

תושבות ותושבים יקרים,

אני גאה ושמח להגיש לכם את אמנת השירות החדשה של המועצה האזורית בני שמעון. אמנה זו היא חלק משמעותי מתהליך מקיף לשיפור שירותי המועצה לתושבים – העניין שלשמו כולנו במועצה באים לעבודה כל בוקר.

האמנה מפרטת שירותים עיקריים אותם מספקות מחלקות המועצה השונות, מגדירה אמות מידה ברורות, מדדים וזמני תגובה, והיא מהווה התחייבות של עובדי המועצה כלפיכם, התושבים. אני סמוך ובטוח שתהליך זה ישפר את רמת השירות במועצה. נמשיך ונעסוק בנושא גם בעתיד ונחתור לשיפור מתמיד.

אני מבקש להודות למנהלים ולעובדי המועצה שלקחו חלק בתהליך חשוב זה. אחד הכלים הטובים ביותר לשיפור השירות, הוא הקשר עמכם, התושבים, והפניות שלכם. המשיכו לפנות, להאיר, להעיר, כדי שנוכל ללמוד ולהשתפר, ולעשות שימוש באמנת השירות ובמגוון כלי השירות המתחדשים שהמועצה מעמידה לרשותכם.

שלכם,

ניר זמיר

ראש המועצה

יעוד מערך השירות במועצה

מתן מענה מיטבי לתושבי המועצה בתחומים המוגדרים
מתן כלים, משאבים ותמיכה למערכות היישוביות כדי לממש
את אחריותן הדו-רובדית אל מול התושבים
להיות הגורם המקצועי והאחראי המספק מעטפת ורשת ביטחון
בכל תחומי החיים

חזון

לשם, פניה לכל ומותאם חדשני, מקצועי, זמין מענה ייתן במועצה השירות מערך
יצירת איכות חיים מיטבית בבני שמעון

אנו, עובדי מועצה אזורית בני שמעון
מקשיבים לך, מחויבים אליך, לוקחים אחריות

לשכת ראש מועצה

לשכת ראש המועצה מרכזת את הקשר בין התושבים לראש המועצה ומהווה כתובת זמינה ונגישה בעבור תושבי המועצה ונציגי הישובים לכל נושא וענין. הלשכה מנהלת קשר רציף עם משרדי הממשלה גופים ציבוריים ואנשי ציבור לטובת ייצוג המועצה.

מנהלת לשכה זהבה כהן 089915801 מייל: zehavac@bns.org.il

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
מיילים מתושבים	עד 3 ימי עבודה	קבלת מייל תשובה.
בקשת תושב לפגישה עם ראש מועצה	עד 14 יום	פגישת תושב עם ראש מועצה *קיימים באופן קבוע מופעי דלת פתוחה לראש המועצה אחת לחודש, השירות המדובר עוסק בפניות שאינן יכולות להמתין לכך.

ממונה על תלונות הציבור

הממונה משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר המועצה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין המועצה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי.

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור רועי זילברמן 0505996299 מייל: royz@bns.org.il

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
מענה לתלונות הציבור תוך שמירה על סודיות	21 ימי עבודה (במרבית המקרים השירות יינתן תוך ימים ספורים)	אישור קבלת פנייה והתייחסות ראשונית
בירור התלונה	עד שנה (משך הבירור תלוי במורכבות נושא הפניה, הזמן שהוגדר הוא המרבי)	שליחת תשובה רשמית לפונה
הפקת דו"ח שנתי ממונה פניות הציבור	הדו"ח מפורסם אחת לשנה עד ל-30/4	הצגת הדו"ח במליאת המועצה ופרסומו באתר

דוברות

מחלקת דוברות בני שמעון אחראית על העברת המידע לתושבים על עבודת המועצה וראש המועצה. תיכלול כל עבודת הפרסום בכלל ערוצי התקשורת של המועצה (מדיה חברתית, וואצאפ ישובי, פייסבוק, אתר ועוד) העברת מידע בחירום לתושבים

דוברת המועצה דנה שמח 08-9915875 מייל: danas@bns.org.il

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
פניית תושב לדוברות לבקשת פרסום	2 ימי עבודה	יצירת קשר עם התושב ובירור מהות הבקשה. אין כל התחייבות לביצוע פרסום, כפוף לשיקול דעת הדוברת.
פרסום מידע דחוף לציבור	מייד	פרסום בכל אמצעי התקשורת הזמינים.
מיילים מתושבים	עד 3 ימי עבודה	קבלת מייל תשובה.

אגף מנכ"ל

מחלקת בטחון עוסקת בביטחון שוטף הן של מוסדות החינוך והן של יישובי המועצה ופיתוח ושדרוג היכולות הטכנולוגיות והמבצעיות בתחום. בנוסף המחלקה עוסקת בהכנת הרשות והישובים לחירום.

מנהל מחלקה נועם רז 089915822, 0523962788 מייל: noam@bns.org.il

מנהל ת.טכנולוגי יגאל אפללו 0505679383 מייל: yigal@bns.org.il

מנהלת מוקד בת אל נזרי 086257956, 0505982944 מייל: batel@bns.org.il

קב"ט מוסח

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
אי הגעת שומר למוסד חינוכי	מייד	הפעלת נוהל אי הגעת מאבטח, איש צוות מוצב זמנית עד להגעת מאבטח
חפץ חשוד במוסד חינוכי	מייד	אירוע חריג : חפץ חשוד- בידוד זירה ע"י מאבטח/רב"ש
אירוע פח"ע	מייד	הודעה למוקד 100, הקפצת רבש/כיתת כוננות, סגירת צירים בדגש על הסעות תלמידים, הפעלת מערך מצלמות באותו ישוב. הפעלת צח"י וצח"מ
אירוע פלילי	מייד	וידוא עם המדווח שדווח למוקד 100, הפעלת מערך המצלמות
לחצני מצוקה – גנים לסדר לפי מוסח	מייד	הקפצת כוחות מד"א, כיבוי, משטרה ורב"ש ישוב
פתיחת מקלטים ציבוריים בחירום	עד 2 שעות	קב"ט הרשות מנחה את הרבשי"ם לפתוח מקלטים ולוודא שהם תקינים בטיחותית

מחלקת הבטיחות של המועצה אחראית על בטיחות, תקינות ותחזוקה של כלי הרכב והכשרת הנהגים במועצה. מטה הבטיחות מקיים פעילויות הדרכה והסברה בקרב תלמידים ותושבים בנושא זהירות בדרכים, מטפל בתשתיות לקויות ובתחנות הסעה ומשפרת צמתים. המטה נותן מענה למוקדי סיכון תשתיתיים ברחבי היישובים ע"י ייזום וביצוע פעולות בתחומי הנדסה, חינוך, הסברה וקהילה ומכין תכניות עבודה בשיתוף מערכות החינוך של המועצה ויישוביה.

מנהל מחלקה דוד פרייברג 089911713 מייל: davidf@bns.org.il

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
דיווח "איך אני נוהג"	עד 8 שעות	שיחה עם המדווח, בירור עם הנהג, תיוק התלונה. במקרה של תלונות חוזרות הזמנה לביור מעמיק
בקשה לסימון חניית נכה	עד 7 ימים	יצירת קשר עם המבקש וביור הפנייה *הביצוע ייעשה לאחר אישור רשות התמרור כנדרש ובמהירות האפשרית.
הצבת תחנת אוטובוס בכביש /בישוב	שישה חודשים	ביצוע כל התהליכים הנדרשים עד לקבלת אישור לשינוי בוועדת תנועה
מפגע בטיחותי במוסד חינוכי	מייד	בחינת הליקוי ומתן הוראות בהתאם לממצאים בשטח
התקנת פסי האטה ביישובים ושינויי תמרור וצביעה	שישה חודשים	ביצוע כל התהליכים הנדרשים עד לקבלת אישור לשינוי בוועדת תנועה
פניה לאישור הסדרי תנועה בוועדת תנועה	שישה חודשים	ריכוז נושאים וקיום הוועדה * נושאים דחופים יטופלו בנוהל סבב אישורים
מפגע בטיחותי בכביש בישוב.	24 שעות	בחינת הליקוי ומתן הוראות בהתאם לממצאים בשטח
מפגע בטיחותי במבנה ציבור מועצתי.	24 שעות	בחינת הליקוי ומתן הוראות בהתאם לממצאים בשטח

מחלקת תחבורה נותנת שירות לכל תלמידי המועצה המוסעים לבתי הספר בחינוך הרגיל והמיוחד. בין היתר אחראית על הסעת עובדים, הסעות לפעילויות ותיקי המועצה, סיוע בהסעות פעילויות החינוך הבלתי פורמלי. באחריות המחלקה תפעול קבלני ההיסעים, עמידה בתנאי הבטיחות בהתאם להנחיות משרד החינוך והתחבורה. בנוסף המחלקה נותנת מענה למלוות ההסעות בחינוך המיוחד. מנהלת מחלקה אסתי כהן הלל 089911742 מייל: estic@bns.org.il מזכירת מחלקה רוזט נחום 089915820 מייל: rozet@bns.org.il

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
איחור בהגעת הסעה	שעה	ביצוע ההסעה מוקדם ככל הניתן ויידוע המשתמשים
בקשה להקדמת הסעה / שינוי מועד	12 שעות	הקדמת ההסעה *ההקדמה תתאפשר בכפוף לשיקול מנהלת מחלקה
תלונה על התנהגות לא הולמת של נהג הסעות	3 ימי עבודה	קבלת התלונה, בדיקה ראשונית מול חברת ההיסעים/נהג המועצה, העברת דיווח לגורמים הרלוונטיים, טיפול בהתאם לממצאים בנהג ובחברת ההסעות
מענה לשכחת חפצים בהסעה	24 שעות	קבלת פניה מההורים/תלמידים, בדיקה מול הנהג/קבלן. תיאום לאיסוף האבדה, העברה חזרה לתלמיד
דיווח על שינוי ציר נסיעה/ סגירת כביש	מייד	עדכון הקבלנים/נהגים במידי, מתן אישור לנסיעה בציר חלופי במידת הצורך
תלונה על אירוע בטיחותי בהסעה	72 שעות	העברה לקצין בטיחות לתחקור האירוע. הוצאת סיכום כתוב והפצתו למדווח
תלונה על רכב הסעות לא תקין	72 שעות	תחקור האירוע עם קצין הבטיחות בהתאם לצורך ועדכון המדווח
בקשה לפיצול הסעה בחינוך המיוחד	7 ימי עבודה	מענה לתושב ועדכון לגבי החלטה. הצורך ייבדק, תוגש בקשה מנומקת למשרד החינוך
בקשה להסעה החורגת מהקריטריונים	7 ימי עבודה	מענה לתושב ועדכון לגבי החלטה. הצורך ייבדק, תוגש בקשה מנומקת לגורמים הרלוונטיים (אגף החינוך, מנכ"ל, משרד החינוך)

מחלקת דת אחראית על מתן שירותי דת לציבור, קידום נושאי הדת בהתאם לאופי וצורכי הישובים במועצה סביב מעגל החיים היהודי, שמחת הנישואין ועד ליווי בשעת פטירה. אנו עוסקים בקידום ערכי היהדות מתוך אהבה וכבוד לציבור הרחב כולו.

רב המועצה גבי קדוש 089922720 מייל: org.il.gabik@bns
 מזכירת מחלקה ניצה אנטמן 089911724 מייל: rabanut@bns.org.il

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
מקוואות – זימון טבילה	12 שעות	ביצוע טבילה במקווה
רישום לנישואין	24 שעות	פתיחת תיק • סיום תהליך הרישום לנישואין תלוי אך ורק בקצב התקדמות של בני הזוג
הנפקת תעודת נישואין	7 ימים ממסירת העתק הכתובה.	הנפקת תעודה
הדרכת כלות	5 ימים	מסירת מידע אודות מדריכות כלה פנויות ופרטיהן
בקשה לאספקת סידורים חומשים בתי כנסת	14 ימי עבודה	אספקת סידורים חומשים ומחזורים * זמן התקן כפוף לקצב בקשות סביר
כשרות – פנייה לבירור בתחום הכשרות של בתי עסק	24 שעות	קיום בירור ועדכון טלפוני לפונה
דיווח על חוט עירוב קרוע	עד כניסת השבת הקרובה	תיקון החוט
קבורה	12 שעות	ארגון כל סדרי ההלוויה ואספקת ציוד לאבלים * המועצה אחראית לשירותי הקבורה בבתי העלמין במושב יחדיו ונבטים

אגף תפעול וסביבה

האגף לתפעול וסביבה במועצה האזורית בני שמעון הינו הזרוע הביצועית של המועצה ואמון על אחזקת מבני ציבור, פינוי פסולת לסוגיה, הדברת מזיקים, פיקוח וטרינרי, פיקוח ומניעת זיהומי סביבה ומפגעים תברואתיים, אכיפת חוקי עזר ופעילות סביבתית. תחת האגף ארבע מחלקות, אשר לכל אחת מהן תפקיד בשמירה, טיפול וטיפול המרחב הציבורי בשטחי המועצה וביישוביה.

מנהל אגף תפעול וסביבה: גיל לפיד משרד-089911700 נייד-0529248631
תקציבאית: אריאלה יצקן משרד-086257959 נייד-0523921797

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
פגישת מנהל האגף והמחלקות עם הנהלת יישוב	פעמיים בשנה	קיום פגישת עבודה
מענה לפניות לראש האגף	בפנייה במייל- תוך 3 ימי עבודה פגישה – תוך שבוע	מענה או פגישה בהתאם לבקשה

מחלקת שפ"ה

פעילות המחלקה כוללת את שירותי פינוי פסולת, הדברה ותברואה, שרותי וטרינריה, טיאוט כבישים, טיפול במפגעי תברואה, זיהוי והבנת צורכי הנהגות היישוב והתושבים

מנהלת המחלקה: תמר אליהו משרד: 08625969 נייד: 0505766216 מייל: tamare@bns.org.il

וטרינר: דר' עזרא שהרבני נייד: 0522642815, *8261 מייל: vet-bns@bns.org.il

תברואן: יאיר גולדין נייד: 0524269179 מייל: yairg@bns.org.il

רכז מוניציפאלי גבעות בר ויחדיו: רוג'ר כלפה נייד: 0503996200 מייל: roger@bns.org.il

רכז מוניציפאלי נבטים: יוחאי אברהם נייד: 0505727207 מייל: yochai1961@walla.co.il

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
פינוי פסולת ביתית - פח ירוק	פעמיים בשבוע על פי לוח קבוע ביישובי המועצה	פינוי פסולת ביתית
פינוי פח אשפה שנשכח	פניה שהתקבלה עד השעה 13:00 ביום הפינוי תטופל תוך יממה פניה שהתקבלה מאוחר יותר תטופל ביום הפינוי הבא	פינוי הפח
תיקון פחי אשפה: החלפת גלגלים, סדק בפח, פח שבור	תוך 7 ימי עבודה	תיקון הפח פח ביתי אישי - המועצה מציידת כל בית אב בפח באופן חד פעמי ומספקת אחריות לתקינותו למשך 3 שנים, מעבר לכך התיקון באחריות התושב. פח ציבורי בפינת מחזור באחריות המועצה
אספקת פח אשפה חדש לבית אב (360 ליטר)	תוך 7 ימי עבודה	אספקת פח הפח באחריות לתקופה של 3 שנים. במידה ותמה תקופת האחריות, התושב רשאי לרכוש פח במחיר מסובסד. משתכן חדש מקבל פח לאחר קבלת אישור אכלוס מהוועדה לתכנון ובניה

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
פינוי גזם וגרוטאות	ימי פינוי הגזם קבועים ומפורסמים באתר המועצה	פינוי הגזם
גזם שלא פונה	יום עבודה אחד	ביום הפניה יבוצע מענה ראשוני ובדיקת משמעות המפגע. הטיפול יתבצע בהתאם לשיקול דעת מקצועי

הדברה ותברואה

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
הדברת תיקנים בשוחות ביוב בשטחים ציבוריים	מענה לקריאה תוך 3 ימי עבודה	ביצוע ההדברה
ניטור וטיפול יזום בזבובים	אחת לשבוע בכל יישוב	ניטור, בדיקה, מילוי מלכודות וריסוס
טיפול בפניות בנושאי הדברה בשטחים ציבוריים: מכרסמים, תיקנים, זבובים, יתושים ומזיקים אחרים	מענה לקריאה תוך 3 ימי עבודה	ביצוע הטיפול הנדרש
טיפול בפניות בנושא דבורים/ צרעות	מענה לקריאה תוך 24 שעות	טיפול במפגע
טיפול בפניות בנושא נחשים בשטח הציבור או במוסדות ציבור	מענה לקריאה תוך 6 שעות	פינוי הנחש
דיגום מי שתיה	אחת ל- 4 שבועות ו/או על פי דרישת משרד הבריאות	ביצוע דיגום
ניטור יזום של יתושים וזבובים במקוואות מים ונחלים	אחת לשבוע בחודשים מרץ - נובמבר	ביצוע הניטור
ריסוס עשבייה במקוואות מים ונחלים	פעמיים בשנה בחודשים נובמבר - דצמבר ובחודש אפריל	ביצוע הריסוס
טיפול וריסוס במוסדות חינוך	אחת לשנה	ביצוע ריסוס על פי חוזר מנכ"ל
ניטור וטיפול בנמלת האש הקטנה	אחת לשנה	ניטור והדברה מבוצע בהשתתפות תקציבית של היישובים
פינוי פגרים ביישובים גבעות בר, יחדיו ונבטים	24 שעות בסופי שבוע עד 72 שעות	פינוי הפגר ע"י קבלן הדברה. בשאר יישובי המועצה הטיפול מתבצע באחריות היישוב

וטרינריה

(השירות מסופק על יד אשכול נגב מערבי 8261*)

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
מענה לפניות בנושא כלבים משוטטים	תוך 24 שעות	מענה ראשוני לבדיקת מהות הפניה, הגעה לשטח והמשך טיפול בהתאם להחלטת גורם מקצועי
רישום וסימון כלבים בשבב אלקטרוני וחיסון כלבים נגד כלבת	פעמיים בשנה בכל יישוב	תאריכי הביקור ביישובים מפורסם מראש + ניתן לבצע בתיאום גם בתחנות המופעלות על ידי האשכול
תזכורת על מועד חיסון כלב (לבעל כלב רשום)	שלושה שבועות לפני מועד החיסון	הודעת SMS
הודעה על מקרה נשיכה ע"י כלב	מייד	הטיפול הוא בבעל החיים. יש לפנות במקביל לקבלת טיפול רפואי ולהודיע למשרד הבריאות
סירורים יזומים לפיקוח שוטטות כלבים	מינימום של כ- 2 סירורים בחודש בכל יישוב	סירור בישוב
טיפול ומענה בנושאי להקות כלבי בר	תוך 2 ימי עבודה	מענה ראשוני לבדיקת מהות הפניה, הגעה לשטח ובחינת יכולת לכידה. המשך טיפול בהתאם להחלטת גורם מקצועי
דיווח על בעל חיים פצוע	עד 4 שעות	מענה ראשוני לקבלת פרטים, תמונה ומהות הטיפול הדרוש
עיקור / סירוס חתולי רחוב	אחת לשנה בין החודשים מרץ-אוגוסט	איסוף החתולים, ביצוע העיקור / סירוס והחזרה בעת הפניה יש להשאיר פרטים מדויקים של מיקום + פרטי איש קשר

קיימות וסביבה

מחלקת קיימות וסביבה אמונה על הטמעה של ערכי הקיימות והשמירה על הסביבה כדרך חיים, קידום נושאי הקיימות והסביבה והעלאת המודעות בקרב תושבי המועצה והמבקרים בה. עיקר הפעילות היא בתפעול זרמי המחזור, טיפול במפגעי סביבה, קידום תכניות חינוך והסברה, ייעוץ מקצועי וליווי תוכני בתחומי הקיימות במוסדות החינוך, הקמה וליווי של ועדות איכות סביבה יישוביות, קיום סיורים בנושא ומענה לפניות תושבים. מנהלת המחלקה: שירלי חכם יפרח נייד: 0522455116 משרד: 086257765 מייל: shirli.h@bns.org.il

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
פינוי פחים כתומים (אריזות)	אחת לשבועיים	מועדי הפינוי ביישובים מפורסמים באתר המועצה
פינוי קרטוניות	על פי תדירות המוגדרת לכל מתקן	זמן הפינוי משתנה בין המתקנים השונים (אחת לשבוע עד אחת לחודש)
פינוי פח כחול (נייר וקרטון דק)	אחת לשלושה שבועות	מועדי הפינוי ביישובים מפורסמים באתר המועצה
פניה בנושא פינוי זרמי מחזור – מתקן מלא	פחים כתומים – 7 ימים קרטוניות - 3 ימים פחים כחולים – 7 ימים	פינוי המתקן
פינוי מתקן סגול (מיכלי זכוכית)	אחת לחודשיים	פינוי המתקן
פינוי מוקדי פסולת אלקטרונית (חביות)	בהתאם לקריאה- 077-2188446 office@mai.org.il	האחריות לקריאה על אחראי לנושא המוגדר לכך בכל יישוב
נראות עמדות מחזור	אחת לשבוע ליישוב	ניקיון וסידור העמדה
פניה בנושא פסולת בשטחים פתוחים	עד 2 ימי עבודה למענה ראשוני	מענה ראשוני - הגעה לשטח ותיעוד טיפול במפגע - בהתאם לממצאים
פניה בנושא זיהום אוויר	עד 2 ימי עבודה למענה ראשוני	מענה ראשוני - הגעה לשטח ותיעוד טיפול במפגע - בהתאם לממצאים
פניה בנושא מפגע קמיני עץ	עד 2 ימי עבודה למענה ראשוני	מענה ראשוני - הגעה לשטח ותיעוד טיפול במפגע - בהתאם לממצאים

מחלקת אחזקה ותשתיות

מחלקת האחזקה אמונה על טיפול מונע ואחזקת שבר במפגעים בתשתיות הפיזיות של המועצה במוסדות החינוך ובמתקני המועצה, על פי תכנית עבודה שנתית סדורה.

כמו כן, אחריות המחלקה בטיפול כולל של שטחי הגינון ביישובים המנוהלים ע"י המועצה.

מנהל מחלקה: דודי אברג'יל נייד: 0507967918 מייל: dudua@bns.org.il

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
בדיקת מערכות כיבוי אש במוסדות חינוך ובמבני המועצה	בדיקה שנתית לכל המערכות. טיפול בקריאות תוך 7 ימי עבודה	בדיקת תקינות המערכת וקבלת אישור תקן
עדכון בעלי תפקידים בחייגן חירום ברכזת כיבוי אש	אחת לשנה	עדכון שמות ומספרי טלפון בחייגן החירום ברכזת כיבוי האש במבנה
מענה לקריאה בנושא מערכת כיבוי אש	תוך 2 ימי עבודה	הגעה למקום ובדיקת מהות הפנייה. המשך טיפול בהתאם להחלטת גורם מקצועי
מענה לקריאה- אחזקת מתקני משחק בגני ילדים של המועצה	תוך 2 ימי עבודה	הגעה למקום ובדיקת מהות הפנייה. המשך טיפול בהתאם להחלטת גורם מקצועי
בדיקת בטיחות של מתקני משחק במרחב הציבורי ובמוסדות החינוך, בהתאם לתקני בטיחות	בדיקה חודשית+ בדיקה שנתית. טיפול בליקוי תוך 3 ימי עבודה	ביצוע בדיקות יזומות אחת לחודש+ בדיקה שנתית טיפול בליקוי- תיקון או סגירת המתקן
תמרור וחימוש סימון כבישים ומדרכות בכבישים מרכזיים	טיפול יזום אחת לשנה	בהתאם לאישור וועדת תנועה רשותית
טיפול ומענה לקריאות בנושא תמרורים	תוך 7 ימי עבודה	
סימון חניית נכים	תוך 14 ימי עבודה	מותנה באישור רכזת נגישות והנחיית ממונה בטיחות וועדת תנועה רשותית
טיפול ומענה לפניית בנושא מדרכות, אבני שפה וכבישים (ביישובים נבטים, גבעות בר, מושבי יחדיו)	פעמיים בשנה (יוני, דצמבר)	זמני התקן לטיפול בליקוי יקבעו על פי החלטת גורם מקצועי- קריטי- מייד עד 3 ימי עבודה חמור- עד 30 ימי עבודה סביר- עד 6 חודשים

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
טיפול ומענה לפניית בנושא אחזקת שטחי גינון ציבוריים (ביישובים נבטים, גבעות בר, מושבי יחדיו)	תוך 5 ימי עבודה	מענה ראשוני לבדיקת מהות הפנייה, המשך טיפול בהתאם להחלטת גורם מקצועי
גיזום עצים וענפים מסוכנים במוסדות חינוך	טיפול יזום אחת לשנה ועפ"י סקר עצים	גיזום העץ מפגע בטיחותי יטופל באופן מיידי
טיפול ומענה לפניית בנושא אחזקת מבני ציבור שבאחריות המועצה	תוך 4 ימי עבודה	בדיקת הליקוי זמן הטיפול בהתאם להחלטת גורם מקצועי

מחלקת רישוי עסקים ופיקוח

מחלקת רישוי עסקים ופיקוח מסייעת בקידום עסקים במרחב המועצה. המחלקה אחראית על יישום חוק רישוי עסקים במסגרתו נדרשים בעלי עסקים להקפיד על הוראות בטיחות ותברואה בעסקיהם. המחלקה אמונה על פיקוח שמירת החוק בכל העסקים הפעילים בתחומי הרשות תוך פיקוח ואכיפה סביבתית.

לינק לתשלום דוחות חניה וקנסות: [קישור לתשלום דוחות חניה וקנסות](#)

מנהלת המחלקה: סופי סולומון נייד: 0524831013 מייל: sofi@bns.org.il

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
טיפול בבקשה לרישיון עסק	תוך 5 ימי עבודה מרגע קבלת כל המסמכים והאישורים הנדרשים.	בקשה חדשה / רישיון מתחדש
השלמת תהליך הרישוי	תוך 90 יום ממועד הגשת הבקשה לרישיון עסק	מול גורמי הרישוי (כב"א, משטרה, ועדה לתכנון ובנייה וכו')
הנפקת רישיון עסק	תוך 2 ימי עבודה מרגע קבלת כל האישורים הנדרשים	קבלת כל האישורים הנדרשים מבעל העסק ומגורמי האישור הרלוונטיים
הודעה לבעל העסק על הצורך בחידוש רישיון עסק	90 יום לפני סיום תוקף הרישיון	שליחת הודעה לבעל העסק
מענה לטיפול בתלונות בנושא רישוי עסקים ובנושא השלכות פסולת	מענה ראשוני תוך 2 ימי עבודה	בירור מהות הפנייה וניתובה בהתאם לצורך. הגעת פקח למקום תוך 2 ימי עבודה
ביקורת תברואן בבית העסק	תוך 30 יום מקבלת הפנייה	ביקורות יזומות מבוצעות על פי תכנית עבודה שנתית. מענה לקריאות בהתאם לשיקול דעת מקצועי
טיפול בבקשה לאירוע/רוכלות מזון	תוך 7 ימי עבודה מרגע קבלת הפנייה	בחינת הבקשה ואישורה או דחייתה
הודעה על דחיית הבקשה לרישיון עסק	תוך יום עבודה	העברת הודעה רשמית לבעל העסק

מחלקת גבייה

מחלקת גבייה אמונה על עריכת שומה וגביית כספים מתושבים ובעלי עסקים בגין ארנונה, מיסים ואגרות שונות על פי חוק. מחלקת גבייה ממונה על הכנת צו הארנונה ואכיפתו. המחלקה מנפיקה שוברי תשלום ארנונה, היטלים ומסים מקומיים. המחלקה מרכזת ועדה להנחות בארנונה ע"פ קריטריונים קבועים.

מנהלת מחלקה לימור בן שטרית : 089915816 מייל: limorb@bns.org.il

מענה טלפוני 089911740 בימים א' ג' ד' ה' בשעות 08:30-13:00 וביום ב' בשעות 13:00-16:00

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
בקשה לקבלת מסמכים ואישורים	עד 3 ימי עבודה	העברת האישור או הטופס המבוקש
החלפת משלם ארנונה ושליחת הודעת שומת ארנונה	21 ימי עבודה	קבלת הודעת שומה מאושרת וחתומה
בקשה להנחה בארנונה העומדת בקריטריונים	21 ימי עבודה	הודעה לתושב ועדכון ההנחה במערכת (במידה ואושרה)
בקשה להנחה בארנונה המצריכה אישור בוועדת הנחות	שבוע מיום התכנסות וועדת הנחות, הוועדה מתכנסת אחת לרבעון	הודעה לתושב והזנת ההנחה במערכת (במידה ואושר)
בקשה לפטור מארנונה לנכס ריק	שבוע מיום התכנסות וועדת הנחות, הוועדה מתכנסת אחת לרבעון	הודעה לתושב והזנת הפטור במערכת (במידה ואושר)
בקשה לפטור נכס חדש / לא ראוי	45 ימי עבודה (30 יום לסיור פקח בנכס, 15 יום למתן תשובה מרגע קבלת ממצאי הבדיקה)	הודעה לתושב והזנת הפטור למערכת (במידה ואושר)
עדכון אמצעי תשלום	עד 3 ימי עבודה	החלפת אמצעי התשלום
טיפול בהשגות ארנונה	עד 60 ימי עבודה	תשובה בכתב להשגה
בקשה לזיכוי בגין מזילה	15 ימי עבודה	עדכון התושב והזנת הזיכוי (במידה והבקשה אושרה)

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
בקשה לעדכון מספר נפשות בנכס	5 ימי עבודה	הזנת העדכון
מענה לפניית בנושאים כללים טלפונית או בכתב	עד 3 ימי עבודה	יצירת קשר ראשון עם הפונה
מענה לפניית בנושא חינוך	21 ימי עבודה	מענה לפניה וביצוע זיכוי בהתאם להחלטה
החזר כספי לתושב	30 ימי עבודה	הודעה לתושב וביצוע החזר (במידה ואושר)

אגף שירותים חברתיים

האגף לשירותים חברתיים במועצה האזורית בני שמעון מציע מגוון מענים מקצועיים שייעודם שיפור איכות החיים

ורוחת הפרטים, המשפחות, קבוצות, בעלי התפקידים והקהילות במועצה. כמו כן, פועל ויוזם לקידום תכניות מניעה וטיפול.

השירות ניתן במגוון שלבי החיים, בשגרה ובחירום, במצבי מצוקה, שינוי משבר ובאופן זמני או מתמשך.

מנהלת האגף עידית אטינגר 089915819 מייל: ident@bns.org.il

מזכירת האגף ענת אמר 089911712 מייל: anata@bns.org.il

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
פניית תושב בכל נושא המטופל באגף	אירוע חירום - מידי שיחת טלפון – עד 48 שעות. פגישה ראשונה (במידת הצורך) – עד שבוע	יצירת קשר עם הפונה וטיפול בהתאם לצורך
הגשת חוות דעת מקצועית והמלצות לבית המשפט בנושאי סכסוכים במשפחה, אפוסטרופסות ופגיעה באזרח הוותיק	לפי לוח הזמנים שמציב בית המשפט	התערבות והגשת חוות דעת מקצועית לבית המשפט
בקשה של תושב לעזרה חומרית דרך משרד הרווחה	מרגע הגשת כל המסמכים הרלוונטיים – עד 5 ימים בתוך האגף. לאחר מכן עובר למשרד הרווחה (מקסימום חודשיים להשלמת הטיפול)	קבלת הסיוע (במידה וזכאי)
בקשה של תושב לעזרה חומרית דרך הרשות במקרים חריגים	מרגע הגשת כל המסמכים הרלוונטיים – עד 10 ימים לקבלת צ'ק	קבלת הסיוע (במידה וזכאי)
השמה במסגרות טיפוליות בקהילה / חוץ ביתית	מרגע הגשת המסמכים הרלוונטיים – עד שבוע לאישור השמה	אישור השמה (השלמת כל הטיפול המקדים הנדרש לצורך ביצוע ההשמה)
פניה למרכז לטיפול משפחתי לשם טיפול משפחתי / זוגי / אישי	מרגע פניית תושב למרכז, נקבעת תוך שבוע שיחת אינטק	קיום שיחת אינטק ולאחריה תתבצע השלמת מסמכים והעברה לטיפול

נושא השירות	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
פניית תושב למרכז חוסן לשם טיפול קצר מועד לתושבים שנחשפו לאירועי טראומה ולחץ	מרגע פניית תושב למרכז, נקבעת תוך שבוע שיחת אינטק	קיום שיחת אינטק ולאחריה תתבצע השלמת מסמכים והעברה לטיפול
פניית בעל תפקיד ביישוב למרכז חוסן והעלאת צורך למענה קהילתי	שבוע	שיחה ראשונה להגדרת הצורך ותיאום המענה הנדרש
פניה למרכז הגישור במצבי קונפליקט לשם הגעה להסכמות בעזרת צד שלישי, מקצועי וניטרלי	מרגע פניית תושב למרכז, נקבעת תוך שבוע שיחת אינטק	קיום שיחת אינטק ולאחריה תתבצע השלמת מסמכים והעברה לטיפול
ליווי צעירים (גילאי 18-25)	שיחת טלפון – עד 48 שעות	תכנית המיועדת לצעירים לצורך סיוע בתחומים: תעסוקה, השכלה, מיצוי זכויות, שילוב ומעורבות חברתית
בני משפחה מטפלים באזרח הוותיק	שיחת טלפון – עד 48 שעות	מתן מענה רגשי בגישה מערכתית לבני משפחה מטפלים
פעילות לוותיקים	<ol style="list-style-type: none"> מועדון "שביל הזהב", שובל: ימי שני. מועדון מופת בנבטים ומושבי יחדיו: כ-5 ימים בשבוע. בית גיל-עד, משמר הנגב: 3 ימים בשבוע. מועדון "קפה אירופה" בבית גיל-עד: ימי רביעי. קתדרת וותיקי בני שמעון, דביר ושובל: 4 פעמים בשבוע. כיתות וותיקים לומדים, ביה"ס לבנות, שומריה: ימי רביעי (לנשים). 	מגוון פעילויות פנאי וחברה לכלל וותיקי המועצה (מגיל 62), בנוסף ליווי בעלי תפקיד מיישובי המועצה בקידום תחום תהליכי פרישה

מהות הטיפול/הערות	זמן תקן	נושא השירות
	<p>7. שכונה תומכת ביישובי יחדיו, נבטים וגבעות בר: 24/7</p> <p>8. בתים חמים בקיבוצים גבעות בר, מנבטים ושומריה: אחת לשבוע.</p> <p>9. מרכז אפ 60</p>	
קיום שיחה לקידום מענה התנדבותי (קבלה או נתינה)	שבוע	פניית תושב בבקשה להתנדבות

אגף חינוך

אגף החינוך אחראי על מערך החינוך במעונות היום, גני הילדים, בתיה"ס היסודיים והתיכונים מערך החינוך המיוחד, השירות הפסיכולוגי החינוכי ומערך החינוך החברתי קהילתי. האגף פועל לקידום תוכניות הלימודים, קידום ההוראה, הצטיידות ותשתיות, מענה וסיוע מקצועי למנהלים ועובדי מערכת החינוך, איגום תהליכי עבודה בשיתוף הגורמים המקצועיים, עבודה בתיאום משרד החינוך והגורמים החינוכיים ברשות.

האגף פועל לקידום מצוינות לימודית וחברתית, תוך מתן מענה לצרכיו המגוונים של כל תלמיד ופיתוח כישוריו האישיים בהתאם לצרכיו הייחודיים.

מנהל האגף אמיר ברזילי 089911711 מייל: amirb@bns.org.il

מזכירת האגף לי בן חמו 089911707 מייל: leeb@bns.org.il

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
בקשות רישום לגנים וכיתה א'	רישום מקוון מידי	קבלת אישור להשלמת הרישום. במקרים חריגים הרישום יתבצע ע"י פניה למזכירות האגף אישור סופי לשיבוץ יתקבל עד לתאריך 24 ליולי
הפניית הורים להגשת בקשה לרישום למעונות יום	רישום מקוון באתר משרד הכלכלה	הרישום מתבצע באתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים בחלון זמנים מוגדר. רישום מאוחר יתבצע ע"י פניה למנהלת גיל הרך בישוב
בקשות גריעה / ביטול רישום	7 ימים מהגשת בקשה תקינה	ביצוע גריעה .
בקשה לרישום תושבים חדשים	7 ימים מהגשת בקשה תקינה	רישום במערכת החינוך במועצה
בקשה ללימודי חוץ	7 ימים מהגשת בקשה תקינה	אישור שחרור ללימודי חוץ
בקשת מלגות לילדים מחוננים מצטיינים	הגשה עד ה-15 במאי, תשובות יתקבלו עד ה-15 ליוני	החלטת ועדת המלגות המועצתית

מחלקת גיל הרך

מחלקת הגיל הרך עוסק בפיתוח מערכות חינוך מקצועיות בגיל הרך ביישובי המועצה ומספקת ליווי והדרכה פדגוגית, וליווי ארגוני במטרה להתאים את מערכות החינוך למציאות המשתנה.
מנהלת מחלקה חנה רוטבלט: 089911723 מייל: hanar@bns.org.il

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
הפעלת תכנית הכשרת לצוותים	ריבעון ראשון ושני של שנת הלימודים	ביצוע תכנית הכשרה
טיפול בפניות הורים	7 ימים	התייחסות אישית לכל פניה
הפעלת קייטנות בחופשות משרד החינוך ובחודשי הקיץ	חנוכה- פסח- יולי אוגוסט	הפעלת מערכת משלימה בכל הישובים
החזר כספים בגין זכאות לסבסוד	אחת לחודש ב-15 לחודש	העברת הסבסוד לתושב

מחלקת חינוך מיוחד

תפיסת מחלקת החינוך המיוחד מושתתת על מחויבות ערכית. לקדם, להניע ולהשפיע על תפיסת עולם חברתית המקבלת את האדם עם הצרכים המיוחדים כמשתתף שווה זכויות בחברה. להתאים את מגוון שירותי החינוך והטיפול להם זכאים תלמידי החינוך המיוחד, כדי שיממשו את יכולתם החברתית, הקוגניטיבית והרגשית. לקדם את מתן המענה לצרכיו הייחודיים של תלמיד החינוך המיוחד במסגרת החינוך הרגילה ובקהילה.

מנהלת מחלקה אושרית לנצ'נר: 089915898 מייל: oshritl@bns.org.il

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
הגשת בקשה לוועדת אפיין וזכאות	14 יום טרם הועדה תתקבל הזמנה	ילדים בחינוך הרגיל שהמסגרת החינוכית הנכונה עבורם היא מסגרת ח"מ
קבלת החלטה של וועדת זכאות ואפיין	7 ימים מיום התכנסות הוועדה	קבלת החלטה ואישור ועדה
הגשת בקשה לסיוע רפואי במוסדות חינוך	מתאריך 01.03.22 עד 15.05.22	הגשת בקשה לסיוע רפואי מציל חיים ע"י הגשת מסמכים רלוונטיים והגשתם לוועדת שרד הבריאות בחינוך.
שיבוץ תלמידים במסגרות ח"מ	לאחר סיום וועדות שיבוץ - אוגוסט	התאמת מסגרת ח"מ במועצה ומוץ למועצה.

שירות פסיכולוגי חינוכי

השירות הפסיכולוגי החינוכי (שפ"ח) הוא חלק מאגף החינוך במועצה וכפוף מקצועית לאגף פסיכולוגיה בשפ"י - שירות פסיכולוגי ייעוצי במשרד החינוך. בשפ"ח ניתן מענה למסגרות החינוך, למשפחות וליחידים והוא מחויב לסטנדרטים גבוהים של מקצועיות, אתיקה, אמינות ונגישות. מנהלת מחלקה קרן אקר 089915885 מייל: kerena@bns.org.il מזכירת מחלקה מאיה גולן : 08991726 מייל: mayag@bns.org.il

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
מענה במזכירות השפ"ח	מענה מיידית ועד 24 שעות	מענה ראשוני המכוון את הפונים לשפ"ח (השירות הפסיכולוגי החינוכי) ולשפ"מ (השירות הפסיכולוגי המשלים). כולל- רישום הפרטים של הפונה, הכנסת הפניה למערכת הממוחשבת ו/או העברת הפניה לפסיכולוג הרלוונטי או למנהלת השפ"ח
מענה "הקו החם" של השירות הפסיכולוגי-מענה טלפוני שניתן להורים ילדים ונוער על ידי פסיכולוגים מהשפ"ח	מיידית ועד 24 שעות	מזכירת השפ"ח תנתב את הפניה לפסיכולוג הרלוונטי, שיחזור לפונה עד 24 שעות מרגע הפניה
ליווי והדרכה פסיכולוגית לצוותים החינוכיים בכל מסגרות החינוך הפורמליות במועצה	בתי ספר – פעם בשבוע. גנים – פעם בשבועיים	הגעה למסגרת לפגישות עם מנהל/ת המסגרת, צוותי הייעוץ וצוות חינוכי לצורך הדרכה וחשיבה על מענים הנדרשים לילדים במסגרת החינוכית מבחינה רגשית-התנהגותית- חברתית והתאמות לימודיות
ליווי והדרכה פסיכולוגית לאחראי ומדריכי חינוך החברתי בישובים של המועצה	פעם בחודש	התאמת תכניות פסיכו-חינוכיות לאור צרכים שהוצגו במסגרות אלו על ידי צוותי ההדרכה

מהות הטיפול/הערות	זמן תקן	נושא השירות/ קטגוריה
<p>במידה ובישוב עולה רצון או צורך במענה לקבוצה כלשהי למשל הורים, סביב תכנים פסיכולוגיים הנוגעים לגיל לידה עד תיכון, ניתן לפנות למזכירות השפ"ח או למנהלת השפ"ח ישירות</p>	<p>לפי פניה לשירות הפסיכולוגי המשלים</p>	<p>בניית והעברת סדנאות פסיכו-חינוכיות</p>

אגף תרבות וספורט

תרבות וחיי פנאי מסייעים לבניית קהילה ותורמים ללכידות חברתית, קהילתיות, מעורבות חברתית, שותפות ותחושת שייכות. אגף התרבות חוגים וספורט פועל לקידום והעשרת העשייה התרבותית ופעילויות הפנאי והספורט במועצה.

האגף מציע לתושבי המועצה שפע של פעילויות איכותיות ומגוונות לשעות הפנאי, הנותנות מענה לצרכים השונים של כל תושביה, בכל הגילאים, בתחומי התרבות, הספורט, הטיולים והאמנות. הפעילויות התרבותיות ופעילויות הפנאי מפגישות בין תושבי המועצה ויוצרות מעגלי היכרות מחודשים, חוויות מעשירות ומסגרת איכותית ומהנה לפרט, ליישובים ולקהילה האזורית המשותפת.

מנהל האגף יוסי טוביאנה 089911705 מייל: yosi@bns.org.il

מנהל מתקני ספורט דוד חמו 089915890 מייל: davidh@bns.org.il

רכז חוגים צור טרנר 089915840 מייל: tzur@bns.org.il

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
הרשמה לחוגים וקבוצות ספורט	עד שבוע לתחילת שנת הלימודים	אישור הרשמה והודעה על פתיחת החוג
בקשה לוועדת הנחות לחוגים	30 יום מהגשת הבקשה (הגשה עד סוף חודש נובמבר)	קבלת תשובה לבקשה והזנת ההנחה
הגשת בקשות למלגות ספורט	ועדת המלגות מתכנסת אחת לשנה עד ל-15/7. (הגשת בקשה עד 31/5)	קבלת תשובה לבקשה וקבלת המלגה
הודעה על ביטול חוג	עד שלוש שעות לפני תחילת החוג	שליחת הודעות למשתתפים ופרסום בדף הבית של אתר המועצה
רישום לאירועי ספורט	תחילת הרשמה לכל המאוחר 15 ימי עבודה לפני האירוע	רישום מקוון
תיקון מפגע בטיחותי חמור במתקן	עד 1 יום עבודה	תיקון המפגע או סגירת המתקן עד להשלמת התיקון
תיקון ליקוי תאורה במתקן שאינו מאפשר המשך פעילות	עד 5 ימי עבודה	תיקון התאורה תיקון גוף תאורה שאיננו מגביל המשך פעילות במתקן יבוצע עד חודשיים
תיקונים כלליים במתקנים והשלמת אביזרים	עד 5 ימי עבודה	תיקון המפגע

מחלקת תרבות

מחלקת תרבות מהווה ספינת דגל ליצירה ולפיתוח תרבות הפנאי בקשת רחבה של אירועים, מופעים, סדרות תאטרון, פסטיבלים ועוד תוך שימת דגש על תכנים איכותיים, מגוונים ורב גילאים. מטרת העל של המחלקה הן הנגשת תרבות לכלל התושבים, הגדלת מספר צרכני התרבות בקרב תושבי המועצה ועידוד והצמחת יוצרים ואמנים מקומיים. מנהלת מחלקה קרן סביון 089911708 מייל: keren1@bns.org.il מזכירת מחלקה רותי ברקוביץ 089911704 מייל Ruthy@bns.org.il

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
בירורים ומענה לפניות	עד 24 שעות	מענה במייל או בטלפון
פרסום אירועי תרבות	3 שבועות לפני האירוע לכל המאוחר	פרסום האירוע באמצעים הבאים: אתר המועצה, דף הפייסבוק של המועצה, ניוזלטר, הודעות ואטסאפ בקבוצות המועצתיות, הודעה לרכזי תרבות ביישובים
רכישת מנויים לסדרות של פעילויות תרבות ופנאי (כגון תאטרון, קונצרטים, חובבי טבע)	מועד פתיחה אוגוסט, מועד סגירה אוקטובר	רכישת מינוי (עד גמר המקומות)
ביטול רישום למופע	עד 2 ימי עבודה לפני האירוע	ביצוע ביטול וזיכוי מידי
מועדון זמר	אחת לחודש (בחודשים אוקטובר עד יולי)	רכישת כרטיסים מתקיימת בערב האירוע
נגישות באירועים	בכל אירועי המועצה	הנגשת האירוע לאנשים עם מוגבלויות על פי חוק
בקשת מלגות יצירה למבוגרים	וועדת המלגות מתכנסת אחת לשנה עד ה-15/7, הגשת בקשה עד 31/5	קבלת תשובה לבקשה וקבלת המלגה

אגף הנדסה

אגף הנדסה מוביל את נושא הבינוי והפיתוח בתחום המועצה, מהווה כגורם מייעץ ומלווה את גורמי המועצה ויישוביה.

מנהלת האגף זהרה ישי 086257911 מייל: zohara@bns.org.il

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
טיפול בליקויים במבני ציבור ותשתיות ציבוריות שבוצעו ע"י המועצה	בדיקה והחלטה על אופן הטיפול עד 7 ימים ביצוע התיקון עד סיום שנת בדק	בדיקה וטיפול בליקוי בהתאם לממצאים
שיפוצי קיץ מוסדות חינוך	אחת לשנה סיום ביצוע שיפוצים עד לתחילת שנת הלימודים	סורים במוסדות החינוך, בדיקת ליקויים וצרכים, הכנת אומדנים, קבלת החלטות להיקף עבודות, יציאה למכרז וביצוע
מענה לפניה בנושא בדיקת מחלקת הנדסה עבור בקשות להיתר בניה	7 ימים	מענה לפניה ומתן הנחיות בהתאם להערות שניתנו

הוועדה לתכנון ובניה

אמנת השירות לשנת 2022 משקפת את עבודת הוועדה המקומית לתכנון ובניה בדגש על מתן שירות לתושב, התייעלות והתמקצעות תוך עמידה בלוחות הזמנים ובהוראות הקבועות בחוק התכנון והבניה. בראש הוועדה המקומית עומדים יו"ר הוועדה ניר זמיר ומהנדסת הוועדה זהרה ישי. הוועדה אחראית לכלל היבטי הרישוי, מידע תכנוני, הליכי תכנון, יישום החלטות מוסדות התכנון, פיקוח ואכיפה בתחומי המועצה.

מזכירות הוועדה 086257920 אתר הוועדה : [אתר הוועדה המקומית לתכנון ובניה בני שמעון](#)

מנהלת הוועדה לימור קוטר 086257917 מייל: limork@bns.org.il

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
אישור היעדר חובות	3 ימי עבודה	קליטת בקשה לאישור היעדר חובות לצורך העברת זכויות בנכס ורישום בטאבו
	7 ימי עבודה	ביקורות בשטח לצורך אישורי העברת זכויות ורישום בטאבו יתקיימו בימים שני ורביעי בתיאום עם המפקח
	30 ימי עבודה	סיום טיפול הוועדה והעברה למחלקת גביה לקבלת האישור
תיק מידע תכנוני	5 ימי עבודה	בדיקת תנאים מוקדמים לבקשה למידע תכנוני להיתר
	30 ימי עבודה	מסירת תיק מידע תכנוני
דף מידע תכנוני	5 ימים	מסירת דף מידע
בקשה להיתר בניה	לפי תקנות רישוי זמין	
היתר עבור ממ"ד	25 ימי עבודה מיום עמידת הבקשה בתנאי הסף	קבלת היתר עבור ממ"ד
אישור התחלת עבודות	5 ימי עבודה מהשלמת כל המסמכים הנדרשים	קבלת האישור

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
קבלת תעודת גמר	5 ימי עבודה מהשלמת כל המסמכים הנדרשים וביצוע ביקור מפקח	קבלת התעודה
בקשת תושב לביקורת בנכס	עד 7 ימי עבודה ביקורות מתבצעות בימים ב' וד' ובתיאום מראש	ביקור בנכס
מענה לפניות בנושאים כללים	3 ימי עבודה	בדיקת הפניה ועדכון הפונה
מענה לפניות בנושא קמינים	3 ימי עבודה	בדיקת קיום היתר לקמין ותשובה לפונה.
מענה לתלונות בנושא עבירות בניה ומפגעי בניה	7 ימי עבודה	ביקור פקח בשטח ועדכון הפונה על אופן הטיפול

ייזום ופיתוח

מחלקת מים וביוב פועלת ב-2 מישורים מרכזיים :

- אחזקת שבר- מתן מענה לפניית אודות , הפסקות מים מפגעי מים וביוב ברשת העירונית 24/7.
- אחזקה מונעת ותקלות לא בטיחותיות/דחופות מתכננים ומבצעים בהתאם לצורך.
- פניות בנושא : צרכנות מים, חשבונות וביירוים נוספים יש ליצור קשר עם מנהל הכנסות הרשות -08-089915816, 9911740

מנהל מחלקה ניצן דואניס 086257961 מייל nitsan@bns.org.il

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
פיצוץ מים בקו ציבורי	עד 8 שעות	במהלך יום טיפול עד 8 שעות , בלילות עד למחרת בבוקר ותלוי בכמות הזרימה
סתימת ביוב בקו ציבורי	עד 6 שעות	תיקון סתימה
מכסה מים מרעיש/ מתנדנדת/שבורה	עד 2 ימים במקרים דחופים הפניה תטופל תוך 12 שעות	גידור המפגע ותיקון
מכסה ביוב מרעיש/ מתנדנדת/שבורה	עד 2 ימים במקרים דחופים הפניה תטופל תוך 12 שעות	גידור המפגע ותיקון
ריח/טעם מוזר במים	אחת ל-4 שבועות	דיגומי מים מתבצעים אחת ל-4 שבועות ע"י משרד הבריאות . כל חודש בודקים מיקרו בקטריאלי. פעם בשלוש שנים נבדקים מתכות במים.

נושא השירות/ קטגוריה	זמן תקן	מהות הטיפול/הערות
לחץ מים חלש	עד 2 ימים	בדיקה ע"י רכז ישוב גבעות בר יחדיו וטיפול בהתאם
נזילה בתוך מגרש	עד 2 ימים	שליחת התראה לתושב . הטיפול הינו באחריות התושב.
חשד למונה/מד מים לא תקין	עד 2 ימים	שליחת מד למעבדה מוסמכת לבדיקה , במידה והמד יוצא תקין עלות הבדיקה הינה באחריות התושב. במידה ומתגלה תקלה במד , התושב מקבל חישוב מחדש של החשבונות ע"י מחלקת הגביה .