



מועצה אזורית לב השרון

# אמנת השירות

התחייבות עובדי המועצה  
לאיכות השירות  
לתושבי המועצה



2011

נכתב בליווי:  
ארגון ומדעי ניהול יועצים בע"מ



# תוכן עניינים

עמוד 2	דבר ראש המועצה
עמוד 3	מידע כללי
עמוד 5	מחלקת חינוך וקהילה
עמוד 7	המחלקה לשירותי רווחה וקהילה
עמוד 8	המחלקה לאיכות חיים וסביבה
עמוד 9	גזברות
עמוד 10	מחלקת בטחון
עמוד 11	מחלקת תחבורה
עמוד 12	מחלקת הנדסה
עמוד 13	הועדה לתכנון ובנייה

בני דרור ■ גאולים ■ גנות הדר ■ חרות ■ ינוב  
כפר הס ■ כפר יעבץ ■ יעף ■ משמרת ■ נורדיה ■ ניצני עוז ■ עזריאל  
עין שריד ■ עין ורד ■ פורת ■ צור משה ■ שער אפרים ■ תנובות

עריכה: פנינה אמויאל משה ■ צילום: משה פינסקי ■ גרפיקה: אמון



**מועצה אזורית לב השרון פועלת לשירות הציבור לפי עקרונות מנחים של מחויבות למצינות, ליוזמה ולפריצת דרך בתחומי החינוך, הרווחה, הקהילה ואיכות הסביבה, ומתוך תחושת שליחות ואחריות לקידום מתמיד של איכות החיים.**



**אנו, עובדי המועצה, מחויבים למתן שירות מהלב בהתאם לערכים המובילים הבאים:**

- 🍏 **מקצועיות** - לפעול מול התושבים מתוך ידע והבנה של המקצוע ועפ"י תפיסה שיוויונית.
- 🍏 **שירותיות** - להתייחס לתושבי המועצה באדיבות ובכבוד מתוך עמדה של אמון ושיתוף פעולה הדדי.
- 🍏 **אמינות** - לפעול מתוך טוהר מידות, יושרה ושקיפות על בסיס עקרונות מוגדרים וברורים לכולם.
- 🍏 **מחויבות** - לפעול מתוך תחושת שליחות לאיכות חיים וסביבה של כלל התושבים המושתתת על אחריות ויוזמה.

**במסגרת אמנת השירות, אנו, עובדי המועצה, מחויבים:**

- 🍏 להתייחס לכל פנייה בכתב **עד 14 ימי עבודה** ממועד קבלת הפנייה.
- 🍏 להתייחס לכל פנייה בדואר אלקטרוני **עד 7 ימי עבודה** ממועד קבלת הפנייה.
- 🍏 להתייחס לכל הודעה טלפונית **עד 2 ימי עבודה** ממועד הפנייה.

**האמור אינו בא לגרוע מהוראות בדבר מועדים שנקבעו בתוך ו/או התקנות.**



## גושים יקרים,

בחודשים האחרונים, נבחרים ואנשי ציבור בשיתוף עובדי המועצה גיבשו את אמנת השירות של המועצה, שהיא בעיקרה התחייבותנו למתן שירות מקצועי המבוסס על ערכים של שקיפות, רגישות ומחויבות כלפיהם התושבים.

אמנת השירות גובשה עבורכם על מנת להנגיש את המידע ולסייע לכם בקבלת השירות המבוקש. באמנה יש מידע על השירותים השונים שמספקת המועצה, על בעלי התפקידים הרלוונטיים לכל שירות ופרטי ההתקשרות עמם, על זמני השירות ועל לוחות הזמנים לטיפול בבקשות השונות.

מי מפנה גזם ובתוך כמה זמן? איך מודיעים למועצה על כלב משוטט? מה עושים כשצריכים סיוע ברישום זכויות בטאבו או כשרוצים לקבל מידע על מערכת החינוך. על כל השאלות האלו ועוד נוספות תמצאו תשובות מדויקות באמנת השירות שלפניכם.

אנו נמשיך ונפעל לקדם את נושא השירות לתושב תוך הרחבת סל השירותים ומתן מענה לצרכים המשתנים מעת לעת.

אנו פועלים מתוך רצון להמשיך ולשמור על מועצה אזורית לב השרון כמועצה מובילה בכל התחומים וברמת איכות החיים והסביבה לרווחת התושבים והקהילה.

שלכם,

**עמיר ריטוב**

ראש המועצה



## מזכירות המועצה

עומד לרשותכם מוקד **105** (מוקד מאוייש)  
 הפועל **24 שעות ביממה**  
 ניתן לפנות גם בטל: **09-7960200**  
 מידע נוסף באתר המועצה:  
[www.lev-hasharon.com](http://www.lev-hasharon.com)



### שירותי קבלת קהל ומענה טלפוני במועצה:

#### 09-7960200 לשכת ראש המועצה וסגנו

אין צורך בתיאום מראש	11:00-09:00	ה'	<b>קבלת קהל:</b>
	13:00-08:00	ה' - א'	<b>מענה טלפוני:</b>

#### מחלקות המועצה פירוט טלפונים לפי מחלקות - בגוף החוברת

מנהלי המחלקות - בתיאום מראש	11:30-08:30	ב', ה'	<b>קבלת קהל:</b>
	13:00-08:00	א' - ה'	<b>מענה טלפוני:</b>

#### 09-7960200 מחלקת גביה

	12:00-08:00	א', ב', ד', ה'	<b>קבלת קהל:</b>
18:00-16:00	12:00-08:00	ג'	
	14:30-12:30	א' - ה'	<b>מענה טלפוני:</b>

#### 073-2521590 ועדה מקומית לתכנון ובנייה

	11:30-08:30	ב', ג', ה'	<b>קבלת קהל:</b>
	13:00-08:00	א', ד'	<b>מענה טלפוני:</b>
	15:00-12:00	ב', ג', ה'	

בזמן קבלת קהל - אין מענה טלפוני במחלקות. השיחות יועברו למרכזיה.

לתשומת לבכם! ייתכנו שינויים בלוחות הזמנים.



## שירות הודעות חדש

חדש

\* שירות SMS

להתקשרות עם המועצה האזורית לב השרון



המועצה האזורית מתחדשת ומציעה שירות חדש לתושב - התקשרות עם המועצה לצורך הפניית בקשות והודעות על מפגעים ותקלות באמצעות מערכת SMS. לצורך כך, יש לשלוח מסרון למספר **1400** ולכתוב בהודעה: לב השרון, הבקשה ו/או תיאור המפגע ומיקומו. עם קבלת ההודעה במוקד, יעודכן התושב על קליטתה והיא תופנה לטיפול מייד.

\* עלות SMS = 1 ש"ח.

לנוחיותכם, שירותי משרד הפנים במועצה:

**קבלת קהל:** יום ה' בין השעות 10:30-08:00

לשירותכם, ועדה לפניית הציבור:

הוועדה מהווה כתובת נוספת לפניית תושבים לבירור בנושאים שונים

פנינה אמויאל-משה - 09-7960232  
info@lev-hasharon.com

אורי בר-מעוז - 054-4201010  
beta-bit@zahav.net.il



## מחלקת חינוך וקהילה

**מנהלים: בתי ספר: רונית רופא הדרי ■ תרבות: יענקל'ה עטיה**  
**נוער וחינוך משלים: רותם עמוס ■ גני ילדים: לאה לוטם ■ ספורט: יורם היאט**

מחלקת חינוך וקהילה, פועלת למתן שירותים בתחומי החינוך הפורמאלי והבלתי פורמאלי תוך דגש על יצירה ומתן שירותים חינוכיים, מקצועיים, איכותיים ומגוונים המיועדים לכל שכבות הגיל.

עובדי המחלקה מחויבים ל:

🍎 **שקיפות במידע** ושמירה על חיסיון במקרים הרלוונטיים.

🍎 **חיזוק הקשר** עם התושבים המבוסס על פתיחות ויחס אישי.

🍎 **הכרה** בצורכי התושבים ומתן מענה מקצועי וייחודי לכל צורך.

🍎 **הפעלת יוזמות וקידום** תוכניות חינוכיות חדשניות ומגוונות העומת לצרכים המשתנים של הקהילה.

לקבלת מידע על פעילויות המחלקה:

זמני השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר	השירות
על-פי פרסום משרד החינוך ובימי קבלת קהל ומענה טלפוני	מזכירות: בתי ספר - 09-7960209 lili@lev-hasharon.com גני ילדים - 09-7960233 ganim@lev-hasharon.com	1 רישום ושיבוץ לגני ילדים ולבתי ספר
בימים א' - ה' בין השעות 8:30 - 13:30 בתיאום טלפוני מראש	מזכירת השפ"ח - 09-7964644, shapachlv@walla.com	2 שירות פסיכולוגי (שפ"ח)
בתיאום מראש ובימי קבלת קהל	<b>מיכל שמחי</b> 09-7960200	3 טיפול בפרט: חינוך מיוחד, ועדות השמה ושיבוץ, ועדה לנושא טיפול בפרט
בתיאום מראש ובימי קבלת קהל	<b>איריס אברמוביץ</b> - 09-7960235 irisa@lev-hasharon.com	4 שיבוץ בבתי ספר, ביקור סדיר ומניעת נשירה
בשעות הפעילות	מזכירות - 09-7968702	5 "בית פליקס" לטיפולים פרא-רפואיים
על-פי תוכנית חודשית	<b>יענקל'ה עטיה</b> - 09-7620230/29 yankale@lev-hasharon.com	6 קהילה ותרבות מבוגרים
בתיאום מראש ובימי קבלת קהל	<b>רותם עמוס</b> - 09-7960238, rotem@lev-hasharon.com	7 פעילויות נוער ותנועות נוער
על-פי מערכת השיעורים והפעילויות של המרכזים	<b>יפה גמליאל</b> - 054-4617514 yafagam4@lev-hasharon.com	8 מרכזי מוסיקה
בתיאום מראש ובימי קבלת קהל	<b>לימור אוזן נוי</b> 09-7960231	9 חוגים והעשרה לילדים ולבני נוער
בימים א', ב', ד' בין השעות 17:00 - 20:00, ביום ג' בין השעות 9:00 - 13:00, אולם הספורט, קרית חינוך "דרור"	עמותה לספורט לב השרון - 09-7964076	10 חוגי ספורט



## מחלקת חינוך וקהילה

זמני השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר	השירות
על-פי תוכנית שנתית. בתיאום מראש ובימי קבלת קהל	<b>לירון גלאם</b> - 09-7960231 liron@lev-hasharon.com	11 פעילות למניעת מצבי סיכון של בני נוער
ספריות אזורים: ■ <b>"בכר חסו"</b> , צור משה א' - ה' 8:00 - 13:00 ב', ד' 16:00 - 19:00 ■ קרית חינוך ותרבות <b>"דרור"</b> א', ג', ה' 8:00 - 16:00 ב', ד' 8:00 - 19:00 ו' 8:00 - 12:00	<b>יענקל'ה עטיה</b> - 09-7620230/29 yannkale@lev-hasharon.com	12 ספריות
על-פי תוכנית הפעילות של כל מרכז למידה א' - ה' 16:00 - 21:00 ו' לפי צורך, בתיאום מראש א' - ה' 16:00 - 19:00 ב', ד' 16:30 - 20:00	מזכירות - 09-7960209 lili@lev-hasharon.com <b>ניצני עוז:</b> ציפי סילס - 052-3711978 <b>גאולים:</b> סיון במני - 052-8612810 או דרך מזכירות מח' חינוך <b>עין ורד:</b> מיכל צוחק - 054-7448383	13 מרכזי למידה: מרכזים לתגבור ולהעשרה לימודית



## המחלקה לשירותי רווחה וקהילה

מנהל המחלקה : משה שמואלי - 09-7960205

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

- ♥ **זמינות** למצבי חירום בכל שעות היממה.
- ♥ **ייזום תוכניות** לקהילה, למשפחה ולפרט.
- ♥ **טיפול אישי** ושמירה על הרגישות והחיסיון הנדרשים.
- ♥ **מתן מענה** מקצועי ומסור תוך שימת דגש על מתן יחס אישי והבנת הצרכים.

זמני השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר	השירות
לפי שעות קבלת קהל והמענה הטלפוני במקרי חירום -פנייה למוקד המועצה	מזכרות המחלקה והפניה לעובד הסוציאלי היישובי 09-7960205 revacha@lev-hasharon.com	1 טיפול בפרט: מידע, ייעוץ, הדרכה, הכוונה ותיאוך
יום ג' - 16:00 - 20:00 יום ד' - 8:00 - 10:00, 16:00 - 20:00 יום ו' - 9:00 - 12:00	מזכירת התחנה - 09-7960248 ofira@lev-hasharon.com	2 תחנה לטיפול זוגי ומשפחתי
יום ג' בין השעות 15:00 - 21:00 בתיאום מראש.	עובד סוציאלי יישובי	3 מרכז ילדים הורים (המרכז פועל במבנה "בית פליקס")
א' - ד' 8:00 - 13:00	רכזת מתנדבים: <b>ליאת דובניקוב</b> - 09-7960245 או דרך המזכירות - 09-7960205	4 התנדבות בקהילה

\* פעילויות ושירותים על-פי תחומים ניתנים ומופנים לגורמים האחראיים באמצעות העובד הסוציאלי היישובי.



# המחלקה לאיכות החיים והסביבה

מנהלת המחלקה : פנינה אמויאל משה - 09-7960235

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

זמינות ומתן מענה מקצועי. 

קידום ויוזמה של תוכניות לרווחת הפרט והכלל. 

זיהוי והבנת צרכי היישובים והתושבים ומענה שירותי, אדיב ומהיר. 

לפניות למזכירות המחלקה: 09-7960253 או למוקד המועצה 105 או בטל: 09-7960200

זמני השירות**	השירות*
עד שלושה ימי עבודה מקבלת הקריאה	1 הדברת מזיקים
טיפול מידי	2 פינוי פגרים
מתן מענה ראשוני עד 24 שעות מקבלת הקריאה (בהתאם לאופי האירוע)	3 מפגעים סביבתיים ובטיחותיים
פעמיים בשבוע על-פי ימי הפינוי ביישוב	4 פינוי אשפה
פעם בשבוע מנקודות האיסוף ביישוב	5 פינוי גזם
טיפול מידי	6 בעלי חיים משוטטים
11:00-09:00 יום חמישי בין השעות 09:00-11:00 ביישובים: עפ"י תוכנית עבודה שמפורסמת מראש לכל יישוב	7 וטרינריה וחיסונים
פעם בשבועיים	8 דגימת מים ביישובים
באמצעות ועדים מקומיים	9 אחזקת מאור ורחובות

\* ניתן עבור שטחים ציבוריים ומוסדות חינוך  
\*\* זמני השירות הינם בהתאם לזמינות נותן השירות



# גזברות

גזבר המועצה : מאיר שביט - 09-7960200

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

**שמירה על** כספי הציבור מתוך מחויבות לכללי מינהל תקינים. 

**מתן המידע** הנדרש בשקיפות ומתוך הבנת הצרכים. 

זמני השירות	השירות	
תוך 14 יום מיום הפרעון של התשלום או מיום הפנייה, לפי המאוחר מביניהם	החזר כספי לתושב (בהינתן כל המסמכים הנדרשים)	1
תוך 60 יום מיום קבלת ההשגה (כמתחייב על פי חוק)	מענה להשגות ולעררים	2
תוך 14 יום ממועד ישיבת ועדת הנחות. הוועדה מתכנסת אחת לחודש, על-פי הצורך.	ועדת הנחות	3

## קבלת השירות במחלקת הגבייה בערוצים הבאים:

מוקד תשלומים טלפוני: 08-6260424

טלפונים: 09-7960200

פקס: 09-7960213

דואר אלקטרוני: sharon@lev-hasharon.com - מנהל מחלקה

שעות קבלה: ימים א', ב', ד', ה', בשעות: 08:00-12:00

יום ג', בשעות: 08:00-12:00, 12:00-16:00

שעות מענה טלפוני: ימים א'-ה', בשעות: 12:30-14:30

תשלום מקוון: www.pay24.co.il

או דרך אתר המועצה: www.lev-hasharon.com



## מחלקת בטחון

### מחלקת בטחון פועלת לבטחון האישי של התושבים ומחויבת ל:

**זמינות** מרבית במשך כל שעות היממה. 

**פעולות מניעה** והגברת הבטחון האישי ומתוך תחושת אחריות לשלומם ובטחונם של התושבים. 

זמני השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר	השירות
24 שעות ביממה	סייר הביטחון - <b>יעקב גדסי</b> נייד - <b>057-7785905</b> (24 שעות)	מתן מענה לאירועים פליליים וביטחוניים ביישובי המועצה
24 שעות ביממה קבלת קהל בימים: יום א', בשעות: 12:00 - 15:00 יום ב', בשעות: 18:00 - 21:00 יום ה', בשעות: 09:00 - 12:00 בתיאום מראש	השוטר הקהילתי - <b>דולי באשה</b> נייד - <b>057-4770952/3</b>	שיטור קהילתי

**שעות קבלת קהל** - ימים: ב', ה' בשעות: 8:30 - 11:30

**שעות מענה טלפוני** - ימים: א' - ה' בשעות: 8:00 - 13:00

לשירותכם, בכל פנייה בנושא ביטחון -

פנו למוקד **105 - 24 שעות ביממה** \*

**09-7960200 - 24 שעות ביממה** \*



או שלחו מסרון למספר **1400** עם המלים **לב השרון** והמפגע / בקשה בצורה מדוייקת.

\* מוקד מאוייש



## מחלקת תחבורה

קצין בטיחות בתעבורה : יוסי דיין - 09-7966027

מחלקת תחבורה מספקת שירותי הסעה לתלמידים ולמחלקות המועצה ומחויבת ל:

**זמינות מירבית** להורה ולתלמיד. 

**שמירה על בטיחות התלמידים** והקפדה על כללי זהירות מתוך תחושת אחריות ודאגה לשלומם. 

זמני השירות	אחראי במחלקה ליצירת קשר	השירות
מענה טלפוני במחלקה: בין השעות 9:00 - 13:00	יוסי דיין - קצין בטיחות בתעבורה טלפון: 09-7966027 פקס: 09-7966007	מתן מידע ודיווח על תקלות בהסעת תלמידים ופניות בנושא בטיחות בתעבורה

לשירותכם, בכל פנייה בנושא שירותי הסעה -

פנו למוקד 105 - 24 שעות ביממה \*

09-7960200 - 24 שעות ביממה \*

או שלחו מסרון למספר 1400 עם המלים **לב השרון** והמפגע / בקשה בצורה מדוייקת.

\* מוקד מאויש





## מחלקת הנדסה

מהנדס המועצה : אסף אריכא - 09-7960200

**מחלקת הנדסה פועלת להקמת ושיפור מבני ציבור וחינוך ותשתיות לרווחת התושבים ומחויבת ל:**

מתן פתרון מקצועי, מהיר, אדיב ואפקטיבי. 

שקיפות בניהול התהליכים והפרויקטים. 

מחויבות ליוזמה, יצירתיות וחדשנות בניהול ובביצוע. 

אחריות לשמירה לבטיחות התשתיות ומבני ציבור. 

שעות קבלת קהל - ימים: ב', ה' בשעות: 8:30 - 11:30

שעות מענה טלפוני - ימים: א' - ה' בשעות: 8:00 - 13:00

לשירותכם, בכל פנייה בנושא אחזקה ושיפור תשתיות -

פנו למוקד 105 - 24 שעות ביממה \*

09-7960200 - 24 שעות ביממה \*

או שלחו מסרון למספר 1400 עם המלים **לב השרון** והמפגע / בקשה בצורה מדוייקת.

\* מוקד מאויש





# הוועדה לתכנון ובנייה

מהנדס הוועדה : עדי גיא - 073-2521595

## הוועדה לתכנון ובנייה פועלת מתוקף חוק התכנון והבנייה של מדינת ישראל.

צוות עובדי הוועדה המקומית עומד לשירות תושבי המועצה ומחויב ל:

- מתן יחס אישי לכל פונה וסיוע בפתרון בעיות והליכים עפ"י חוק תכנון ובניה.
- יצירת שקיפות בכל הנושאים המקצועיים והנגשת השירותים לטובת התושבים.
- מתן מידע מקצועי רלוונטי לכל פונה.

זמני השירות*	השירות
עד 21 ימי עבודה מקבלת בקשה ברורה ומוסדרת בכתב	מתן מידע תכנוני
עד 45 ימי עבודה לקבלת תשובה (בקבלת כל הנתונים והמסמכים הדרושים)	רישום זכויות בטאבו
עד 14 ימי עבודה לאחר מילוי כל הדרישות ותנאי הוועדה כולל תשלום כל האגרות וההיטלים הנדרשים	מתן היתר בניה או כל תשובה אחרת בנושא
עד 60 יום מקבלת הבקשה	העברת גיליון דרישות למבקש
עד 14 ימי עבודה מקבלת כל המסמכים הנדרשים	טופס 02 (חיבור זמני לחברת חשמל)
עד 21 ימי עבודה לאחר הגשת כל המסמכים כנדרש ומילוי התנאים הדרושים	טופס 04
בתיאום מראש עם יחידת הפיקוח	פיקוח על הבנייה

\* האמור אינו בא לגרוע מהוראות בדבר מועדים שנקבעו בחוק ו/או בתקנות.

שעות קבלת קהל - ימים: ב', ג', ה' בשעות: 8:30 - 11:30

שעות קבלת קהל מהנדס הוועדה - ימים: ג', ה' בשעות: 8:30 - 11:30

שעות מענה טלפוני - ימים: א', ד' בשעות: 9:00 - 12:00 - מזכירות - 09-7960200

לידיעתכם: בשעות קבלת קהל אין מענה טלפוני.

אתר הוועדה לתכנון ובנייה - [www.vaada.lev-hasharon.com](http://www.vaada.lev-hasharon.com)



מועצה אזורית לב השרון טלפון: 09-7960200  
מוקד 105 (מוקד מאויש) הפועל 24 שעות ביממה



בקרו אותנו גם ב-  מועצה אזורית לב השרון

ובאתר אינטרנט: [lev-hasharon.com](http://lev-hasharon.com)