף השירותים ולוחות הזמנים לביצועם. מדובר בכלי ניהולי של המועצה שמטרתו לקדם את אחד מיעדיה החשובים של המועצה - שיפור וייעול מתמיד של השירות הניתן לתושבים.

לנוחיותכם מגוון של פעילויות ושירותים שמספקת המועצה, בחלוקה למחלקות לתחומי טיפול ואחריות. בעזרת כלי זה תוכלו ללמוד מהם השירותים שבתחום אחריות כל אחת ממחלקות המועצה, מי הגורם האמון עליהן ומהו קצב הביצוע האפשרי.

כחלק מחזון המועצה אשר מתחייבת לספק לתושביה שירות מקצועי ואדיב בזמן סביר ובמסגרת המשאבים החוקיים העומדים לרשותה, אנו שואפים ועושים בכדי להתייעל ולצמצם את טווחי התגובה של שירותים אלה ככל הניתן.

לשירותכם תמיד,

ד"ר אור

ראש המועצה

המועצה האזורית באר-טוביה

אמנת השירות

הנחות היסוד

אמנת השירות של המועצה האזורית באר-טוביה

המועצה האזורית באר-טוביה פועלת לשירות תושביה, לאור חזון המועצה לפי עקרונות של מחויבות למצינות, לפריצת דרך וליוזמות בכל תחומי העשייה,

תוך דגש על מתן שירות מיטבי בתחומי:

החינוך, הקהילה, התשתיות, התרבות, הרווחה, איכות הסביבה וביטחון,

ומתוך תחושת שליחות ואחריות לקידום מתמיד

של איכות החיים במועצה.



אנו, עובדי המועצה האזורית באר-טוביה, מחויבים
לפעול מול תושבי המועצה ברמת שירותיות גבוהה מתוך:

מקצועיות

אחריות

אמינות

מחויבות

במסגרת אמנת השירות אנו מתחייבים
להתייחס לכל פנייה בכתב, בתוך 14 ימי עבודה, מיום קבלת המכתב.
להתייחס לכל פנייה בדואר אלקטרוני, בתוך 7 ימי עבודה.
להתייחס לכל פנייה טלפונית בתוך שני ימי עבודה, ממועד הפנייה.

מוקד המועצה לרשותכם 24 שעות ביממה טל' 08-8507979 פקס 08-8586712

אפליקציה "באר טוביה"

אתר המועצה www.beer-tuvia.org.il



אגף החינוך חינוך, תרבות, נוער וספורט

מנהלת האגף: רות קרטר סגנית מנהלת המחלקה: דורון חנין

מנהלת מדור גנים וקב"ס: תקווה מלל, רכזת תרבות: חן טהר,
מנהל מדור נוער: עמיחי שיף, מנהל מדור ספורט: אורי צבעוני,
מנהלת ספריות: טל שגב, מנהלת השירות הפסיכולוגי: חוה שביט

- המחלקה לחינוך, רואה במתן שירות, מרכיב מרכזי בפעילותה.
- אנו מאמינים כי שירות איכותי והוגן, הינו ביטוי למתן הזדמנות שווה לכל תלמיד ותלמידה ומהווה זכות בסיסית של כל תושב.
- אנו מאמינים כי ראייה הוליסטית של התלמיד/ה מינקות עד בגרות, בחינוך הפורמאלי והבלתי פורמאלי, היא הראייה שתקדם כל ילד/ה בצורה המיטבית.
- אנו מאמינים בשיתופי פעולה בין המדורים השונים במחלקה ובשיתופי פעולה עם מחלקות נוספות במועצה למען רווחתם של התלמידים ומתן שירות לתושבים.
- אנו פועלים מתוך תחושת שליחות ומחויבות לפעול לקידום מערכת החינוך במועצה ולרווחת כל הבאים בשעריה.

ייעוד המחלקה:

מיצוב מערכת החינוך על כל מוסדות החינוך שלה, כמערכת חינוך איכותית, ערכית, שואפת למצוינות ופורצת דרך, המכילה את כל ילדי המועצה האזורית באר-טוביה ומקיימת חינוך ולמידה באקלים חינוכי מיטבי ובסביבות למידה מטופחות וירוקות, תוך מתן הזדמנות שווה לכל תלמיד ותלמידה.

המועצה האזורית באר-טוביה

אמנת השירות

רמת השירות זמן תגובה	בעל תפקיד אחראי + שם	השירות
כשבוע, תלוי בהצגת מסמכים נדרשים	מלי מימון מזכירת המחלקה	פניות תושבים חדשים לרישום לבתי ספר
כשבוע, בהתאם למיפוי ובהצגת מכתב בקשה חתום על ידי ההורים	מלי מימון מזכירת המחלקה	פניות תושבים לבקשה למעבר לבתי ספר ברשות אחרת
בהתאם לאפשרויות השיבוץ והצגת מסמכים רלוונטיים	דורון חנין ס. מנהלת המחלקה	בקשות שיבוץ
כשבוע, בהתאם להצגת מכתב בקשה חתום על ידי ההורים	מלי מימון מזכירת המחלקה	החזר אג"ח תלמידי חינוך מיוחד וחינוך חרדי
בהתאם ללו"ז המחלקה ולו"ז הפיקוח	דורון חנין ס. מנהלת המחלקה	ועדות השמה, ועדות התמדה, ועדות בין מקצועיות
כארבעה ימים	מירי נעים מזכירת המחלקה	בקשה להסעות (בהתאם לזכאות משרה"ח)
כחודש	מירי נעים מזכירת המחלקה	בקשות להחזר הוצאות נסיעה
מייד	מירי נעים מזכירת המחלקה	פניות בנושא איחור/ אי הגעה של הסעות
עד 30 לחודש דצמבר הודעה על זכאות במהלך חודש פברואר	מירי נעים מזכירת המחלקה רות קרטל מנהלת האגף	בקשות למלגות מועצה
בהתאם לתוכניות עבודה ולדחיפות התיקון	דורון חנין ס. מנהלת המחלקה	שיפוצים ותיקונים במוס"ח
בהתאם לתוכניות עבודה ולדחיפות הרכש	דורון חנין ס. מנהלת המחלקה	הצטיידות מוס"ח ורכש

מדור גנים

רמת השירות - זמן תגובה	בעל תפקיד אחראי + שם	השירות
מידי	מירי נעים מזכירת המחלקה	רישום לגני ילדים
כשלושה ימים	מירי נעים מזכירת המחלקה	ביטול רישום/מתן אישור לימודי חוץ
במהלך החודשים יולי ואוגוסט	דורון חנין + תקווה מלל	הודעה על שיבוץ בגני ילדים
בהתאם למועד ועדת חריגים ולא יעלה על שלושה שבועות	תקווה מלל מנהלת המדור	ערר הורים לגבי שיבוץ בגנים
כשבוע ימים	תקווה מלל מנהלת המדור	פניות בנושא צהרונים וקייטנות
כשבוע ימים	תקווה מלל מנהלת המדור	פניות הורים בנושא ילדים עם צרכים מיוחדים
בהתאם לתוכניות עבודה ולדחיפות התיקון	תקווה מלל מנהלת המדור מירי נעים מזכירת המחלקה	שיפוצים ותיקונים בגנים
בהתאם לתוכניות עבודה ולדחיפות הרכש	תקווה מלל מנהלת המדור	רכש
בהתאם לתאריכים המוקצים על ידי משרד החינוך	תקווה מלל מנהלת המדור	ועדות שילוב גנים
בהתאם לתכנים המבוקשים	תקווה מלל מנהלת המדור בשיתוף עם המח' לשירותים חברתיים	פניות הורים להדרכה הורית בגן

קצינת ביקור סדיר (קב"ס)

סוג פניה	בעל תפקיד אחראי + שם	רמת השירות - זמן תגובה
בקשה לרישום למועדונית	תקווה מלל קב"ס	בהתאם ללו"ז קבוע שנתי בשיתוף עם המח' לשירותים חברתיים
פניות הורים לגבי נשירת ילדיהם מבית הספר (נשירה בפועל ונשירה סמויה)	תקווה מלל קב"ס	בתוך שבוע ביקור בית (ובהמשך זימון ועדה בין מקצועית, ועדת התמדה)
מציאת מסגרת חלופית לתלמיד	תקווה מלל קב"ס	קביעת מועד בשיתוף עם ההורים והמוסד החינוכי
פניות הורים וצוות חינוכי לביקורי בית אצל התלמיד	תקווה מלל קב"ס	בתוך שבוע עד שבועיים, בהתאם לדחיפות ובתיאום עם המשפחה

מחלקת תרבות

סוג פניה	בעל תפקיד אחראי + שם	רמת השירות - זמן תגובה
רכישת כרטיסים למופעי המועצה	חן טהר רכזת התרבות/ טלי חן אחראית האודיטוריום	שריון כרטיס מידי
תלונת לקוח	חן טהר/טלי חן/ רות קרטר	מענה מידי
שימוש באולם לאירועי מוסדות חינוך ואחרים	רות קרטר/ בתיאום יומן תרבות	עד שבוע

מדור נוער



רמת השירות זמן תגובה	בעל תפקיד אחראי + שם	השירות
כיומיים	קטי דהרי רכזת נוער יישובית	רישום לטיול
כשבוע	עמיחי שיף מנהל מדור נוער	בקשה עבור החזר טיול לאחר מועד הביטול
4 חודשים	ציפי סלוקי רכזת תחום בני המושבים	בקשה להחזר טיול לאחר מועד הביטול - תנועה
מייד	מרגלית סולטן מזכירת המדור / קטי דהרי	בקשה לטופס רישום
כשבוע עד חודש	עמיחי שיף מנהל מדור נוער	בקשות לסיוע כספי בציווד למושבים
כיומיים	עמיחי שיף מנהל מדור נוער	הסעות עבור פעילות נוער
מייד/כשבוע	עמיחי שיף/קטי דהרי	בירור משמעת
מייד עד יומיים	עמיחי שיף מנהל מדור נוער	בקשה להנחה בטיולים

מדור ספורט

רמת השירות זמן תגובה	בעל תפקיד אחראי + שם	השירות
3 שבועות	אורי צבעוני מנהל מדור ספורט	אספקת ציוד ספורט עבור ישוב
48 שעות	אורי צבעוני מנהל מדור ספורט	שיבוץ קבוצה במשחקי ליגה
48 שעות	אורי צבעוני מנהל מדור ספורט	תקלה במתקן ספורט
24 שעות	אורי צבעוני מנהל מדור ספורט	תחום אחזקה וניקיון אולמות ספורט
על פי לוח"ז תוכנית עבודה	אורי צבעוני מנהל מדור ספורט	הסעות על פי תוכנית עבודה
כשבועיים	אורי צבעוני מנהל מדור ספורט	ארגון אירוע ספורט ביישוב
24 שעות	אורי צבעוני מנהל מדור ספורט	שימוש במתקני המועצה
24 שעות	אורי צבעוני, מרגלית סולטן	פנייה להסדרי תשלום
48 שעות	אורי צבעוני מנהל מדור ספורט	רישום ספורטאים באיגודים ענפיים
בהתאם לתוכנית עבודה ודחיפות	אורי צבעוני מנהל מדור ספורט	בנייה ו/או שיפוץ מתקן ספורט ביישובים, על פי תוכנית עבודה

השירות הפסיכולוגי החינוכי

רמת השירות - זמן תגובה	בעל תפקיד אחראי + שם	השירות
כשבוע, בהתאם לדחיפות	יהודית קרן / פסיכולוג הגן / פסיכולוג ביה"ס	ייעוץ והנחיה של צוות הגן / ביה"ס וזיהוי קשיים רב תחומיים
2-3 ימים	יהודית קרן	תצפיות+איתור פערים התפתחותיים-טרם חובה
כשבוע ימים בהתאם לרשימת המתנה	יהודית קרן / פסיכולוג הגן / פסיכולוג ביה"ס	הדרכת הורים
כשבועיים	יהודית קרן - פיזיותרפיסטית מרפאה בעיסוק	אבחון וטיפול פרא-רפואי בגיל הרך 0-6
כשבועיים	פסיכולוג הגן	איתור וזיהוי של פערים התפתחותיים בכל התחומים
כשבועיים	פסיכולוג הגן / ביה"ס	אבחונים מסוגים שונים ו.שילוב/השמה, הערכות בשלות
כשבועיים	פסיכולוג הגן / ביה"ס	טיפולים פסיכולוגים-פרטניים
בהתאם לתאריכים הקבועים מראש	פסיכולוג הגן / ביה"ס	השתתפות בוועדות שילוב, התמדה, השמה, ועדות החלטה
כשבוע, בהתאם לדחיפות	פסיכולוג ביה"ס	טיפולים פרטניים



ספרייה

רמת השירות - זמן תגובה	בעל תפקיד אחראי + שם	סוג הפנייה
מייד	ספרנית במשמרת: טל שגב, כרמלה ויזל, נגה סינדני, יהודית יצחק	השאלת ספרים / סרטים
עם החזרת הספר לספרייה	ספרנית במשמרת, ספרנית שענתה לשיחה, טל שגב - מנהלת הספרייה כרמלה ויזל - אחראית הזמנות	הזמנות ספרים טלפוני, או הגעה לספרייה ובאתר המועצה
מייד - כשבוע ימים	ספרנית במשמרת ספרנית שענתה לשיחה טל שגב - מנהלת הספרייה	יעץ (ייעוץ באיתור מידע/ספר) טלפוני או הגעה לספרייה
עד חודש ימים	טל שגב - מנהלת הספרייה	השאלה בין-ספרייתית
בסוף חופשת הקיץ במועד החלוקה המתפרסם בידיעון	טל שגב - מנהלת הספרייה	חלוקת ספרי לימוד לתלמידי התיכון
על פי פרסום	טל שגב - מנהלת הספרייה	אירועי תרבות, שעת סיפור, חוגים לילדים

תחבורה



מנהל: מיכה אוזן

מחלקת התחבורה מספקת שירותי הסעה לתלמידי מוסדות החינוך של המועצה ולתלמידי החינוך המיוחד, על פי חוק ואישור משרד החינוך ומחויבת ל:

- **שמירה על בטיחות התלמידים** והקפדה על כללי זהירות, מתוך תחושת אחריות ודאגה לשלומם של התלמידים
- **שירות אדיב ומקצועי**
- **זמינות** מרבית להורה ולתלמיד

רמת השירות - זמן תגובה	בעל תפקיד אחראי + שם	השירות
מייד עד ארבעה ימים בכפוף לאישור משרד החינוך	מירי נעים מזכירת מחלקת חינוך	הסעות חינוך מיוחד (בהתאם לזכאות על פי משרד החינוך)
שבוע, מותנה באישור מנהל המחלקה הייעודית	מיכה אוזן מנהל מח' תחבורה	הקצאת הסעות לתלמידים למוס"ח של המועצה
מייד	מלי פייביש מזכירת מחלקת תחבורה	תקלות, עיכוב בהסעת תלמידים
מייד	מירי נעים/מלי פייביש	פניות בנושא איחור/ אי הגעה של הסעות חינוך מיוחד



המחלקה לשירותים חברתיים

מנהלת: אורלי אהרון

המחלקה פועלת לסיוע, להגנה ולשיקום של הפרט, המשפחה והקהילה, ומחויבת ל:

מתן מענה מקצועי ומסור תוך שימת דגש על מתן יחס אישי והבנת הצרכים.

זמינות למצבי חירום בכל שעות היממה.

ייזום תוכניות לקהילה, למשפחה ולפרט.

טיפול אישי, זוגי ומשפחתי תוך שמירה על הרגישות והחיסיון הנדרשים.

הדרכה זוגית, הורית וקהילתית מתוך מקצועיות ומכוונות לצרכים.

- המחלקה לשירותים חברתיים רואה במתן שירות, מרכיב מרכזי בפעילות המחלקה.
- המחלקה לשירותים חברתיים מאמינה כי שירות זה מהווה זכות בסיסית של כל תושב במועצה.
- אנו מאמינים בשיתופי פעולה עם מחלקות נוספות במועצה למען רווחתם של התושבים ומתן שירות הוליסטי לתושבים.
- אנו פועלים מתוך תחושת שליחות ומחויבות לרווחתם הנפשית, הרגשית והפיזית של התושבים.

עובדים סוציאליים ותחומי אחריותם

אורלי אהרון	מלי קוכמן	יפה טמיר	טל מלול	אביגיל סקרש	רוני מנור	איילת שחר	שירי קיסר גורי	רן טובים	יפעת בוחניק
מנהלת המחלקה פקידת סעד לחוק נוער מנהלת התחנה לטיפול משפחתי השתתפות בועדות השמה	רכזת פקידת סעד לחוק נוער מרכזת עבודה קהילתית פרויקט "יחדיו"	פקידת סעד לסדרי דין טיפול משפחתי הנחיית קבוצות פרויקט "יחדיו" רכזת מועדוניות	נערות במצוקה	טיפול בנפגעי סמים פקידת סעד לחוק הנוער רכזת ועדת החלטה והשמה חוץ ביתית רכזת "עם הפנים לקהילה"	רכזת פ. סעד לסדרי דין רכזת פרויקט מחשב לכל ילד	מתאמת המאבק בסמים ואלכוהול פרויקט הקן מרכזת נושא הורות	רכזת חוק סיעוד ריכוז וטיפול בזקנים סמך מקצועי זקנים מרכזת מועדוני קשישים	עו"ס התמכרויות נוער וצעירים	מרכזת נכויות ופיגור
עו"ס הישובים אחוה, ערוגות, תימורים, שדה עזיהו	עו"ס הישובים אמונים, בית עזרא, גבעת עזר, חצב, כפר אחים	עו"ס הישובים אורות, כפר ורבורג, שתולים	עו"ס הישובים אביגדור, בצרון, נווה מבטח, ניר בנים, קיבוץ חצור	עו"ס הישובים ארות, כפר ורבורג, תלמי יחיאל	עו"ס הישובים ארות, כפר ורבורג, תלמי יחיאל	עו"ס הישובים ארות, כפר ורבורג, תלמי יחיאל	עו"ס הישובים ארות, כפר ורבורג, תלמי יחיאל	עו"ס הישובים ארות, כפר ורבורג, תלמי יחיאל	עו"ס הישובים ארות, כפר ורבורג, תלמי יחיאל

המועצה האזורית באר-טוביה

אמנת השירות

תחום	סוג פניה	בעל תפקיד אחראי + שם	רמת השירות - זמן תגובה	
קשישים	סידור מוסדי	עו"ס קשישים שירי גורי	שבוע, תלוי בשת"פ עם המשפחה	
	השמה בתוכניות יום	עו"ס קשישים שירי גורי	5 ימים, תלוי בשת"פ עם המשפחה	
	עזרה בתוך הבית	עו"ס קשישים שירי גורי	שבוע, תלוי בשת"פ עם המשפחה	
	סיוע כלכלי	עו"ס קשישים שירי גורי	עד חודש ימים תלוי בשת"פ עם המשפחה. בחירום: 24 שעות	
	סיוע מול מוסדות ממשלתיים	עו"ס קשישים שירי גורי	מייד, תלוי בשת"פ עם המשפחה	
ילדים ונוער	פגיעות ומצבי סיכון שונים (נערות ונערים)	עו"ס משפחה אביגיל סקרש, עו"ס מלי קוכמן, עו"ס רן טובים, עו"ס טל מלול	עד שבוע ימים, תלוי בשת"פ עם המשפחה בחירום: מייד עד שבוע	
	סידור חוץ ביתי	עו"ס משפחה אביגיל סקרש, עו"ס מלי קוכמן, עו"ס רן טובים	עד חודש, תלוי בועדת החלטה. בחירום: מייד עד שבוע	
	תוכניות לקבוצות נוער בישוב	עו"ס ישוב, עו"ס איילת שחר, עו"ס רן טובים	עד חודש, תלוי בשת"פ עם הישוב ורכז הנוער	
	תוכניות התערבות ביתיות	עו"ס ישוב	עד חודש תלוי בשת"פ המשפחה וועדת החלטה	
	סידור מועדונית	עו"ס יפה טמיר עו"ס משפחה	עד חודש, תלוי בשת"פ עם המשפחה ובהחלטת וועדת החלטה	
	סידור במעון	עו"ס משפחה	עד חודש, מותנה בו. החלטה ובחוק פעוטות בסיכון	
	פרט ומשפחה	פניה בנושאי גירושין	עו"ס יפה טמיר, עו"ס רוני מנור	חודש ימים
		בקשה לטיפול זוגי/משפחתי/ הדרכת הורים	עו"ס יפה טמיר, אורלי אהרון מנהלת המחלקה, צוות מטפלות חיצוני	חודש ימים בהתאם לפניות המטפלים
		בקשה לקביעת אפטרופסות	עו"ס רוני מנור, עו"ס יפעת בוחניק	כחודש ימים בהתאם לשת"פ עם המשפחה
שיקום, פיגור ונכויות	סידור מוסדי	יפעת בוחניק עו"ס משפחה	כחודש ימים בהתאם לשת"פ של המשפחה	
	השמה לתוכניות בקהילה	יפעת בוחניק עו"ס משפחה	כחודש ימים, בהתאם לשת"פ עם המשפחה	
	סיוע בתוך הבית	עו"ס משפחה	שבוע, תלוי בשת"פ עם המשפחה	
	אבחון	עו"ס משפחה	שבוע, תלוי בשת"פ עם המשפחה	
			ובכפוף לאישור פיקוח	

המועצה האזורית באר-טוביה

אמנת השירות

נפגעי סמים	גמילה מסמים מבוגרים (אבחון, טיפול ושיקום)	עו"ס אביגיל סקרש	מייד
	פניה בנושא שימוש בסמים נערים ונערות (אבחון, טיפול ושיקום)	עו"ס רן טובים	מייד
קהילה	אירועי חירום (מוות, תאונות דרכים, אירועי ביטחון)	כל צוות המח' לשירותים חברתיים	מייד
	תוכניות בקהילה	עו"ס מלי קוכמן, עו"ס איילת שחר, אורלי אהרון מנהלת המחלקה	שלושה שבועות
	פרויקט "עיר ללא אלימות"	עו"ס איילת אריאל מנהלת הפרויקט	כחודש, בכפוף לאישור מטה "עיר ללא אלימות" (המשרד לביטחון פנים)
הורות	קבוצות הורים בנושאים שונים	עו"ס איילת שחר בשיתוף עו"ס ישובי, רכז נוער וועד הישוב	כחודש תלוי בהיענות מקבלי השירות
	קבוצות ילדים ונוער	עו"ס איילת שחר בשיתוף עו"ס ישובי, רכז נוער וועד הישוב	כחודש, תלוי בהיענות מקבלי השירות
מתנדבים	בקשה להתנדב בתחומים שונים	מירי ליבריידר - רכזת מתנדבים	בהתאם לצרכי הארגונים השונים
קשיים כלכליים	בקשה לסיוע כלכלי	אורלי אהרון מנהלת המחלקה, לילך גרלה עובדת זכאות, עו"ס הישוב	כחודש בחירום: כ- 3 ימים



המחלקה לאיכות הסביבה

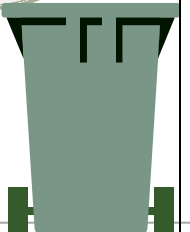
עדנה נוה

המחלקה לאיכות הסביבה, פועלת להגנת הסביבה ושיפור איכות החיים של התושבים באמצעות שירותי תברואה, שירותים מוניציפאליים, פיקוח ורישוי עסקים, קידום תוכניות לחינוך סביבתי ובריאות בקהילה, המחלקה מחויבת ל:

- זמינות ומתן מענה מקצועי
- קידום ויוזמה של תוכניות לרווחת הפרט והקהילה
- זיהוי והבנת צורכי התושבים והיישובים, אזורי התעשייה ובעלי העסקים ומתן מענה שירותי, אדיב ומהיר.

בכל פנייה בנושא שירות יש לפנות למוקד המועצה הפועל 24 שעות ביממה בטלפון 08-8507979

בעל תפקיד	תחומי אחריות
מזכירת המחלקה אביבה מסיקה טל' 08-8509786	מזכירות
מפקח אביגדור שמקה	פינוי פסולת למיחזור, פינוי אשפה ביתית, פינוי אשפה ציבורית, טיאוט, הדברה, דיגומי מים, פגרים, מפגעים סביבתיים, גינון אזורי תעשייה
מפקח יעקב גרשון יועצת שפכים -----	טיפול בנושאי ביוב טיהור שפכים והשבה
מפקח אבידן אזרק	מיחזור ואיכות הסביבה, אכיפת חוק הניקיון וחוקי העזר, מפגעים סביבתיים, מרכזי מיחזור ישוביים



המועצה האזורית באר-טוביה

אמנת השירות

תחום השירות	השירות	בעל תפקיד אחראי + שם	זמן תגובה
פסולת	הספקת פחי אשפה: לתושבים - בית חדש לתושבים - פח לא תקין לעסקים לאבלים	פיקוח - אביגדור שמקה	עד שבוע עד שבוע עד שבוע עד שבוע מייד
	פינוי פסולת ממפג"שים אזוריים ויישוביים	פיקוח - אביגדור שמקה	כל יומיים פינוי פסולת מפג"ש
	מפגעים במפג"שים	פיקוח - אביגדור שמקה	מייד
	פינוי פחי אשפה ביתית	פיקוח - אביגדור שמקה	מייד
	דיווח על השלכת פסולת ברשות הרבים	פיקוח - אבידן אזרק פיקוח - אביגדור שמקה	מייד
	טיאוט	אי ביצוע טיאוט	פיקוח - אביגדור שמקה
גיבון אזורי תעשייה פניות בעלי עסקים		פיקוח - אביגדור שמקה	24 שעות
הדברה	הדברה במוס"ח	אביגדור שמקה	מייד
	הדברה בשטחים שבין יישובים	אביגדור שמקה	מייד
	מטרד יתושים במקומות ציבוריים	אביגדור שמקה	מייד
מים	דיגום מים	אביגדור שמקה	
פגרים	איסוף פגרים	אביגדור שמקה	עד 12 שעות

המועצה האזורית באר-טוביה

אמנת השירות

מפגעים מסוכנים ברשות הרבים	1. נפילת עץ 2. שמן על כביש 3. תאונת דרכים - פינוי רכבים	באמצעות קבלנים פיקוח - אביגדור שמקה	מייד
מוסדות חינוך	1. פינוי נייר 2. פינוי גרוטאות	אביגדור שמקה	שבוע
ביוב	גלישת ביוב משוחה ציבורית	פיקוח - יעקב גרשון	מקבלת ההודעה כשעתיים. הגעה למקום עפ"י תנאי מכרז
	גלישת ביוב באזורי תעשייה	פיקוח - יעקב גרשון	מקבלת ההודעה כשעתיים. הגעה למקום עפ"י תנאי מכרז
	גלישת ביוב תחנות שאיבה	פיקוח - יעקב גרשון	כשעתיים מקבלת ההתרעה במערכת K.P
	פיצוץ מקו סניקה	פיקוח - יעקב גרשון	כשעה
	פניות הציבור: ריחות, מפגע בטיחותי מכרסמים במערכת הביוב	פיקוח - יעקב גרשון	עד 4 שעות
	חו"ד לתכניות עפ"י דרישה ועדת בניין עיר	נדיה דובינצקי	שבוע
	חו"ד לרישוי עסקים	נדיה דובינצקי	שבוע
איכות הסביבה	מפגעים במערכת הביוב הציבורי	נדיה דובינצקי + יעקב גרשון	מייד
	טיפול בפניות הציבור השלכת פסולת ברשות הרבים ע"י אכיפת חוק הניקיון	אבידן אזרק	מייד
	פניות הציבור מפגעים סביבתיים: רעש, ריחות, שרפות, עשן	אבידן אזרק	מייד
	פינוי מתקני אצירה (במרכזי מיחזור ישוביים)	אבידן אזרק	יומיים

רישוי עסקים

עדנה נוח

המחלקה לרישוי עסקים נותנת שירות לעסקים פרטיים וציבוריים במרחב הכפרי וכן למפעלים ועסקים בתחום אזורי התעשייה של המועצה.

המחלקה מחויבת ל:

- מתן שירות מהיר תוך הקפדה על כללי מנהל תקין וחוק רישוי עסקים.
- סיוע מול רשויות ממשלתיות לצורך השגת רישיון עסק.

השירות	בעל תפקיד אחראי + שם	רמת השירות - זמן תגובה
טיפול בבקשה לרישיון עסק	עדנה נוח	30 יום עפ"י חוק רישוי עסקים
פניות הציבור לעסק הפועל ללא רישיון	פקח רישוי עסקים	מייד
פניות הציבור לעסק הגורם למפגעים	אבידן אזרק אביגדור שמקה פקח רישוי עסקים	מייד



גזברות וגבייה



גזבר המועצה: צופי צור

מחלקת גזברות מרכזת ומנהלת את תקציב הרשות, הנהלת חשבונות וגבייה ומחויבת ל:

שמירה על כספי הציבור מתוך מחויבות לכללי מנהל תקינים

מתן המידע הנדרש בשקיפות ומתוך הבנת הצרכים

המחלקה מתחייבת לעמידה בכל יעדי תקציב המועצה המאושר, על כל המשתמע מכך, תוך התחשבות מתמדת בתושב ובוועדי/מזכירות היישובים.

בדיקת תזרים המזומנים של המועצה, תוך ביצוע אחראי של ההוצאות הכספיות, עמידה בתשלומים לספקים בהתאם להתחייבויות ומעקב אחר ביצוע פרויקטים והתאמתם למדיניות והתחייבויות המועצה.

זמינות השירות	תפקיד אחראי + שם	השירות
יזום ועל פי דרישה לאורך כל השנה	צופי צור	הנחיית מנהלי המחלקות ונציגי היישובים בכל תחומי הפעילות תוך עמידה ביעדי תקציב המועצה בהתאם לחוק
10 ימים לפני מועד התשלום	מירי טל	הפקת שוברי תשלום
בתוך 60 יום מקבלתן	מירי טל	מתן תשובות לפניות בנושא הארנונה
בתוך 14 יום מיום התכנסות הועדה	מירי טל	מתן תשובה לבקשת הנחה במסגרת ועד הנחות
תוך 14 יום ממועד הבקשה	מירי טל	מתן תשובה לבקשת הנחה בארנונה במסגרת הקריטריונים שבחוק
בתוך 6 חודשים מיום הגשת הבקשה	מירי טל	הנפקת אישור על נכס ריק



מחלקת ביטחון

קב"ט המועצה: עופר איש רם

קב"ט מוסדות חינוך: מנחם יזרעאל

מחלקת הביטחון פועלת למען הביטחון האישי של התושבים ומחויבת ל:

- **זמינות** מרבית במשך כל שעות היממה
- **פעולות מניעה והגברת הביטחון האישי והציבורי**, ומתוך תחושת אחריות לשלומם וביטחונם של תושבי המועצה
- **שיתופי פעולה** עם גורמי חוץ והמחלקות השונות במועצה

רמת השירות - זמן תגובה	בעל תפקיד אחראי + שם	השירות
בשיגרה: בהתאם לנושא הפנייה בחירום: מייד	עופר איש רם - קב"ט המועצה מנחם יזרעאל - קב"ט מוס"ח	מתן מענה לאירועים ביטחוניים וחומ"ס באזורי תעשייה, ביישובי המועצה ובמוסדות חינוך
בשיגרה: בהתאם למרכיב הביטחון וחשיבותו בחירום: מייד	עופר איש רם, מנחם יזרעאל - באמצעות מוקד המועצה או מוסה"ח	מרכיב ביטחון תקול במוס"ח
שלושה ימים	עופר איש רם קב"ט המועצה בתיאום עם פיקוד העורף	בקשות לשיפוץ מקלטים ופניות/תלונות בנושא מרכיבי ביטחון ביישובים
מייד	עופר איש רם קב"ט המועצה	אזעקות במתקני המועצה
מייד עד שלושה ימים	עופר איש רם קב"ט המועצה	פניות בנושא מטווחים ונשק



תכנון ובנייה

מהנדס המועצה: דרור איוניר

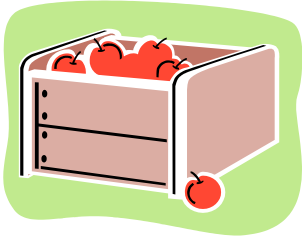
מחלקת תכנון ובנייה פועלת לתכנון, בנייה, הקמה, תחזוקה ושיפור של מבני ציבור, מבני חינוך ותשתיות לרווחת התושבים.

המחלקה מטפלת בתוכניות בנייה המוגשות על ידי תושבים, אנשי עסקים והמועצה.

מחויבת ל:

- מתן פיתרון מקצועי, מהיר, אדיב ואפקטיבי
- שקיפות בניהול התהליכים והפרויקטים
- מחויבות ליוזמה, יצירתיות וחדשנות בניהול ובביצוע

רמת השירות - זמן תגובה	בעל תפקיד אחראי + שם	השירות
פתיחת בקשה - מיידית מתן רישיון - תלוי בהצגת מסמכים ובכפוף להוראות החוק	דרור איוניר- מהנדס המועצה פתיחה: אינס-אחראית רישוי בדיקה: קובי/עדן אחראים רישוי	בקשה לרישיון בניה
פתיחת בקשה - מיידית אישור- תלוי בהצגת מסמכים ובכפוף להוראות החוק	שלומי לזטן - אחראי תב"ע	תב"ע
מיידית ככל הניתן, בכפוף לחוק חופש המידע	אינס - אחראית חוק חופש המידע	מתן מידע בכפוף לחוק חופש המידע
בדיקת מפקח - עד 3 ימי עבודה, מתן טופס 4 - מיידית ככל הניתן בכפוף להוראות החוק	יעקב, אמיר - מפקחים	בקשה לטופס 4



יישובים וחקלאות

רכז: ניסים נחום

קיום קשר רציף עם הועדים המוניציפאליים והועדים החקלאיים של יישובי המועצה, במטרה לסייע, לתת כלים ומידע באשר לתחומי עבודתם.

להעצים את הועדים, תוך איגום משאבים, מקצועיות, מחויבות ושיתוף פעולה.

תחום השירות	בעל תפקיד אחראי	רמת השירות
	שם +	זמן תגובה
מידע מקצועי לועדים	ניסים נחום	עד שבוע
קורסים והשתלמות לועדים	ניסים נחום	על פי לוח"ז מתוכנן
מתן מענה לשאלות דחופות	ניסים נחום	מייד
ליווי מקצועי בתכנון התקציב היישובי, ניהול היישוב ועוד	ניסים נחום	על פי צורך ובתאום פגישה



שירותים וטרינריים

רופא וטרינר רשותי: דר' ואדים איסקוביץ'

אנו מתחייבים

לפעול למניעת הפצת מחלת הכלבת באמצעות חיסון כלבים וחתולים פעמיים בשנה בכל יישובי המועצה, ובשגרה בכל יום במחלקה הוטרינרית במועצה.

- להפעיל מערך לצמצום תופעת כלבים משוטטים, ולהגיע לכל יישוב באופן שיגרתי ויזום ללכידת כלבים משוטטים לפחות פעם בשבוע.
- לטפל בכל פנייה בנוגע לנשיכת כלב במהלך ימי העבודה בין השעות 8:00 - 16:00.
- במקרה של נשיכת כלב משוטט, פקח וטרינרי יגיע למקום תוך זמן קצר ולאחר שעות העבודה תוך שעתיים מההודעה על הנשיכה.
- להגדיל את מספר הכלבים הנמסרים לאימוץ לאחר עיקור/סירוס במחלקה.
- לצמצם תופעת התעללות בבעלי חיים.
- לפקח על עסקי המזון ברחבי המועצה למען שמירה על בריאות הציבור.
- לטפל בתלונות הנוגעות למזון הנמכר בעסקים.
- להגביר ההסברה בנושא בריאות הציבור.

המועצה האזורית באר-טוביה

אמנת השירות

תחום	השירות	בעל תפקיד אחראי + שם	רמת השירות - זמן תגובה
מניעת מחלת הכלבת	כלבים משוטטים	יעקב כהן - פקח וטרינרי	במהלך יום העבודה
	תחנת הסגר לכלבים/חדר ניתוח רשותי	מיכל אורפז לוי מזכירת המחלקה	מייד
	איתור כלבים בעלי שבבים	מיכל אורפז לוי מזכירת המחלקה דר' אלכס וטרינר	מייד עד 10 ימים
	מטרד חתולים	דר' ואדים איסקוביץ' מנהל המחלקה, יעקב כהן - פקח	תוך שבוע
	נשיכת כלב משוטט נשיכת כלב השייך לבעלים	דר' ואדים איסקוביץ' מנהל המחלקה יעקב כהן - פקח פקחים וטרינריים	מייד עם קבלת ההודעה
	חיסון נגד כלבת	דר' ואדים איסקוביץ', דר' אלכס	שיגרה: א'-ה' 9:00-14:30 פעמיים בשנה יזום בכל הישובים
	הפעלת פרויקט עיקור/סירוס חתולי רחוב	דר' ואדים איסקוביץ', מיכל אורפז לוי מזכירת המחלקה	מבצע יזום פעם בחודשיים
צער בעלי חיים	תלונה על אופן החזקת בעל חיים או התעללות	פקח וטרינרי/לוקד/ דר' ואדים איסקוביץ'	תוך 24 שעות
רישוי עסקים	אטליזים, לולים, רפתות, פינות חי/ כלביות פרטיות, בתי גידול לכלבים	דר' ואדים איסקוביץ'	שבוע עד 30 יום
פיקוח על מוצרי בשר	בדיקת בשר ומוצריו טרם שיווקם בתחום הרשות	דר' ואדים איסקוביץ', דר' אלכס	א'-ה' 9:00-15:00 בימי ו' בתיאום טלפוני
	פיקוח בעסקים למוצרי מזון, אטליזים, רשתות, מסעדות, אולמות אירועים	דר' ואדים איסקוביץ', דר' אלכס	על פי תוכנית חודשית או בעת קבלת תלונה

דרכי תקשורת מחלקות המועצה

מחלקה	שם	תפקיד	טלפון/נייד	פקס'	דוא"ל
לשכת ראש המועצה	דרור שור	ראש המועצה	08-8509700	08-8509704	lishka@beer-tuvia.org.il
לשכת ראש המועצה	ורדית גבע	מנהלת לשכת ראש המועצה	08-8509700	08-8509704	lishka@beer-tuvia.org.il
מוקד המועצה			08-8507979	08-8586712	
חינוך ותרבות	רות קרטר	מנהלת המחלקה	08-8509777 0505-505291	08-8509792	ruthka@beer-tuvia.org.il
חינוך ותרבות	מלי מימון	מזכירת מח' חינוך	08-8509777	08-8509792	hinuch@beer-tuvia.org.il
גנים וקב"ס	תקוה מל	מנהלת המדור וקב"ס	08-8509793 0505-714136	08-8509716	tikva@beer-tuvia.org.il
גנים	מירי נעים	מזכירת מדור גנים	08-8509794	08-8509716	ganim@beer-tuvia.org.il
תרבות	חן טהר	רכזת תרבות	08-8601374 0522-331026	08-8509792	hentahar@beer-tuvia.org.il
תרבות	יפה כהן	אחראית אודיטוריום	08-8601374	08-8509792	tarbut@beer-tuvia.org.il
נוער	עמיחי שיף	מנהל מדור נוער	08-8585871 0507-937113	08-8587358	shifam@beer-tuvia.org.il
ספורט	אורי צבעוני	מנהל מדור ספורט	08-8600296 0505-773847	08-8587358	uritz@beer-tuvia.org.il
נוער וספורט	מרגלית סולטן	מזכירת המדור	08-8585871	08-8587358	margalitsu@beer-tuvia.org.il
שפ"ח (שירות פסיכולוגי חינוכי)	חווה שביט	מנהלת השפ"ח	08-8585211	08-8506203	havash@beer-tuvia.org.il
ספרייה	טל שגב	מנהלת הספרייה	08-8584668	08-8580513	lib@beer-tuvia.org.il
תחבורה	מיכה אוזן	מנהל המחלקה	08-8509814	08-8509815	micha@beer-tuvia.org.il
תחבורה	מלי פייביש	מזכירת המחלקה	08-8509863	08-8509815	malifa@beer-tuvia.org.il
שירותים חברתיים	אורלי אהרון	מנהלת המחלקה	08-8509826 0506-388586	08-8509789	orli@beer-tuvia.org.il
שירותים חברתיים	לימור אמנו	מזכירת המחלקה	08-8509826	08-8509789	r@beer-tuvia.org.il
שירותים חברתיים	מלי קוכמן	עו"ס	08-8509831	08-8509789	maliko@beer-tuvia.org.il
שירותים חברתיים	רוני מנור	עו"ס	08-8509838	08-8509789	ronima@beer-tuvia.org.il
שירותים חברתיים	יפעת בוחניק	עו"ס	08-8509830	08-8509789	yifatbu@beer-tuvia.org.il
שירותים חברתיים	איילת שחר דייטש	עו"ס	08-8509756	08-8509789	ayeletsh@beer-tuvia.org.il
שירותים חברתיים	לילך גרלה	עובדת זכאות	08-8509827	08-8509789	lilachga@beer-tuvia.org.il
שירותים חברתיים	טל מלול	עו"ס	08-8509828	08-8509789	talma@beer-tuvia.org.il
שירותים חברתיים	שירי קיסר גורי	עו"ס	08-8509832	08-8509789	shirika@beer-tuvia.org.il

המועצה האזורית באר-טוביה

אמנת השירות

מחלקה	שם	תפקיד	טלפון/נייד	פקס'	דוא"ל
שירותים חברתיים	אביגיל סקרש	עו"ס	08-8509836	08-8509789	avigailse@beer-tuvia.org.il
שירותים חברתיים	רן טובים	עו"ס	08-8509833	08-8509789	ranto@beer-tuvia.org.il
שירותים חברתיים	רבקה סעד	מזכירה	08-8509835	08-8509789	
שירותים חברתיים	יפה טמיר	עו"ס	08-8509779	08-8509789	yaffata@beer-tuvia.org.il
שירותים חברתיים	איילת אריאל	עו"ס	08-8509858	08-8509789	ayeletar@beer-tuvia.org.il
מתנדבים וקהילה	מירי ליבריידר	רכזת מתנדבים וקהילה	08-8509805 0505-501249	08-8509866	mirili@beer-tuvia.org.il
איכות הסביבה ורישוי עסקים	עדנה נווה	מנהלת המחלקה	08-8509763 0506-309259	08-8509761	edna@beer-tuvia.org.il
רישוי עסקים	אביבה מסיקה	רישוי עסקים	08-8509786	08-8509702	sviva@beer-tuvia.org.il
גזברות	צופי צור	גזברית המועצה	08-8509710 0505-439042	08-8509718	tzofi@beer-tuvia.org.il
גזברות	אסתי כהן	מזכירת גזבר	08-8509710	08-8509718	esti@beer-tuvia.org.il
גזברות	תמי שלום	קופאית	08-8509715	08-8509714	kupa@beer-tuvia.org.il
גבייה	מירי טל	מנהלת המחלקה	08-8509738 0507-361544	08-8509839 08-8509751	miri@beer-tuvia.org.il
גבייה	יעל אוחנה	פקידה	08-8509739	08-8509839	yaelo@beer-tuvia.org.il
גבייה	רחל חסן	פקידה	08-8509740	08-8509839	rachelh@beer-tuvia.org.il
גבייה	סיגלית אברג'ל	פקידה	08-8509741	08-8509839	sigalita@beer-tuvia.org.il
גבייה	לידיה סולימני	פקידה	08-8509742	08-8509839	lidias@beer-tuvia.org.il
גבייה	יפה כהן ששון	פקידה	08-8509743	08-8509839	yaffach@beer-tuvia.org.il
גבייה	זהבה שאלתיאל	פקידה	08-8509798	08-8509839	bituach@beer-tuvia.org.il
ביטחון	עופר איש רם	קב"ט המועצה	08-8509842	08-8509730	ofer@beer-tuvia.org.il
ביטחון	מנחם יזרעאל	קב"ט מוסדות חינוך	0577-271581		menahemiz@beer-tuvia.org.il
תכנון ובנייה	דרור איוניר	מנהל המחלקה	08-8509771	08-8509767	droriv@beer-tuvia.org.il
תכנון ובנייה	אינס אשר	מזכירת המחלקה	08-8509771	08-8509767	iness.asher@beer-tuvia.org.il
תכנון ובנייה	קובי מאיר	רפרנט (בודק תכניות)	08-8509780	08-8509783	vaada@beer-tuvia.org.il
תכנון ובנייה	עדן אוחנה	רפרנטית (בודקת תכניות)	08-8509775	08-8509783	vaada@beer-tuvia.org.il
תכנון ובנייה	יעקב בן חמו	פקח	08-8509773	08-8509767	yakovbh@beer-tuvia.org.il
תכנון ובנייה	אמיר סיני	פקח	08-8509769	08-8509767	amirsi@beer-tuvia.org.il

המועצה האזורית באר-טוביה

אמנת השירות

מחלקה	שם	תפקיד	טלפון/נייד	פקס'	דוא"ל
תכנון ובנייה	אמיר סיני	פקח	08-8509769	08-8509767	amirsi@beer-tuvia.org.il
יישובים וחקלאות	צביה שלי	רכזת יישובים וחקלאות	08-8509753 0523-542945	08-8509818	zviash@beer-tuvia.org.il
שירותים וטרינריים	דר' ואדים איסקוביץ	רופא וטרינר רשותי	08-8509804 0507-434993	08-8509712	vadimis@beer-tuvia.org.il
שירותים וטרינריים	מיכל חסיד	מזכירת המחלקה	08-8509804	08-8509712	michalol@beer-tuvia.org.il

