



אמנת השירות לתושב

מועצה אזורית רמת הנגב



אשלים | באר מלכה | החוות החקלאיות בדרך היין | טללים | כמהין | כפר רתמים | מדרשת בן גוריון | מרחב-עם | שיזף
משאבי שדה | מחנה טל | ניצנה קהילה חינוכית | עוז | קדש ברנע | רבימים | רוח מדבר | שדה בוקר | שנת במדבר



תושבים יקרים,

אנחנו, עובדי המועצה בכל המחלקות והתפקידים כאן בשבילכם ולשירותכם. אמרתי לא פעם שאני מאמין כי את הבסיס לשירות ציבורי ניתן לסכם בשלוש שינים: שירותיות, שקיפות ושיתוף, ואילו מוקד 106 ויישומון רמת הנגב מגלמים בעיניי את שלושתם.

אני רואה את עבודתנו במועצה, בכל המחלקות והתפקידים, בראש ובראשונה לתת לכם שירות, ואני מתחייב להמשיך ולשפר את המערכת על מנת לתת לכם את השירות הטוב ביותר!

בהצלחה!

ערן דורון

ראש המועצה



חזון השירות - רמת הנגב

אמנת השירות מציבה לנו רף בו אנו מתחייבים לעמוד על מנת לספק לתושבי המועצה את השירות הטוב ביותר.

אנו מתחייבים לספק מענה ולטפל בכל פנייה של כל תושב, בכל ערוץ תקשורת.

אנו מתחייבים לתת מענה אדיב, מקצועי, איכותי, אישי ומסור.

אנו מתחייבים לבצע את המאמץ הדרוש בכדי לעמוד במדדי הזמן לטיפול בכל פנייה כמפורט בעלון זה.

אנו מתחייבים לפעול בשקיפות ולשתף את התושבים בכל המידע הרלוונטי לפנייתם.

אנו מתחייבים לבצע בקרה אחר משך ואיכות הטיפול בכל פנייה למחלקות המועצה ולתחקר חריגות מהמדדים אותם הגדרנו.

אנו מתחייבים להמשיך ולשפר כל העת את השירות לתושב ברמת הנגב ולהרחיב את ערוצי התקשורת בינינו.

אנו מתחייבים להיות פתוחים לביקורת וקבלת הערות, כל עוד הדבר נעשה באופן ראוי.

אנו מתחייבים להיות כאן בשבילכם, ולשירותכם.

מנהלי ועובדי המועצה



ממדי הזמן לטיפול בפניות במוקד המועצה

נושא	תת נושא	מימדי זמן לטיפול בפניה	מדדי זמן לסגירת הפניה במערכת
כללי			
כללי	בירור כללי מול בעל תפקיד במועצה/נושאים כלליים	שעות זמן עבודה, 72	שעות זמן עבודה, 72
כללי	פארק גולדה	שעות זמן עבודה, 24	שעות זמן עבודה, 24
ביטחון			
ביטחון	ביטחון כללי גניבה/פריצה	מידי	שעות זמן עבודה, 72
ביטחון	תיאום שטחים	שעות זמן עבודה, 72	שעות זמן עבודה, 72
ביטחון	אדם/חפץ חשוד	מידי	שעות זמן עבודה, 12
ביטחון	ניקיון מקלטים	ימים זמן עבודה, 14	ימים זמן עבודה, 14
ביטחון	תחזוקת מקלטים	ימים זמן עבודה, 14	ימים זמן עבודה, 14
ביטחון מוסדות חינוך			
ביטחון	אי הגעת שומר	מידי	שעות זמן עבודה, 2
ביטחון	תפקוד שומר	שעות זמן עבודה, 24	שעות זמן עבודה, 24
תחבורה הסעות			
תחבורה הסעות	הסעה מאחרת	מידי	שעות זמן עבודה, 2
תחבורה הסעות	הסעות כללי	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
תחבורה הסעות	נשכח חפץ בהסעה	שעות זמן עבודה, 24	שעות זמן עבודה, 24
תחבורה הסעות	תלונה על נהג	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
תחבורה הסעות	הסעות חינוך מיוחד	שעות זמן עבודה, 1	שעות זמן עבודה, 12

*מענה ולא בהכרח סיום הטיפול.



נושא	תת נושא	מימדי זמן לטיפול בפניה	מדדי זמן לסגירת הפניה במערכת
חינוך			
חינוך	חינוך כללי	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
חינוך	גננת/סייעת מאחרת	מייד	שעות זמן עבודה, 2
חינוך	פניה לקב"סית	שבוע זמן עבודה, 1	שבוע זמן עבודה, 1
חינוך	רישום לבית הספר	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 72
חינוך	רישום לגן ילדים	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 72
חינוך	צהרונים ניצינים	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
חינוך	חינוך מיוחד	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
חוגים	הרשמה/תשלום	שעות זמן עבודה, 12	שעות זמן עבודה, 48
חוגים	הסעות	מייד	שעות זמן עבודה, 24
חוגים	שינויים בלוי"ז	מייד	שעות זמן עבודה, 24
חוגים	העלמות תלמיד	מייד	שעות זמן עבודה, 24
חוגים	תלונה	שעות זמן עבודה, 12	שעות זמן עבודה, 48
חוגים	בקשה לקבלת מידע	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
תרבות נוער וספורט			
תרבות	תרבות כללי	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
תרבות	טיולי נוער	שעות זמן עבודה, 72	שעות זמן עבודה, 72
תרבות	אירועים	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
מלגות			
מלגות	מלגות	שעות זמן עבודה, 72	שעות זמן עבודה, 72
גביה ומיסים			
גביה ומיסים	כללי - פניות תושבים בנושא: תשלומים/עיקולים/פקסים	שעות זמן עבודה, 72	שעות זמן עבודה, 72

*מענה ולא בהכרח סיום הטיפול.

ממדי הזמן לטיפול בפניות במוקד המועצה

נושא	תת נושא	מימדי זמן לטיפול בפניה	מדדי זמן לסגירת הפניה במערכת
רווחה			
רווחה	רווחה כללי	שעות זמן עבודה, 72	שעות זמן עבודה, 72
רווחה	בקשה לדבר עם עו"ס	שעות זמן עבודה, 72	שעות זמן עבודה, 72
רווחה	פניות בנושא ילדים, נוער, בעלי מוגבלויות וקשישים	מייד	שעות זמן עבודה, 24/7
דת			
דת	טיפול בקבורה	שעות זמן עבודה, 24	שעות זמן עבודה, 24
דת	תעודת כשרות	ימים זמן עבודה, 7	ימים זמן עבודה, 7
דת	בירור סוג כשרות	שעות זמן עבודה, 24	שעות זמן עבודה, 24
דת	פגישה עם הרב	שעות זמן עבודה, 72	שעות זמן עבודה, 72
דת	פתיחת תיק נישואין	ימים זמן עבודה, 14	ימים זמן עבודה, 14
דת	בקשת מסמכים	חודש זמן עבודה, 1	חודש זמן עבודה, 1
דת	תעודת רווקות	ימים זמן עבודה, 7	ימים זמן עבודה, 7
אגף שפ"ה וסביבה - משרדים, אשפה, ניקיון, גזם וגרוטאות			
גזם וגרוטאות	פינוי גזם	שבוע זמן עבודה, 1	שבוע זמן עבודה, 1
גזם וגרוטאות	פינוי גרוטאות (גושית)	שבוע זמן עבודה, 1	שבוע זמן עבודה, 1
אשפה	אי פינוי עגלת אשפה	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
אשפה	החלפת עגלת אשפה	שבוע זמן עבודה, 1	שבוע זמן עבודה, 1
אשפה	תיקון כלי אצירה לאשפה	שבוע זמן עבודה, 2	שבוע זמן עבודה, 2
משרדים	רכב נטוש	חודש זמן עבודה, 1	בהתאם לחוק
משרדים	עשן	שבוע זמן עבודה, 1	בהתאם לחוק
משרדים	רעש	שבוע זמן עבודה, 2	בהתאם לחוק
משרדים	חומרים מסוכנים	מייד	שעות זמן עבודה, 12

*מענה ולא בהכרח סיום הטיפול.



נושא	תת נושא	מימדי זמן לטיפול בפניה	מדדי זמן לסגירת הפניה במערכת
פסולת ואשפה	פסולת/לכלוך, ונדליזם במרכזי מחזור ועמדות פחים	שעות זמן עבודה, 72	שעות זמן עבודה, 72
פסולת ואשפה	פינוי מרכזי מחזור - נייר/קרשון	שבוע זמן עבודה, 1	שבוע זמן עבודה, 1
ניקיון	ניקיון כללי	*באחריות היישוב	*באחריות היישוב
ניקיון	ניקיון מגרשי ספורט	*באחריות היישוב	*באחריות היישוב
ניקיון	ניקיון שטח ציבורי/מגזם/גרוטאות/גינן	*באחריות היישוב	*באחריות היישוב
אגף שפ"ה וסביבה - הדברה			
הדברה	הדברה נגד דבורים/ צרעות	שעות זמן עבודה, 72	שעות זמן עבודה, 72
הדברה	הדברת תיקנים	שעות העבודה 48	שעות זמן עבודה, 48
הדברה	הדברה נגד יתושים	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
הדברה	הדברה נגד מכרסמים	שעות זמן עבודה, 72	שעות זמן עבודה, 72
אגף שפ"ה וסביבה - מים			
מים	בדיקות מים	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
אגף שפ"ה וסביבה - תחזוקה ותשתיות בישובים			
תאורת רחוב	פנסי רחוב לא דולקים/ מהבהבים/תקולים	*באחריות היישוב	*באחריות היישוב
תאורת רחוב	תאורת רחוב מורכבת (שתיקונה דורש מנוף)	*באחריות היישוב	*באחריות היישוב
עצים וצמחיה	עץ מסוכן	*באחריות היישוב	*באחריות היישוב
כבישים/מדרכות	בור במדרכה/בור בכביש	*באחריות היישוב	*באחריות היישוב

*בהתאם להאצלת הסמכויות, בישובים הקהילתיים מטופל ע"י אגף שפ"ה וסביבה.
*מענה ולא בהכרח סיום הטיפול.

ממדי הזמן לטיפול בפניות במוקד המועצה

נושא	תת נושא	מימדי זמן לטיפול בפניה	מדדי זמן לסגירת הפניה במערכת
מים	הפסקת מים/פיצוץ מים	*באחריות היישוב מול ספק המים	*באחריות היישוב
מים	פיצוץ בקו ראשי	*באחריות היישוב מול ספק המים	*באחריות היישוב
אגף שפ"ה וסביבה - מפגעים בגן ציבורי			
מפגעים בגן משחקים	תקינות מתקנים	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
מפגעים בגן ציבורי	סל אשפה מלא	*באחריות היישוב	*באחריות היישוב
רישוי עסקים			
רישוי עסקים	פניות/כללי	שבוע זמן עבודה, 1	שבוע זמן עבודה, 1
רישוי עסקים	רוכלים	שבוע זמן עבודה, 1	שבוע זמן עבודה, 1
בניה	פסולת בניה ביתית	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48
וטרנר			
בעלי חיים	בעל חיים על הכביש	באחריות מע"צ	
בעלי חיים	חתול ששרט	שעות זמן עבודה, 24	שבוע
בעלי חיים	כלב משוטט (לא מסוכן)	באחריות היישוב	שבוע
בעלי חיים	כלב משוטט (מסוכן)	שעות זמן עבודה, 24	שבוע
בעלי חיים	נשיכה ע"י בעל חיים	שעות זמן עבודה, 24	שבוע
בעלי חיים	בעל חיים מת בתחום היישובים	שעות זמן עבודה, 48	שעות זמן עבודה, 48

*בהתאם להאצלת הסמכויות, בישובים הקהילתיים מטופל ע"י אגף שפ"ה וסביבה.
*מענה ולא בהכרח סיום הטיפול.



נושא	תת נושא	מימדי זמן לטיפול בפניה	מדדי זמן לסגירת הפניה במערכת
בעלי חיים	בעל חיים מת בתחום כבישים	בטיפול נתיבי ישראל	בטיפול נתיבי ישראל
בעלי חיים	בעלי חיים משוטטים בישוב	באחריות הישוב	באחריות הישוב
בעלי חיים	בעלי חיים משוטטים בכביש	מייד	שעות זמן עבודה, 24
בעלי חיים	חתולי רחוב	שבוע	שבוע זמן עבודה, 1
בעלי חיים	לכידת נחשים במוסד חינוכי	מייד	שעות זמן עבודה, 24
ניקוז וביוב			
ניקוז	קולטן מים פתוח	שעות זמן עבודה, 24	שעות זמן עבודה, 24
ניקוז	רשת תעלת מים סתומה/ פתוחה	שעות זמן עבודה, 24	שעות זמן עבודה, 24
ביוב	פריצת ביוב ברחוב/ סתימת ביוב	שעות זמן עבודה, 24	שעות זמן עבודה, 24
ביוב	ריח ביוב	שעות זמן עבודה, 24	שעות זמן עבודה, 24
הנדסה			
הנדסה	מבני ציבור ותשתיות שאינן באחריות הישוב	שבוע זמן עבודה, 1	שבוע זמן עבודה, 4
הנדסה	דיווח על פסולת בניה בשטח	שעות זמן עבודה, 72	שעות זמן עבודה, 72
כבישים/ מדרכות	בור בכביש בין ישובים	שבוע זמן עבודה, 1	שבוע זמן עבודה, 1
תיירות			
תיירות	אתר תיירות/שירות תיירותי	שבוע זמן עבודה, 1	שבוע זמן עבודה, 1

*מענה ולא בהכרח סיום הטיפול.



הערות

- מדדי הזמן שנקבעו הינם משך הזמן האופטימלי לטיפול בפניות מצד מחלקות המועצה החל מקבלת ההודעה למוקד.
- מדדי הזמן שנקבעו מתייחסים לפניות שיתקבלו בשעות ובימי הפעילות במועצה (א'-ה', 08:00-16:00), ואין הם מתייחסים לפניות שיתקבלו בשבתות, מועדים, חופשות וכיוצ"ב.
- המועצה תשאף, ככל שניתן, לעמוד בזמני הטיפול שנקבעו, אך יחד עם זאת, במקרים פרטניים ו/או בשל אילוצים שעלולים להיווצר מעת לעת, תיתכן לעיתים חריגה מן הזמן שנקבע לטיפול. מכל מקום יובהר כי מדדי הזמן שנקבעו אינם בבחינת התחייבות משפטית ו/או חוזית כלשהיא מצד המועצה.
- תשומת ליבכם כי ישנם נושאים תהליכים אשר תלויים בתקציב, שיתוף פעולה מול מזכיר הישוב, ימים קבועים לפינוי אשפה וקבלת קהל במחלקות ואנו נעשה ככל שביכולתנו לצמצם פערים שיעלו דרך המוקד.
- המועצה תערוך מפעם לפעם בחינה של מדדי הזמן שנקבעו ובהחלט ייתכן כי יהיה צורך לשנות ו/או לעדכן את מדדי הזמן שנקבעו מעת לעת.
- לתשומת לבכם - נושאים באחריות הישוב הינם בהתאם להאצלת הסמכויות, בישובים הקהילתיים מטופל ע"י אגף שפ"ה וסביבה.
- הציבור מוזמן לפנות אלינו בכל עת, להעיר ביחס למדד זמן כזה או אחר ולשתף אותנו בנוגע לחוויית השירות לה זכה.





מוקד רמת הנגב

106 מטלפון קווי

מנייד 077-6004033

זמין לשירותכם 24/7



מרכזיה: 08-6564111 (רב קווי)

פקס: 08-6564100

ד.ב. חלוצה, 8551500

rng.org.il



חפשו "רמת הנגב"
בחנויות האפליקציות



או סרקו את הברקוד

