



# ימינו יפים מאגיד מים



إتحاد المياه والصرف الصحي - منطقة شفاعمرو  
תאגיד מים ובריכות שחייה בע"מ

يلتزم "الاتحاد" من جهته بتقديم أعلى مستويات الخدمة، ولكنه يتوقع من جمهوره الكريم أن يقوم بتنفيذ ما هو مطلوب، من حيث الاقتصاد في الصرف، وإعلامنا بكل خلل في الخدمات بأسرع وقت، وتسديد الديون وأثمان المياه في أوقاتها، والمساهمة في الحفاظ على البنية التحتية للمياه والصرف الصحي لأنها ملك عام لكل الجمهور والمحافظة عليها من أهم الشروط للحفاظ على تقديم أعلى مستويات الخدمة. התאגיד מתחייב, מצידו, לספק את רמת השירותים הגבוהה ביותר, אך הוא מצפה מהציבור לקיים את הנדרש ממנו, ע"י חיסכון בצריכה, הודעה על כל תקלה בשירותים במהירות האפשרית, תשלום החובות ותשלומי המים בזמן, ושמירה על התשתיות הציבוריות של המים והביוב. כך נצליח לספק את השירות ברמה הגבוהה ביותר.

1-800-700-106  
מזדקן לזמן

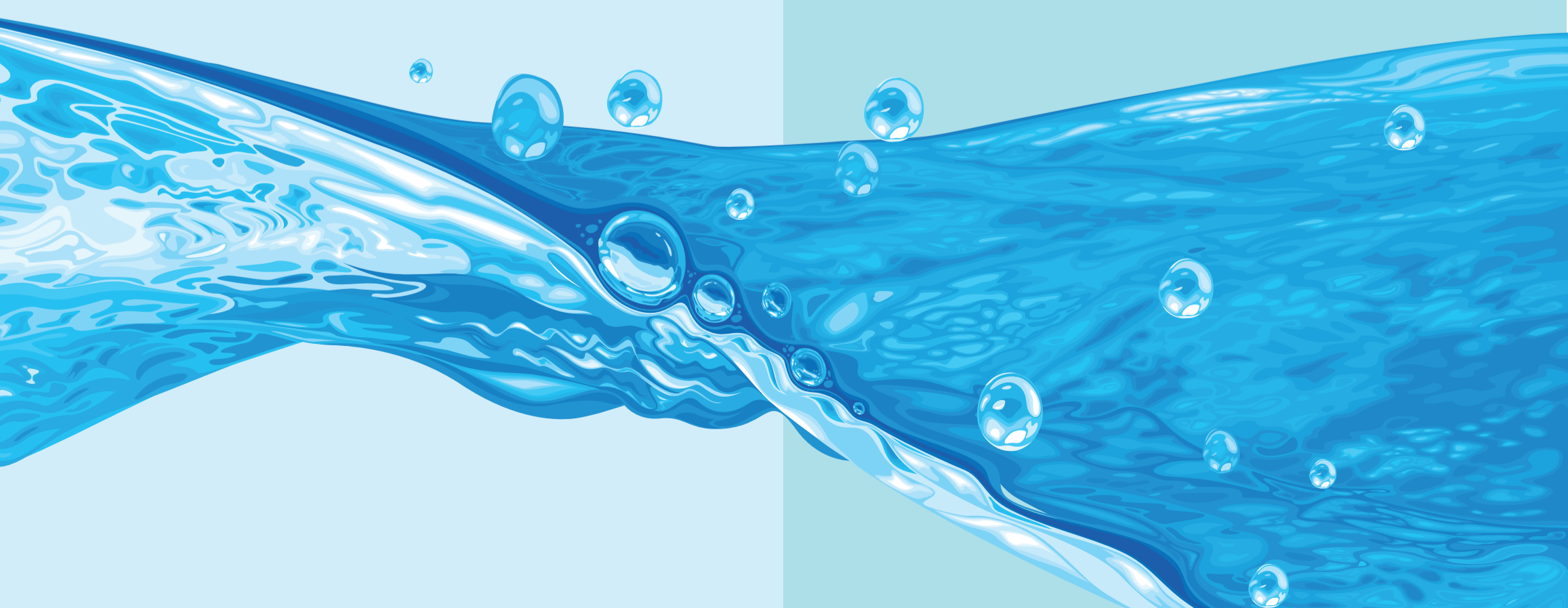


20200 מזדקן לזמן 329 שפרט  
תי. 329 שפרט

www.meyah.co.il

משרד התחלטה - שפרט  
משרד התחלטה - שפרט

04-9502878 / 04-9502941



אמנה זו הינה התוצאה של דיונים ומאמצים מתמשכים, אשר נפרסו על תקופה של שנתיים (מאי 2013- מאי 2015) בהשתתפותם הפעילה של כל פקידי תאגיד המים והביוב סובב שפרעם, ובשיתוף מגזרים רשמיים וקהילתיים מהיישובים השותפים בתאגיד. אמנה זו מייצגת את המחויבות - הקבוצתית והאישית - של כל אחד מהעובדים בתאגיד, לעבוד על פי עקרונותיה המקצועיים, הארגוניים והניהוליים:

## הקדמה

תאגיד המים והביוב, סובב שפרעם, הינו תאגיד אזורי המשרת אחד עשר יישובים והם: שפרעם, טמרה, כפר מנדא, עבלין, כאבול, ביר אלמקסור, בוסמת טבעון, שעב, זרזיר, כאוכב אבו אלהיג'א וכעביה – טבאש- חג'אג'רה .

התאגיד אחראי על כל הקשור ברשתות המים והביוב והתשתית הציבורית, התאגיד ממונה, במיוחד, על היוזמה לפיתוח ובנייה, תכנון, תפעול ותחזוקה. התאגיד אחראי על הענקת שירותים מקצועיים ברמה גבוהה לתושבים במהירות המתאימה. התאגיד מאמץ שיטת עבודה המבטיחה ביצוע ברמה גבוהה ובניה מתמדת של הכישורים והיכולות המקצועיות וטיפול כוח האדם, תוך כדי הדגשת העיקרון של הענקת כבוד לציבור ולזכויותיו.

להלן פירוט מה שהוסכם בסיומו של תהליך העבודה עם הצוות ואשר הביא לעיצוב אמנת השירות, המכילה שלש רמות: ההתנהלות הארגונית הפנימית בתאגיד, ההתנהלות מול הציבור, אופן ביצוע העבודה ושירותי הגביה והתחייבויות כלליות, המובאות כאן בחמשה פרקים, המהווים, יחדיו, את האופן בו רואה התאגיד את עצמו ואת מחויבותיו, כמוסד ציבורי הממונה על שירות התושבים.

## התנהלות ארגונית

**תאגיד המים, חברי הצוות וההנהלה מתחייבים בפרק זה:**

- לטפח חממה המעודדת חשיבה יצירתית וביקורתית ולתמוך בחדשנות בכל רמות העבודה.
- לספק שירות מקצועי המושתת על החדשנות המדעית והמקצועית בתחומי עבודתנו.
- לתהליך של למידה מתמשכת, ע"י השקעה בתחומי הלמידה, ההשתלמות, הפיתוח, שימור הידע וניהול פעולות מורכבות.
- לבדוק את החלופות המעשיות במתן השירותים ולספק את החלופה הטובה ביותר.

## שיתוף הציבור וכבוד לזכויותיו

**התאגיד מודע להיותו מוסד ציבורי המספק שירותים, ומכאן המחויבות שלו:**

- לשתף את הציבור, מוסדות החינוך והאקדמיה בתהליך התכנון של הפרויקטים וביצועם.
- לספק מושתתו לשירותים ולשים את האזרחים במרכז תוך כדי היענות מהירה לצרכיהם בתחומי המים והביוב.
- לשאפה – באמצעות מוכנות תמידית - לספק שירותים באיכות גבוהה לכלל האזרחים בכל הנסיבות, וללא הפסקה.
- לתהליך של ניהול הזמן והמשאבים האנושיים והחומריים של התאגיד ושל התושבים באופן מושכל, עם התחייבות לספק את השירות הטוב ביותר.
- להעניק את השירות לכלל האזרחים, ללא יוצא מן הכלל, על בסיס שוויון מוחלט וללא אפליה.
- צוות התאגיד מתחייב לעבוד בשקיפות מלאה מול התושבים בכל תחומי רמות העבודה.

## אופן ביצוע העבודה

**התאגיד, כארגון ציבורי, מודע לכך, שעל מנת לקיים את מחויבותו כלפי הציבור, הוא נדרש לקיים שיטת עבודה מוגדרת ושיטתית, בצורה הבאה:**

- לבצע ניטור מתמיד של איכות המים, לפי הקבוע בתקנות לבריאות הציבור, והמוכנות לשרת את האוכלוסייה בכל הקשור לאבטחת איכות המים ומניעת מקרים של עכירות, ריח, טעם וצבע .
- ביצוע בדיקות איכות מים ביישובים ופרסום התוצאות בעיתונים ובאמצעי התקשורת הזמינים.
- לאבחן בעיות ברשת המים הציבורית ולתקנן. להסיר מפגעים ו/או סכנות לבטיחות הציבור, ופינוי מפגעים הנוצרים מביצוע עבודות ברשת המים, או שנוצרו כתוצאה מנזקים או פיצוצים בצנרת המים.
- במקרים של הפסקת מים יזומה, ההפסקה לא תמשך מעבר לפרק הזמן המצוין בסל השירותים. ובכל המקרים, הפסקת המים תבוא לאחר תיאום והודעה לרשויות ביישוב, והודעה מבעוד מועד לתושבים.
- מדי מים יוחלפו באופן מתוכנן, כנקבע בחוק, בנוסף להחלפת מדי המים הפגומים.
- מעקב אחר קריאת מוני המים באופן קבוע ומתמשך במטרה להתריע במקרה של דליפה ונזילה, וביצוע אבחונים הדרושים והורדת אחוז הפחת ביישוב.
- במקרה של פנייה לתאגיד בעניין תקלה כלשהיא ברשת הביוב הציבורית, מגיעים למקום התקלה בתוך שעתיים ממועד קבלת ההודעה, וכשמדובר בתקלה ברשת המים הציבוריים מגיעים למקום התקלה תוך 4 שעות ממועד קבלת ההודעה, ומטפלים בתקלה באופן מקצועי ומקיף.
- במקרה של בקשה לאישור רישיון בניה, מנפיקים את דרישת התשלום על פי החוק, בתוך 7 ימי עבודה מיום קבלת הבקשה, בתנאי של מילוי אחר כל התנאים והמסמכים הדרושים.

## שירותים לציבור

**מחלקות שירות הציבור בתאגיד מתמקדות להקשיב לציבור ולשרתו את בכל הרמות, ובכלל זה הגביה המקצועית במסגרת החוקים והכללים הנהוגים, ובמסגרת זו התאגיד מתחייב :**

- לענות על פניות טלפוניות במהלך שעות העבודה במשרדי התאגיד, או באמצעות המוקד הטלפוני בחיוג חינם: 1800702106.
- פקידי המוקד הטלפוני יספקו שירות אדיב ויעיל.
- להגיב, בכתב, בתוך 7 ימים עבודה מיום קבלת מכתבו של התושב .
- לספק מגוון של ערוצי תשלום, ובכלל זה:
  - תשלום בהוראת קבע
  - בנקים
  - כרטיסי אשראי
  - באמצעות אתר האינטרנט: www.meyah.co.il

## התחייבויות כלליות

- קבלת הערות וביקורת מהתושבים, על כן, התאגיד מעודד את התושבים לפנות אליו וליצור קשר בכתב או בטלפון, במטרה לטפול בפניותיהם.
- קבלת פניות התושבים, בכל הקשור בתקלות רשת המים או הביוב, לאורך 24 שעות ביממה, באמצעות מרכז שירות לקוחות, בחיוג חינם בטלפון : 1800702106 .
- התושב מוזמן לבקש את התייחסות ותגובת הנהלת התאגיד בסוגיות הקשורות באיכות השירות וטיפול בתקלות.

هذا الميثاق هو ثمرة مناقشات وجهود متواصلة استمرت مدة سنتين (أيار\مايو -2013 أيار \ مايو 2015) وتمت بمشاركة فعالة من قبل كل موظفي اتحاد المياه والصرف الصحي في منطقة شفاعمرو وبمشاركة قطاعات رسمية وشعبية من البلديات الشريكة في الاتحاد. ويمثل - هذا الميثاق - التزاما جماعياً وفردياً من قبل العاملين في الاتحاد، بالعمل بحسب المبادئ المهنية والتنظيمية والإدارية المُدرجة فيه.

## مقدمة

اتحاد المياه والصرف الصحي، منطقة شفاعمرو، هو اتحاد إقليمي يضمّ إحدى عشر بلدة هي: شفاعمرو، وطمرة، وكفر مندأ، وعبلين، وكابول، وبير المكسور، وبسمة طبعون، وشعب، والزرايزر، وكوكب أبو الهيجاء، والكعبية- طباش - حجابرة.

يتولى الاتحاد مسؤولية كل ما يتعلق بشبكات المياه والصرف الصحي والبنية التحتية العامة، لا سيما المبادرة إلى التطوير والبناء والتخطيط والتشغيل والصيانة. وهو مكلف بتقديم خدمات مهنية عالية الجودة للمواطنين بالسرعة المناسبة. ويعتمد منهجية عمل تضمن أداءً عالي المستوى وبناءً دائماً للقدرات والطاقات المهنية والبشرية، من خلال تأكيد مبدأ احترام الجمهور وحقوقه.

فيما يلي تفصيل لما تم الاتفاق عليه في ختام سيرورة العمل مع الطاقم والتي أدت إلى صياغة ميثاق الخدمة، والذي يتضمن ثلاثة مستويات، هي: الأداء التنظيمي الداخلي في الاتحاد، والأداء مقابل الجمهور، ونظام العمل وخدمة الجباية والتزامات عامة، نوردها هنا كخمسة فصول تشكل، مجتمعة، رؤية الاتحاد لنفسه والتزاماته كمؤسسة عامة مكلفة بخدمة الجمهور.

## الأداء التنظيمي

**يلتزم اتحاد المياه وطاقمه ومسؤولوه في هذا الباب بما يلي:**

- خلق بيئة حاضنة ومشجعة على التفكير الإبداعي والنقدي والمجدد في كل مستويات العمل.
- تقديم خدمة مهنية مبنية على أسس التطور العلمي والمهني في مجالات عملنا.
- التعلم المستمر، من خلال الاستثمار في مجالات التعلم، والاستكمال، والتنمية، والمحافظة على المعرفة وإدارة العمليات المركبة.
- فحص البدائل العملية لكل خدماتنا وتقديم الأفضل لمواطنينا.

## اشراك الجمهور واحترام حقوقه

**يُدرِك "الاتحاد" معنى كونه مؤسسة عامة مقدّمة للخدمات، ومن هنا التزامه بـ:**

- اشراك الجمهور والمؤسسات التربوية والجامهيرية والأكاديمية بعملية تخطيط المشاريع وتنفيذها.
- تقديم الخدمات للسكان ووضع المواطنين في المركز من خلال الاستجابة السريعة لاحتياجاتهم في مجالي المياه والصرف الصحي.
- التطلع والاستعداد والجاهزية الدائمة لتقديم خدمات عالية الجودة ومنتظمة لجميع المواطنين في مختلف الظروف.
- إدارة الوقت والموارد البشرية والمادية للاتحاد وللمواطنين بشكل رشيد مع الالتزام بتقديم أفضل خدمة للمواطنين.
- تقديم خدمة لعموم المواطنين بدون استثناء، على أساس المساواة التامة بين الجميع ودون أي تمييز.
- اعتماد الشفافية الكاملة مع المواطنين في كل مجالات ومستويات العمل.

## نظام العمل

**يُدرِك "الاتحاد"، كمؤسسة عامة، أن الوفاء بالتزاماته تجاه الجمهور يستدعي التقيد بنظام عمل مُحدّد ومنهجي على النحو التالي:**

- الرصد المنتظم لنوعية المياه، على النحو المنصوص عليه في اللائحة التنفيذية للصحة العامة، والاستعداد لخدمة السكان في كل ما يتعلق بضمان نوعية المياه ومنع حالات التعكر والرائحة والطعم واللون.
- تنفيذ اختبارات لنوعية المياه داخل البلدات ونشرها للجمهور في الصحف وفي وسائل الإعلام المتاحة.
- تشخيص مشاكل شبكة المياه العامة وإصلاحها. إزالة المخاطر التي تمس السلامة العامة وإخلاء المكاره الناتجة عن تنفيذ الأعمال في شبكة المياه أو التي نشأت نتيجة وقوع أضرار أو انفجارات في أنابيب المياه.
- في حالات توقف ضخّ المياه بشكل مخطط له، لن يستمر ذلك لأكثر من الفترة الزمنية المحددة في سلة الخدمات. وفي كل الأحوال، يتمّ التنسيق والإعلان عن قطع المياه مع السلطات المسؤولة في البلدة، وإعلام السكان مسبقاً.
- استبدال عدادات المياه بشكل منتظم وفق المنصوص عليه في القانون فضلاً عن استبدال عدادات المياه التالفة.
- متابعة قراءة عدادات المياه بشكل دائم ومستمر بهدف التنبيه، في حالات وجود الدلف والتسرب، وإجراء التشخيصات اللازمة وخفض نسبة الحسّس في البلدة.
- في حال التوجه للاتحاد بخصوص أي عطل في شبكة الصرف الصحي، يتمّ الوصول إلى مكان العطل في غضون ساعتين من تلقي البلاغ، وفي حال التوجه للاتحاد بخصوص اي عطل في شبكة المياه العامة، يتم الوصول الى مكان العطل في غضون أربع ساعات من تلقي البلاغ، ومعالجة العطل بصورة مهنية وشاملة.
- في حال طلب إقرار ترخيص بناء، يتم إصدار طلبات الدفع وفق القانون، وخلال 7 أيام عمل من تاريخ استلام الطلب، شريطة توفر كل الشروط والمستندات المطلوبة.

## خدمات الجمهور

**تهتم أقسام خدمة الجمهور في "الاتحاد"، بالإصغاء والالتفات لخدمة المواطن على جميع الأصعدة، بما في ذلك الجباية المهنية في إطار القوانين والقواعد المتبعة، وفي هذا الإطار يتعهّد "الاتحاد" بما يلي:**

- سرعة الاستجابة والردّ الهاتفي خلال ساعات عمل مكاتب الاتحاد، أو من خلال مركز الاتصال الهاتفي المجاني - 1800702106.
- تقديم موظفي مركز الاتصال الهاتفي خدمة مهذبة وناجعة.
- الرد، كتابياً في غضون 7 أيام من تلقي رسالة من مواطن.
- توفير مجموعة متنوعة من وسائل الدفع، بما في ذلك:
  - الدفع بالأمر الثابت
  - مركز الدفع بالهاتف
  - من خلال الموقع الإلكتروني www.meyah.co.il
  - الشيكات
  - بطاقات الاعتماد.
  - عبر البنوك التجارية وبنك البريد

## التزامات عامة:

- استقبال الملاحظات والنقد من كل المواطنين. ومن هنا يشجع الاتحاد المواطنين على التواصل معه، كتابياً أو هاتفياً لمعالجة مشاكلهم.
- استقبال توجهات المواطنين بكل ما يتعلق بأعطال شبكة المياه والصرف الصحي على مدار الـ 24 ساعة يومياً، لخدمتكم مركز خدمة الجمهور، هاتف: 1800702106.
- المواطن مدعو لطلب رد إدارة "الاتحاد" في القضايا المتعلقة بنوعية الخدمة ومعالجة الأعطال.