

עיריית רמלה - אמנת שירות



הופק ע"י המחלקה לתכנון אסטרטגי ומידע עיריית רמלה

תוכן עניינים

עמוד	תת תחום	תחום
3		דבר ראש העיר
4		בטחון
5		הכנסות
6		הנדסה – תבעו"ת תשתיות ומבני ציבור
9		וטרינריה ובריאות הציבור
10		חינוך ונוער
11	שירות פסיכולוגי חינוכי	
12	אחזקת מוסדות חינוך	
13	מוקד עירוני	מוקד, פיקוח ושיטור עירוני
13	פיקוח עירוני ושיטור עירוני	
14		מזכירות העירייה
14		מחשוב
15		משק ונכסים
16		מתנסים
17		ספורט ואירועים
19		קליטה והון אנושי
20	המרכז לגיל הרך	קרן רמלה לחינוך תרבות ופיתוח
20	ספרייה עירונית	
21	קמפוס השפלה	
22	תיירות	
23		רווחה וקהילה
23	גישור וישוב סכסוכים	
24	שירות יעוץ לאזרח – שי"ל	
25		תאגיד מים – ת.מ.ר
26	איכות סביבה	תברואה, גינון, רישוי עסקים ואיכות הסביבה
26	גיבון	
26	רישוי עסקים	
27	תברואה	
29	מבקר עירייה	מבקר העירייה / תלונות ציבור
29	תלונות ציבור	

דבר ראש העיר

רמלה עוברת בשנים האחרונות שינויים ותמורות הממצבים אותה כעיר מתפתחת, דינמית ואיכותית המאופיינת בשירות מקצועי לתושב, בחינוך איכותי, בשוויון הזדמנויות ובקהילה תומכת וחמה. הנהלת העירייה שמה את התושב במרכז העשייה ועל כן פועלת באופן מתמיד לשיפור וייעול בהיקף וברמת השירות לתושב ובחיזוק הקשר בין העירייה לבין התושבים.

כחלק מתהליך זה, נועדה אמנת השירות, אשר מהווה כתב התחייבות ותיאום ציפיות בין נותן השירות- עיריית רמלה לבין מקבל השירות- תושבי העיר, לשפר את איכות השירות לאורך זמן, כאשר התפיסה לפיה נבנתה האמנה שמה את התושב במרכז.

אמנת שירות הופכת בשנים האחרונות לכלי חשוב ומרכזי מאוד בניהול ועל כן מהווה צעד חשוב בהתפתחותה של העיר רמלה. האמנה מסייעת להבין מה עושה הרשות, להגדיר מהן הציפיות שלהם מנותן השירות וכיצד ניתן לתקשר עם מחלקות העירייה ובעלי התפקידים בה במידה ונתקלו בהיעדר שירות או בתקלת שירות.

השירות לתושב הינו ערך המוביל אותנו בעשייה היומיומית שלנו ועל כן, אנו בעיריית רמלה, שואפים כל העת לשיפור טיבו ואיכותו. אמנת השירות שגיבשנו מבטאת את המדדים השונים אותם הגדרנו, על מנת לספק לכל תושב ותושב את המענה השלם לצרכיו

תודה והוקרה להנהלת העירייה, מנהלי האגפים, המחלקות והעובדים הנפלאים אשר לקחו חלק בכתיבת אמנת השירות, למפעם השפלה, מטעם משרד הפנים ולצוות משרד "רן שטוק ייעוץ ניהולי ועסקי" אשר ליזו אותנו בתהליך פורה זה.

אני גאה על צעד זה ועל העשייה הרבה של עובדי העירייה למען תושבי העיר,

מאחל לכולנו המשך שיתוף פעולה פורה

יואל לביא,

ראש עיריית רמלה

מוקד, פיקוח ושיטור עירוני		
מוקד עירוני		
רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה	קבלת פניות באמצעות הטלפון: 108 או דרך אתר העירייה (באמצעות טופס אלקטרוני) מענה במגוון נושאים, קבלת מידע, דיווח על תקלות, תלונות וכו'	פניות
מיידית בפניה למוקד (ע"פ אמנת השירות)	מתן מידע לגבי זמן הסבב הצפוי לטיפול בפניה	מענה לפניה
24 שעות ביממה	תצפית על רחבי העיר	מצלמות
מידע אוטומטי בהודעות מוקלטות אשר יושמעו במענה הקולי טרם המענה האנושי, עדכון באתר האינטרנט, פרסום באמצעים השונים	מתן מידע בנושאים כלליים, עדכונים שונים וכד'	מתן מידע
פיקוח עירוני ושיטור עירוני		
עד חצי שעה	מענה לפנייה דחופה	פניות
עד 24 שעות	מענה לפנייה רגילה	
24 שעות ביממה הגעה - מיידית	אכיפת חוקי עזר כגון: השלכת אשפה פסולת, שילוט, עישון, סדר בשוק העירוני וכו'	חוקי עזר
בשעות הפעילות ובהתאם לתוכנית העבודה	סירי פקחים	שוק עירוני
מיידית	מתן קנס על מפגעי חנייה, חנייה שלא על פי חוק	תנועה
24 שעות ביממה	טיפול בבעיות רעש, ונדליזם וכדומה - במסגרת "עיר ללא אלימות"	ניידת משולבת
בהתאם לתוכנית העבודה	סירים על פי קריאות מוקד ובהתאם לפעילות יזומה	סירים בגנים ציבוריים ובנקודות חמות
בהתאם לתוכנית העבודה	השתלבות בשמירת הסדר באירועי תרבות, פעילות קיץ, חגים וכו'	שמירת סדר ציבורי באירועים

תברואה, גינון, רישוי עסקים ואיכות הסביבה

רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
איכות הסביבה		
אחת לשבוע	פינוי מכלי עיתונים ונייר (כחולים)	מכלי מחזור
אחת לשבועיים	פינוי כלובי בקבוקים	
לפחות אחת לשנה	מדידת קרינה יזומה בכל העיר: ארונות, חשמל, אנטנות סלולריות במוסדות חינוך וציבור	קרינה ורעש
עד 10 ימי עבודה	מדידת קרינה ע"פ בקשת תושב	
עד 21 ימי עבודה	מענה לבקשת מדידת רעש קבוע כגון מזגן או מנוע רועשים (רק במידה והרעש נובע מעסק/ מבנה ציבורי)	
פעמיים בשבוע	דיגום איכות המים	איכות מים
עד 48 שעות	מענה לפניה בנושא טעם או ריח של המים - בדיקה בבית התושב	
אחת ל - 3 שנים	בדיקת גז ראדון במקלטים	גז ראדון
גינון		
מידי יום עד השעה 10:00	ניקיון גנים ציבוריים	גינון
אחת לעשרה ימים על פי צורך	ביצוע עבודות גיזום	
חירום - מידי רגיל - עד 24 שעות	גיזום עץ עקום או שנפל ופינוי	
לפי תכנית עבודה	ביצוע עבודות פיתוח (שיקום מעגלי תנועה, שתילת פרחים, מערכות השקיה ממוחשבות)	
רישוי עסקים		
קבלת קהל: יום א' בין השעות 10:00-12:00, יום ג' בין השעות 15:30-17:30 טלפון: 08-9771450 כתובת: רחוב שמשון הגיבור 15 רמלה		
בשעות קבלת קהל או בתיאום מראש	התייעצות בכל נושא הקשור לרישוי עסק	פניות

בשעות קבלת קהל או בתיאום מראש	התייעצות ובחינה מקדמית לעסק מזון או אטליז- יש לתאם פגישה גם עם מהנדסת המזון במחלקה הווטרינרית להתייעצות ובחינה מקדמית	מתן חוות דעת מקדמית
עד 21 ימי עבודה עד 60 ימי עבודה	תשובות לבדיקה מקדמית: מאגף הנדסה – מגורמי רישוי חיצוניים –	
בשעות קבלת קהל או בתיאום מראש	מילוי טפסי בקשה לרישיון עסק (לפי פירוט המופיע באתר האינטרנט)	הגשת בקשה
בשעות קבלת קהל מח' גביה	תשלום אגרת רישיון עסק לאחר מילוי הטפסים	
עד 21 ימי עבודה	תשובת העירייה ו/או אגף הנדסה	תשובה להגשת בקשה
עד 60 ימי עבודה	תשובת גורמי הרישוי לבקשה	
עד 7 ימי עבודה	הנפקת רישיון (לאחר השלמת כלל התהליך: קבלת אישורים מכל גורמי הרישוי).	רישיון
מינימום פעם בשנה בהתאם לת"ע	ביצוע ביקורות שונות בבתי עסק	ביקורות
עד 5 ימי עבודה	מענה ראשוני לתלונה על עסקים	תלונת תושבים
עדכון אחד לחודשיים	פרסום עסקים עם רישיון עסק באתר העירוני	פרסום
תברואה		
3 פעמים בשבוע (לפי חלוקה לאזורים)	פינוי פחי אשפה בבתי מגורים	פינוי אשפה
3 פעמים בשבוע (לפי חלוקה לאזורים)	פינוי מכולות	
פעמיים בשבוע	פינוי אשפה אורגנית	
עד 12 שעות ביום פינוי – עד שעתיים	פינוי נוסף של פח / מכולה – על פי קריאה	
3 פעמים בשבוע (לפי חלוקה לאזורים)	פינוי גזם	
ימי א'-ה'	פינוי גזם לגננים (הנחת גזם עד	

	השעה 16:00 ברחוב מאיר בנט (ואלי כהן)	
3 פעמים בשבוע לפי תכנית עבודה	ניקוי רחובות - טיאוט ידני וע"י מכונות טיאוט	ניקיון
כל יום בין השעות 06:00-14:00 *תגבור לפי הצורך	ניקוי רחובות ראשיים	
ימים א'-ו' בין השעות 15:30-22:00	ניקיון השוק העירוני	
בין השעות 15:30-22:00	ניקיון שוק יום ד' כולל פינוי אשפה	
עד שעתיים	פינוי פגר	
עד שעתיים עד 12 שעות	לפי קריאה מיוחדת קריאה רגילה	
עד 4 ימי עבודה	תיקון, החלפה, הגדלה של פח (לאחר קבלת אישור)	מפגעים
עד 48 שעות	איתור והחזרת פח	
לפי תכנית עבודה שנתית (קיץ- אפריל. חורף- דצמבר-ינואר)	מניעה והדברה של חרקים וזוחלים	הדברות
(אוקטובר – מרץ)	מניעה, הסדרת עשביה ומקורות מים	
עד שעתיים	הדברת קיני צרעות ודבורים	
לפי תכנית עבודה שנתית	הדברה במוסדות חינוך	

רווחה וקהילה		
כתובת: רח' הרצל 59 (בית רווחה קומה 5) מענה טלפוני: 08-9771611/0 ניתן לפנות במצבי חירום בכל שעות היממה למוקד העירוני אשר יפנה את הפניה לטיפול של כונן רווחה		
נושא טיפול	פירוט	רמת השירות
פניות הציבור	פניות במצבי חירום – מתן מענה ראשוני 08-9771610/1	עד שעה
	מענה טלפוני	מייד בשעות הקבלה
	זימון לשיחת היכרות עם עו"ס (אינטייק)	עד 22 ימי עבודה

עד 15 ימי עבודה	תיאום פגישה עם המשפחה 08-9771610/1/31/801	פרט ומשפחה
מייד	טיפול באלימות כלפי ילדים וקטינים בסיכון (טל': 08-9771634)	
עד 15 ימי עבודה	מענה לחוק סיעוד (טל': 08-9771609)	טיפול בזקן
עד 15 ימי עבודה	מענה לנושאים אחרים (לא במסגרת חוק סיעוד) 08-9771811	
עד 15 ימי עבודה	איתור, טיפול והפניה לגורם המתאים (טל': 08-9771631)	אנשים עם צרכים מיוחדים / בעלי מוגבלויות
עד 15 ימי עבודה	תיאום פגישה (טל': 08-9771629)	שלום המשפחה / מניעה וטיפול באלימות
עד 15 ימי עבודה	שילוב בתוכנית טיפולית לזכאים ע"פ קריטריונים (טל': 08-9771954)	טיפול בהתמכרויות
עד 15 ימי עבודה	תאום פגישה 08-9771653	נערות וצעירות
עד 15 ימי עבודה	מענה לפנייה בנושא יחסים בין בני זוג ובין הורים לילדים (טל': 08-9771627)	טיפול זוגי ומשפחתי
בהתאם לתוכנית העבודה	גיוס ושימור מתנדבים 08-9771803	התנדבות ותרומות
בהתאם לתוכנית עבודה ופניות	גיוס תרומות לצרכי רווחה וחינוך, בדגש לסיוע בחגים	
גישור וישוב סכסוכים		
שעות קבלה: ימים א'-ה' 09:00-14:00. טלפון: 08-9771899 פקס: 08-9771889 דוא"ל: m.gishur@ramla.muni.il רח' אברהם הלל 6 רמלה		
רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
עד 14 ימי עבודה	טיפול בהפניה מבית משפט לתביעות קטנות	פניות
עד 7 ימי עבודה	טיפול בהפניה שהתקבלה ע"י המשטרה, אגף הרווחה, שי"ל ועוד (גישור קהילתי)	
עד 7 ימי עבודה	טיפול בפנייה ישירה של התושב (מומלץ לתאם פגישה מראש)	
על פי תכנית עבודה שנתית ועל פי צורך	קיום מפגשי חשיפה והרצאות לתושבים ונותני שירותים בקהילה	הרצאות
אחת לחודש	פעילויות נוספות כגון: פורום מנהיגים ופורום	פורומים

	צעירים רב תרבותי, וועדת סולחה ועוד	
זמני הרישום מתפרסמים בעיתונות המקומית	רישום לקורסי גישור, קורסי התנסות מודרכת וסדנאות	קורסים וסדנאות
<ul style="list-style-type: none"> בכל פנייה יש צורך לקבל הסכמה מכל הצדדים המסוכסכים להשתתף בגישור על הגישורים חלה סודיות וחסיון 		
שירות ייעוץ לאזרח – שי"ל		
שעות קבלה*: יום א' 20:00-22:00 יום ד' 09:30-11:30, 17:00-19:00. יום ה' 16:30-18:30. טל': 08-9771835 פקס: 08-9771835 כתובת: רחוב אברהם הלל 6 רמלה. דוא"ל: shil@ramla.muni.il		
בשעות הקבלה	מתן מידע, ייעוץ והכוונה לאזרח על זכויותיו וחובותיו - ללא תשלום ובסודיות מובטחת.	פניות (בנושאי ביטוח לאומי, רשויות מקומיות, משרד הפנים, משרד השיכון, צרכנות, זכויות ניצולי שואה, תביעות קטנות, הוצאה לפועל, ענייני אישות ועניינים משפטיים אחרים למעט מהתחום הפלילי)
בתיאום מראש	ייעוץ ע"י מתנדבים מומחים בתחומם כגון: עורכי דין, סטודנטים למשפטים, רו"ח, אנשי חינוך ועוד.	ייעוץ
*שעות הקבלה משתנות מעת לעת. ניתן לשמוע עדכוני שעות במענה הטלפוני		

חינוך

שעות קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-15:00. בימי א' בין השעות 16:00-18:00
טלפון: 08-9771537, 08-9771501

נושא טיפול	פירוט	רמת השירות
פניות ציבור	מענה לפנייה טלפונית	בשעות הקבלה
	טיפול בפנייה	עד 3 ימי עבודה
רישום לגני ילדים ובתי ספר	משלוח מכתבים להורים בנוגע למועדי רישום ונהלים	בחודש דצמבר (ע"פ המועד הקבוע במשרד החינוך)
	רישום אינטרנטי (רק לגני ילדים) או פרונטלי באגף החינוך והנוער (במידה והוגשו כל המסמכים)	במהלך חודש ינואר שעות קבלת קהל בתקופת הרישום: ימים א' – ה': 08:00-13:30 ובימי א', ג': 16:00-18:30
	רישום תושבים חדשים	פרונטלי באגף החינוך והנוער בלבד
	משלוח מכתבים להורים על שיבוץ ילדים	עד סוף חודש יוני
	הגשת ערעור על ידי ההורים על שיבוץ- מיום קבלת ההודעה על השיבוץ	עד 7 ימי עבודה
	מתן תשובה לערעור	עד ה- 20 ביולי
	קיום ועדות השמה	בתי ספר עד ה- 15.5 גני ילדים עד ה- 30.5
חינוך מיוחד	הגשת בקשות לועדת השמה חריגה	העברת הבקשה למשרד החינוך עם קבלת הבקשה – עד יומיים.
	קיום ועדות השמה חריגות (שיבוץ על בסיס מקום פנוי)	ע"פ אישורים של משרד החינוך
	הגשת ערר למשרד החינוך על ידי ההורים	עד 21 ימי עבודה מיום קבלת החלטת ועדת ההשמה.

עד סוף חודש אוגוסט בכל שנת לימודים	שיבוץ ושילוב הילד בחינוך מיוחד מתום קביעת זכאות	
עד אמצע חודש אוגוסט	הודעה על זכאות להסעות	
עד אמצע חודש אוגוסט	שיבוצים להסעות והודעה על זמנים	
עד 48 שעות	<p>הודעה על שיבוץ במסגרת - במעבר ליישוב. עם הצגת המסמכים הרלוונטיים:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ חוזה שכירות/קנייה ▪ אישור ארנונה ▪ ת.ז הורים 	קבלת תלמידים חדשים למערכת החינוך
שירות פסיכולוגי חינוכי		
שעות קבלת קהל של המזכירות ימים א' – ה' 08:00-15:00 טלפון: 08-9187706 כתובת: רחוב וילנה 7 רמלה.		
רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
באופן שוטף לפי תכנית עבודה	איתור באמצעות תצפיות, שאלוני איתור, הערכת בשלות בגנים ובבתי הספר	איתור
באופן שוטף לפי הפניית מערכת החינוך	ביצוע אבחונים פסיכולוגיים והערכות רגשיות	אבחון
על פי צורך ולפי תכנית עבודה	מתן ייעוץ והדרכה לסגל החינוכי ולבעלי תפקידים במערכת החינוכית בגיל הרך בגיל היסודי והגיל העל-יסודי (חט"ב).	ייעוץ והדרכה
על פי תכנית עבודה שנתית	קיום ישיבות צוות עם הסגל החינוכי	
על פי תכנית עבודה שנתית	פגישות היוועצות קבועה עם יועצות בתיה"ס	
שעות קבלת פסיכולוגים: בתיאום מראש בעזרת יועצות בתי הספר וגננות	ייעוץ והדרכת הורים בתחנה	
באופן שוטף	מעקב ופיקוח בכיתות חינוך-מיוחד	
באופן שוטף לפי הפניית מערכת החינוך	בניית תכנית טיפולית במערכת החינוך	טיפול ומעקב

	ומעקב אחר תהליכים טיפוליים	
באופן שוטף לפי הפניית מערכת החינוך	התערבות טיפולית לטווח-קצר ולטווח-ארוך בתחנה	
מיידית במערכת החינוך	התערבות טיפולית ממוקדת בחירום	
הרשמה דרך בתי הספר	סדנאות וקבוצות טיפוליות לילדי העיר חנים או בעלות מסובסדת דרך מימון קרנות או פרויקטים כגון "פאקט" ו"שמיד"	פרויקטים
אחזקת מוסדות חינוך		
עד 3 ימי עבודה	מענה לפנייה רגילה – טיפול ראשוני (תיקונים ועבודות מסגרות, חשמל ותקשורת, אינסטלציה, נגרות וכדומה)	פניות
עד 3 שעות	מענה לפנייה דחופה (מפגעי בטיחות במוסדות חינוך ובעירייה)	
עד 4 ימי עבודה	מענה לפנייה המצריכה הזמנת ציוד	
לפי תכנית עבודה שנתית	עבודות שיפוץ וצביעה	תחזוקה
על פי צורך ולפי תכנית עבודה	הרכבת במות, סידור כסאות ודגלול	אירועים עירוניים

הכנסות

שעות קבלת קהל: ימים א'-ה' 08:00-12:00 יום ג' 16:00-18:00

נושא טיפול	פירוט	רמת השירות
פניות תושבים	מתן מידע והסבר על חיובים, הנחות ותשלומים, הוראות קבע וכו'	בשעות הקבלה (קבלה לפי התור במקום)
	ביצוע פעולות שונות במוקד הטלפוני (תשלומים ופניות)	ימים א'-ה' 08:00-22:00, ימי ו' וערבי חג 08:00-14:00
	מענה לפניות תושבים בכתב	עד 21 ימי עבודה
	הסדרת הנחות לזכאים ממועד הגשת מלוא הטפסים והאסמכתאות	עד 21 ימי עבודה
	כינוס ועדת חריגים, לאחר הגשת הטפסים והאסמכתאות לצורך הנחות הנובעות מהחמרה במצב כלכלי או רפואי	לפחות פעם אחת בשנה וע"פ צורך
השגה על שומת ארנונה מבנה חדש, מגורים תעשייה ועסקים	מענה להשגה (כולל מדידה במידת הצורך)	עד 30 ימי עבודה
	תשובה לוועדת ערר	עד 30 ימי עבודה מקבלת הערר
	כינוס ועדות ערר	לפחות 6 ועדות בשנה
	הודעת חיוב למבנה חדש- פתיחת כרטיס נכס ולקוח ומשלוח הודעת שומה	עד 10 ימי עבודה מרגע האישור ע"י מנהל הארנונה
נכס פטור מארנונה (נכס ריק, חדש וריק, שאינו ראוי לשימוש)	ביצוע ביקורת בנכס עצמו לאימות (מרגע קבלת הבקשה בכתב במחלקת הגביה)	עד 14 ימי עבודה
אישור לטאבו	הגשת בקשה כולל מסמכים רלוונטיים	בשעות הקבלה, שליחת טפסים באמצעות הדואר
	הכנת אישור לטאבו והעברתו לאגף הנדסה, מרגע קבלת כל המסמכים הרלוונטיים	עד 7 ימי עבודה
	מסירת האישור החתום ע"י רה"ע, מרגע קבלתו מלשכת רה"ע	עד 7 ימי עבודה
אכיפת גביה	מתן התראה ראשונה	עד 25 ימי עבודה
	מתן התראה שניה	תוך 15 עבודה

עד 7 ימים עבודה (על פי תוכנית עבודה)	פעילות אכיפה בפועל	
עד 10 לינואר מידי שנה ובכל 10 לחודש	הוצאת שומה שנתית	שומה

הנדסה- תבעו"ת תשתיות ומבני ציבור

שעות קבלת קהל: ימים א'-ה' 09:00-12:00 יום ג' 16:00-18:00,

יום ד' 09:00-12:00 עבור מתכננים ושומרים ובתיאום מראש

רמת השירות	פירוט		נושא טיפול
בשעות הקבלה	מתן מידע בע"פ וטלפוני		פניות
עד 5 ימי עבודה	מענה באמצעות הדואר והמייל- מרגע קבלת הבקשה		
בשעות הקבלה	מידע תכנוני בע"פ וטלפוני		מידע
עד 30 ימי עבודה	מידע תכנוני בכתב ע"פ חוק – זכויות מידע (בצירוף קבלת תשלום במחלקת גבייה)		
עד 3 ימי עבודה	הזמנת תיק מהארכיב		
אחת לחודש	התכנסות הוועדה		וועדת משנה
בוועדת המשנה הבאה	אישור הפרוטוקול ופרסמו באינטרנט		
אחת לשבועיים	התכנסות הוועדה		וועדת רשות הרישוי
עד 3 ימי עבודה	אישור פרוטוקול ופרסמו באינטרנט		
עד 3 ימי עבודה	פתיחת תיק בקשה להיתר (שעומד בתנאי סף)		רישוי בניה
עד 30 ימי עבודה	בדיקת בקשות להיתר מינוריות "עבודה מצומצמת" ושיבוץ לדיון בוועדה הבאה (רשות רישוי / ועדת משנה)	מסלול מהיר	
עד 45 ימי עבודה	בדיקת בקשות להיתר תואמות תב"ע ושיבוץ לדיון בוועדה הבאה (רשות רישוי / ועדת משנה)	מסלול ירוק	
עד 60 ימי עבודה	בדיקת בקשה להיתר, ריכוז התנגדויות, בדיקת הקלות, חריגות בנייה, שימושים חורגים וכו', שיבוץ התיק לדיון בוועדה הבאה (רשות רישוי / ועדת משנה)	מסלול הקלות	
עד 3 ימי עבודה	בדיקת עמידה בתנאי סף וקליטת התכנית		תכניות בניין עיר
עד 14 ימי עבודה	בדיקת מסמכי תכנית והוצאת מכתב הערות והשלמות נדרשות		

עד 30 ימי עבודה	הכנת תכנית ושיבוצה לדין בוועדה	
עד 30 ימי עבודה	מעקב ובקרה – סגירת תכניות ללא טיפול מעל ל- 7 חודשים (ממשלוח מכתב התראה)	
עד 21 ימי עבודה	בדיקה ראשונית של התכניות	מקרקעין הפקעות, תכניות לצרכי רישום (תצ"ר)
עד 14 ימי עבודה	שיבוץ לדין וועדת משנה הבאה (מקבלת תכניות מתוקנות)	
עד 7 ימי עבודה	מסירת תשרטים חתומים על ידי הוועדה (מיום חתימת מהנדסת העיר ויו"ר הוועדה)	
עד 7 ימי עבודה	מתן מידע אודות חבות – בדיקה ראשונית	היטל השבחה
עד 45 ימי עבודה (מותנה בעבודת השמאי)	במידה ונדרשת שומה מקרקעין- מרגע התשלום עבור הבדיקה	
עד 7 ימי עבודה	הכנת אישור לרישום בטאבו לאחר התשלום (פיקוח על הבניה)	אישורים שונים
עד 7 ימי עבודה	הנפקת טופס 4 (פיקוח על הבניה)	
בשעות הקבלה	שינוי כתובת (מקרקעין)	
בשעות הקבלה	איתור גוש וחלקה (תכנון עיר)	
שוטף מדי יום	פיקוח יזום - סיורים ברחבי העיר ובאזורי הבניה	פיקוח על הבניה
עד 2 ימי עבודה	מענה לפניה דחופה ומתן תשובה ראשונית	
עד 21 ימי עבודה	טיפול בפנייה	
עבודה שוטפת	בדיקה לאישור בטאבו/רישוי עסקים/לרישוי בניה	
מידי 14 ימי עבודה	טיפול במפגעי בטיחות במבנים: מקרה דחוף – תיחום המפגע מקרה רגיל	מבנים מסוכנים
עד 3 שעות עד 7 ימי עבודה	בדיקת המבנה ע"י יועץ קונסטרוקציה: במקרה דחוף במקרה רגיל	
עד 14 ימי עבודה מקבלת חוות דעת קונסטרוקטור	הוצאת צו מבנה מסוכן	
מתן חוות דעת ראשונית	תחזוקה, שדרוג והקמה של כבישים	

והמלצות – עד 60 ימי עבודה	ותשתיות	
מפגע מסוכן – עד 3 שעות מפגע רגיל – עד 7 ימי עבודה	טיפול במפגעים כגון בורות בכביש וכו'	
בהתאם לצרכים ואחת לרבעון	קיום וועדת תנועה ותמרור	
עד 24 שעות	מענה לפנייה בנושא חשמל: תחזוקה שוטפת, תגבור תאורה.	
שוטף לאורך תכנון וביצוע פרויקט	תכנון וביצוע: הוצאת הזמנת עבודה, ביצוע פרויקטים ופיקוח	
שוטף לפי תכנית עבודה שנתית	תכנון וביצוע של מוסדות ציבור	בינוי ציבורי
שוטף ולפי תכנית עבודה שנתית	בטיחות - ביצוע מבדקי בטיחות במוסדות חינוך, גנים ציבוריים ובמבני ציבור וביצוע סקרי סיכונים וטיפולם	בטיחות ונגישות
	נגישות - הנגשת שטחים ציבוריים, אכיפת חניות נכים ועוד	

בטחון		
רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
שוטף ותגבור לפי הצורך	סיורים יזומים ברחבי העיר	אבטחה עירונית
על פי צורך	הנחייה וסיוע- על פי הנחיות המשטרה	אבטחת אירועים
פעמים בחודש	הפעלת מאבטחים, פיקוח ובקרה	אבטחת מוסדות חינוך
לפחות 5 פעמים בשנה	תרגול למצבי חירום (התגוננות, רעידת אדמה וכד')	
לפחות 3 פעמים בשנה ובהתאם לצורך	הדרכות לעוזרי בטחון	
מיידית למשטרה ולנוגעים בדבר מרגע קבלת הפנייה	דיווח על פריצה או ניסיון פריצה	מיגון מוסדות חינוך וציבור
4 פעמים בשנה	ישיבות ועדות מל"ח ועדת חירום עירונית	חרום
לפחות אחת לשנה	השתתפות בתרגילים ארציים	
אחת לשלושה חודשים	ביקורת מקלטים	
לפחות פעם בשנה	ביקורת מחסני הג"א	

משק ונכסים

שעות פעילות: ימים א'-ה' בין השעות 08:00-16:00 טלפון: 08-9771688
כתובת: שמשון הגיבור 15 קומת קרקע חדר 8 רמלה.

רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
אחת לחודש	מתן מענה לפניית תושב כתוצאה ממפגעים	מפגעים (מזג אויר, פגיעה ברכב, בעיות תשתית וכו...)
לפחות אחת ל – 6 שבועות	פניית תושבים בנושא הקצאת קרקע/מבנה, שכירויות, מבנים וכד' - מילוי הטפסים הרלוונטיים על ידי התושב והגשתם למחלקה (את הטפסים ניתן לקבל במחלקה בשעות הקבלה או להוריד מאתר האינטרנט של העירייה)	נכסים
עד 7 ימי עבודה מקבלת החלטה הועדה הרלבנטית	מענה לתושב (מרגע קבלת האישור הסופי)	

תאגיד מים – ת.מ.ר

שעות קבלת קהל: ימים א'-ה': 08:00-14:00, ימים א', ג' 16:00-18:30 טלפון לבריורים ותשלומים:
1-800-800-559. דיווח על תקלה: 1-800-800-151/מוקד עירוני 108
כתובת: סוקולוב 21 רמלה, בית אדרי לעסקים, קומה 2.

נושא טיפול	פירוט	רמת השירות
פניות	בכתב, טלפונית מוקד 108 פניה חינום בנושא תקלות 1-800-800-151 פניה חינום בנושא תשלומים 1-800-800-559	שוטף
	הגשת ערעור לחשבונות מים, חיובי יתר, צריכה משותפת, הנחות, תעריפי מים וכו'	14 יום
	עדכון תושבים על עבודות יזומות	בכל אמצעי המדיה
סתימה בשטח ציבורי	מענה לבעיית הצפת ביוב בשטח הכביש או המדרכה	עד שעתיים
שבר קו ביוב/מים	גילוי קו הביוב או בריכות ביוב, במקרה של תקלה	תקלה רגילה - עד 2 ימי עבודה תקלה דחופה - עד 12 שעות
ריח מהביוב	טיפול בתלונה על ריח ביוב בשטח ציבורי	עד 2 ימי עבודה
נזילות	תיקון נזילות מים בחיבורים שמחוץ לגבולות הנכס או ממד מים דירתי	עד 2 ימי עבודה
לחץ מים בבניין	בדיקת תלונה על זרם מים חלש	עד 2 ימי עבודה
מד שבור	תיקון / החלפה מד דירתי או מד ראשי שבור	עד 3 ימי עבודה
בדיקת מערכת מים	בדיקת פניה בנוגע לצנרת המים כגון רעש בצנרת, התחברות לא חוקית וכו'	עד 3 ימי עבודה
אספקת מים לבניין	טיפול בכל בעיה בה אין אספקת מים לבניין/דירה	עד 8 שעות
איכות המים	טיפול בפנייה בנושא איכות המים	עד יום עבודה
	פרסום ד"וח דיגום	אחת לרבעון
* טיפול התאגיד מתבצע בהתייחס לשטחים הציבוריים, טיפול במפגעי מים וביוב בשטח הבניין / העסק הינם באחריות התושב / דיירים / עסקים		

וטרינריה ובריאות הציבור

כתובת: רח' שמשון הגיבור 15 טלפון: 08-9771691

רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
עד 3 שעות	לכידת בעלי חיים משוטטים- מענה לקריאה דחופה	בעלי חיים
לפחות פעמיים בשבוע	סיורים יזומים ברחבי העיר	
עד 3 שעות	חילוץ בעלי חיים במצוקה	
עד 24 שעות	מענה לתלונות בנושא מטרדי בעלי חיים (כגון תנאי אחזקת בעלי חיים, תנאי הולכת כלבים ברשות הרבים וכדומה)	
עד 24 שעות מקבלת הודעה מאומתת ממשרד הבריאות על אירוע נשיכת אדם.	הסגרת כלבים וחתולים שנשכו אדם (ההסגרה לרשות מתבצעת ע"י בעליו)	
בימי ג' בין השעות 16:00-18:00 ובתאום מראש בשעות הבוקר	חיסוני כלבת ושיבוב אלקטרוני	
בשעות הקבלה 08:00-15:00 ימי ג' בין השעות 08:00-17:00	מתן ייעוץ לבעלי עסקים חדשים	
שוטף לפי תכנית עבודה שנתית – עריכת 2 ביקורות בשנה לפחות אטליזים וחנויות דגים- לפחות 3 פעמים בשנה	ביקורות בבתי עסק (מסעדות, אטליזים, חנויות דגים, רוכלות ועוד)	
עד 12 שעות	מענה לפנייה בנושא בשר מקולקל	
בימי א'-ה' בין השעות 06:30-14:30	בדיקת משנה למשאיות המובילות מזון מן החי - לפני פריקת המוצרים בבתי העסק	
דוגמאות לפרויקטים: - פרופיל בריאות עירוני - רמלה נקיה מעישון - מפגשי תזונה ובריאות	יזום תכניות לחינוך ובריאות הציבור	בריאות הציבור

מחשוב		
רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
עד 4 שעות	בדיקת קווי תקשורת	תקשורת- טל' נייחים, מרכזיות
שוטף בשעות הפעילות תקלה רגילה – עד יום עבודה תקלה דחופה – עד 4 שעות	תחזוקת מערך המחשוב סיוע ותמיכה במערכות אדמיניסטרציה וכספים	מוסדות חינוך וציבור עירוני
	אחת לשנה	
באופן שוטף	תחזוקת אתר האינטרנט העירוני לרבות הפורום העירוני	
אחת לשנה	רכישת מחשבים (כולל תוכנות וביצוע הכשרות לתלמידים והוריהם (לזכאים)	מחשב לכל ילד

מזכירות העירייה		
רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
בשעות הקבלה בבנק או במחלקת הכנסות עד 30 יום ובמקרים חריגים עוד 30 יום בהתאם לחוק אחת לשנה בהתאם לחוק	קבלת פניות בכתב, טפסים באתר העירוני או במשרד הממונה	קבלת פניות במסגרת חוק חופש המידע
	תשלום אגרה (ככל הנדרש)	
	מתן תשובה	
	דו"ח שנתי – פרסום דוח שנתי	
זמני הישיבות מפורסמים באתר העירוני	ישיבות מועצה עיריית רמלה – לציבור התושבים	ישיבות מועצה

ספורט ואירועים		
רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
בשעות הפעילות	רישום לפעילות באינטרנט, טלפון, הגעה למרכזים	אירועי תרבות ופנאי
אחת לשנה אוגוסט / ספטמבר	פרסום חוברת חוגים שנתית	
אחת לשנה בחודש מאי / יוני	פרסום החוברת אירועי קיץ	
<p>אירועי תרבות וספורט:</p> <p><u>מרץ:</u></p> <p>אליפות הישרדות אזורית מסע אופניים סובב רמלה שבוע החינוך הגופני</p> <p><u>אפריל:</u></p> <p>שבוע ספורט ישראל טורניר טניס שולחן אירועי ספורט עממי</p> <p>כנס רמלה לזהות יהודית חידון מורשת מצעד מחולות</p> <p><u>מאי:</u></p> <p>מרוץ גולני תחרות טניס- אליפות בינלאומית</p> <p><u>יוני:</u></p> <p>כנס מוזיקלי- בתי ספר יסודיים חודש מורשת יהודית קונצרט סיום – קונסרבטוריון תהלוכת מחולות ופסטיבל בינלאומי</p> <p><u>יולי-אוגוסט:</u></p> <p>קיטנות</p>	<p>מספר אירועים וטקסים מרכזיים בשנה (היערכות לוגיסטית: הפקה, הגברה, תאורה וכד')</p>	

<p>אירועי קיץ לנוער ציפורי לילה מופעים וירידים בשוק רמלה עיר הנוער מופעי בתי"ס למחול <u>ספטמבר-אוקטובר:</u> יום הספורט העממי הבינלאומי תנו לי צ'אנס – תחרות כישרונות <u>מרכזי ספורט וחוגים פעילות עממית:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. מרכז טניס 2. מרכז קריית מנחם 3. מרכז פיס 4. בריכת שחיה 5. אולם רזיאל 6. מרכז עצמאות 7. נטע 8. קונסבטוריון 9. מרכז מחול ערבה 10. מרכז מחול יהודית 11. מרכז מחול גרסי 12. פארק עופר 13. אצטדיון עירוני 14. מרכז גרסי 			
---	--	--	--

קליטה והון אנושי		
רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
על פי תוכנית עבודה	קליטה והכנת תכנית קליטה פרטנית לכל המשפחות	קליטה
עד 3 ימי עבודה	ליווי עולים: פתיחת חשבון בנק, ת.ז., ביטוח רפואי, סל קליטה, קבלת סיוע מרכזי קליטה דוברי השפות רישום וגישור מול מוסדות החינוך ועוד	
על פי צורך	סיוע בציווד לזכאים (בהתאם לקבלת תרומות ייעודיות)	
בהתאם לתוכנית עבודה שנתית	פעילויות חברתיות - מועדונים חברתיים, אירועים וסיורים, סדנאות, הרצאות וכו'	
בשעות הפעילות: ימים א', ה' - 09:00-17:00 ימים ב', ג', ד' 09:00-19:00 אתר: www.kshatot.co.il דף פייסבוק: 'מרכז צעירים רמלה' טל': 073-2409730	ייעוץ והכוון ללימודים אקדמיים, תעסוקה, סדנאות מקצועיות ועוד לבני +18	מרכז צעירים "קשתות" והון אנושי
בשעות הפעילות	מרכז "קשתות" - פרלמנט צעירים, קבוצות מנהיגות, אירועי תרבות ועוד	
בשעות הפעילות	שירות אזרחי – סדנת משתחררים, קבוצת ליווי פרטני ועוד	
כל השנה ובהתאם לגיוס תרומות	הכשרות מקצועיות	
עד אוקטובר	הרשמה לקבלת מלגות ללימודים	
ע"פ תוכנית עבודה- פרטים באתר העירייה	כנס רמלה צעירים, כנס משתחררים, כנס הוקרה למערך השירות הלאומי, כנס הוקרה לסטודנטים, כנס התנדבויות, ועוד	

קרן רמלה לחינוך, תרבות ופיתוח

מרכז לגיל הרך

כתובת: א.ס. לוי 13, בן גוריון, רמלה. טלפון: 08-9201526. פקס: 08-9771914.
שעות קבלה: א'-ד' 08:00-13:00, 15:30-18:30 ימי ה' 08:00-17:00 ימי ו' 08:00-12:00

נושא טיפול	פירוט	רמת השירות
אבחון וייעוץ	אבחון, הדרכה וטיפול פרטני וקבוצתי ע"י צוות רב מקצועי	בתיאום מראש
	ייעוץ והדרכת הורים	בתיאום מראש
	איתור במסגרות גני ילדים ומעונות יום	באופן שוטף
	בדיקות סינון שמיעה, ביצוע בדיקת סינון שמיעה ע"י קלינאית תקשורת לילדי גן חובה	באופן שוטף
תכניות טיפולים	התעמלות טיפולית, מוכנות לכיתה א', פיתוח מיומנויות כתיבה ולמידה ועוד	לפי שעות הפעילות*
מסגרות גן	רישום לקט גנים לגילאי 1.3-3	במהלך חודש אפריל
	רישום למעון שיקומי לפעוטות PDD	במהלך חודש אפריל
תכניות העשרה	חוגים ייחודיים לילדים	לפי שעות הפעילות*
תכניות העשרה הורים וילדים	הפעלות משותפות להורים וילדים	לפי שעות הפעילות*
	טיפול רגשי למשפחות עם ילדים בגיל הרך	הפנייה ע"י המח' לשירותים חברתיים
ספרייה	השאלת ספרי ילדים וספרות מקצועית להורים ולאנשי מקצוע	בימי ד' בין השעות 17:00-18:30

*שעות הפעילות של התכניות השונות מפורסמות באתר: www.mlhramla.co.il

ספרייה עירונית

כתובת: רחוב הרצל פינת ויצמן 1, רמלה. שעות פעילות: בימים א-ה' בין השעות 10:00-18:45
טלפון: 08-9771833 פקס: 08-9771745

נושא טיפול	פירוט	רמת השירות
שירותי הספרייה	השאלה, חיפוש והזמנת ספרים	בשעות הפעילות (חינם למנויים ועל פי ניהול)

השאלה ותקנון הספרייה)	DVD השאלת ספרים, תקליטורים וסרטי	
	לתושבי העיר בחינם כפוף בפיקדונות.	
	שרותי משרד (הדפסה, צילום, סריקה).	
	השירותים כרוכים בתשלום עפ"י תקנון הספרייה	
	שירותי אינטרנט במדורים (ללא תשלום)	
	משחקייה לילדים (ללא תשלום)	
על פי תכנית שנתית ובהתאם למועדי החגים	"שעת סיפור" לגיל הרך בשילוב תיאטרון בובות (מתפרסם באתר הספרייה, במקומונים, בעירייה וכן בדיוור ישיר למייל)	פעילויות ואירועי תרבות לגיל הרך, ביה"ס יסודי ובני נוער
לפי צורך בתיאום עם מוסדות החינוך	סיור והדרכות לילדי בתי הספר וגני חובה על מהות הספרייה ושירותיה + פעילות יצירה ועידוד קריאה	
מתקיים אחת לשנה ביוני	"שבוע הספר" - מפגשי סופרים, הצגות ילדים, דוכני ספרים, תיאטרון בובות ומופעי חצר ברחבת הספרייה.	
לפחות אחת לחודש	מפגש סופרים מוסיקאים	
במהלך חודשים מאי-יוני	חודש הקריאה והספרות: <ul style="list-style-type: none"> ערב שירה עם מוסיקאים מחווה לסופר בעירו 	פעילויות ואירועים תרבותיים למבוגרים
קמפוס השפלה		
כתובת: רחוב הזית 4, רמלה. טלפון: 073-240-9700 אתר הקמפוס: www.kampus.org.il 1-800-200-667 שעות פעילות: 08:00-22:00		
רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
בשעות הערב ובימי ו'	לימודים אקדמיים לתואר ראשון ושני של האוניברסיטה הפתוחה	מרכז לימוד
	הכשרה מקצועית ולימודי תעודה (בפיקוח משרד התמ"ת ולשכת רו"ח)	
	השלמת השכלה ל-12 שנות לימוד	
	מכינה קדם אקדמית בחסות בר אילן	
בשעות הבוקר והערב	גמולי השתלמות והדרכות פנים ארגוניות (בפיקוח מרמנ"ת)	
בשעות אחה"צ והערב	לימודי תרבות העשרה ופנאי- סדנאות	קתדרה

		וקורסים
תיירות		
רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
בשעות הפתיחה: בימים א'-ה' בין השעות 10:00-16:00 ימי ו' וערבי חג 10:00-13:00	תצוגת קבע במוזיאון (ביקורי קבוצות - מומלץ לתאם מראש)	מוזיאון רמלה טלפון: 08-9292650
בתיאום מראש	סדנאות חינוכיות לילדים	
בשעות פתיחה: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-16:00 (בחודשים יולי-אוגוסט): ימי ד' ו-ה' 08:00-18:00 ימי ו' וערב חג: 08:00-14:00 ימי שבת וחג 08:00-16:00	כניסה לבריכה הכולל שייט (ביקורי קבוצות - מומלץ לתאם מראש)	בריכת הקשתות טלפון: 08-9216873
בשעות פתיחה: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-15:30 ימי ו' וערב חג: 08:00-14:00 ימי שבת וחג 08:00-16:00	טיפוס על המגדל (ביקורי קבוצות - מומלץ לתאם מראש)	המגדל הלבן טלפון: 08-9216873
*הכניסה לאתרי התיירות כרוכה בתשלום (ניתן לרכוש כרטיס משולב מוזל לאתרים)		

מתנסי"ם		
כתובת: שד' ויצמן 9, רמלה. טלפון: 08-9232542 פקס: 08-9226403. אתר: www.matanas-ramla.co.il		
רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
לפי תכנית שנתית של כל מתנ"ס	חוגים, אירועים קהילתיים ועוד*	מתנ"ס גרסי מתנ"ס טבג'ה מתנ"ס אופק מתנ"ס קריית האומנים מתנ"ס דתי מתנ"ס ערבי ע"ש קלור
בטלפון מס': 08-9226979 בימים א'-ה' בין השעות 08:30-	הרשמה להצגות ומופעים	היכל תרבות

19:00		
לפי תכנית עבודה שנתית	ימי מוקד והעשרה, חוגים וכנסים	אשכול הפיס
בחודש מאי (ע"פ המועד שנקבע במשרד התמ"ת)	רישום למעונות יום ומשפחתונים	ילדים והגיל הרך
בחודש ינואר	רישום לצהרונים	
בחודש יוני	רישום לקייטנות (רישום אינטרנטי)	
לפי תכנית עבודה שנתית	קיום אירועים שונים בחגים בשלוחות השונות	זהות יהודית וארץ מורשת
על פי שעות הפעילות של כל מפגש*	הפעלת חוגים ופעילויות לילדים, נוער ומבוגרים עם צרכים מיוחדים	אוכלוסיות מיוחדות
מפגשים שבועיים על פי שעות הפעילות של כל מועדון* טלפון: 08-9232542	מועדוני הגיל השלישי מועדון ניצולי שואה מרכז פנאי +55	אוכלוסייה בוגרת
יום ד' בשעה 19:00 (שידור חוזר ביום שבת בשעה 16:30)	שידורי הטלוויזיה הקהילתית מכאן- מבט לקהילה (ערוץ 98 בטלוויזיה ובלוויין)	מרכז התקשורת העירוני
בטלפון 08-9202613	רישום לקורס טלוויזיה	
בימים א'-ה' בין השעות: 14:00-20:00	שידורי רדיו קול רמלה 106 FM	
בטלפון 08-9213999	רישום לקורס שדרי רדיו	
*רשימת החוגים ושעות הפעילות של כל פעילות מופיעות באתר המתנ"ס העירוני		

מבקר העירייה / תלונות ציבור		
רמת השירות	פירוט	נושא טיפול
מבקר העירייה		
הפניית בקשה מרה"ע או בקשת הועדה לענייני ביקורת	ביצוע דו"חות ביקורת	דו"חות ביקורת
אחת לשנה	דוח בועדת ביקורת ופרסומו באתר העירוני	דו"ח שנתי
מתפרסם במשותף עם הדוח השנתי אחת לשנה	דוח מעקב תיקון ליקויים, ביצוע מעקב מדוחות הביקורת	
תלונות ציבור		
דרך האתר – 24 שעות ביממה המחלקה- בשעות הקבלה	בדיקה וטיפול בתלונות של תושבים <u>שלא קיבלו מענה במחלקה הרלוונטית, לאחר מיצוי הטיפול במחלקה.</u> מילוי טופס פנייה (דרך אתר העירייה/המשרד לפניות הציבור)	פניות
עד 24 שעות	אישור קבלת פניה (משלוח מסרון או דוא"ל)	
עד 14 ימי עבודה מקבלת הפנייה	מתן תשובה לגבי סטטוס הפניה	
תוך 21 יום	טיפול בפניות מול מבקר המדינה	מבקר המדינה
אחת לשנה סוף מרץ	דיון במועצת העיר ופרסומו באתר העירוני	פרסום דוח שנתי