

מועצה אזורית
עמק יזרעאל



החטיבה להתיישבות בהסתדרות הציונית העולמית
מאז שנת 1968



אמנת שירות

מועצה אזורית עמק יזרעאל

מרץ 2016

בחרום כמו בשגרה - המועצה האזורית עמק יזרעאל לשירותך!

תוכן העניינים

4	דבר ראש המועצה
5	מבוא ורקע
6	השלטון הדו-רובדי
7	ההיסטוריה של עמק יזרעאל
8	מפת עמק יזרעאל
9	תעודת זהות
10	מאפייניה הייחודיים של המועצה
11	מבנה ארגוני
12	מנכ"ל המועצה
14	דוברות
14	פניות הציבור
15	אגף כספים
25	אגף כלכלי
33	אגף תפעול
49	אגף קהילה ורווחה
65	אגף חינוך
75	אגף הנדסה
81	חברת יובלי העמק
85	גופים נוספים
93	התנהלות המועצה בשעת חירום
115	רשימת אנשי קשר על פי אגפים ומחלקות



דבר ראש המועצה

אמנת השירות של המועצה האזורית עמק יזרעאל מעגנת את מגוון השירותים שהמועצה מספקת לתושבים יחד עם ועדי היישובים.

האמנה כוללת את עקרונות היסוד לשירות איכותי, אמות מידה מעשיות להשגת רמת שירות איכותית, וכן הבהרות לגבי תחומי האחריות של המועצה ושל הוועדים.

עובדי המועצה, ואני בראשם, מתחייבים לספק שירות טוב, מהיר, מקצועי ויעיל על פי העקרונות המוצגים בחוברת המצורפת. אנו מאמינים שסובלנות, שיתוף פעולה וסבלנות יהיו הערכים המנחים במפגש בין עובדי המועצה למבקשי השירות.

המועצה בודקת את עצמה ומקיימת באופן שוטף למידה ארגונית לצורך שיפור מתמיד בשירות לתושבים, וזאת תוך הקפדה על אמינות, מהימנות ושקיפות מירביות.

האמנה מבירה את אופי היחסים בין עובדי המועצה לאזרחים, ותתרום לשיפור מתמיד בשירותיה לתושבי העמק.

בברכה,

אילנה גרף
ראש המועצה

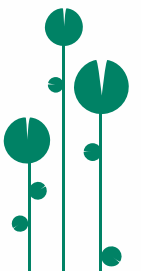
לילך עמיצור - עוזרת ראש המועצה ומנהלת הלשכה | lilach@eyz.org.il
אילנה גרף - מזכירת הלשכה | ilana@eyz.org.il



אמנה זו איננה מסמך משפטי מחייב והיא כפופה להוראות החוק. כל האמור בה, נועד להבהיר ולהסדיר סמכויות, חובות וזכויות, כדי שמערכות היחסים בין היישובים למועצה יתנהלו כך שהתושב יידע לאן עליו לפנות בכל עניין לקבלת השירות.

מטבע הדברים, אמנה זו מנוסחת בכלליות ואין ללמוד ממנה למקרים מיוחדים ונסיבות מיוחדות. במידה ולא נאמר במפורש, הרי שחובות המועצה כפופות באופן טבעי לאילוצי התקציב, לדגשים השנתיים והרב-שנתיים ולסדרי העדיפויות המועצתיים בין היישובים, וכמובן להחלטות מליאת המועצה.

כמתבקש מנסיבות החיים המשתנות, אמנה זו תעודכן ותותאם מעת לעת, והאמור בה תקף למועד פרסומה.



השלטון הדו-רובדי

אמנת השירות נועדה להגדיר באופן ברור את תחומי האחריות של המועצה והוועד ולהקל בכך על התושבים בבואם לקבל שירות. השלטון המקומי בישראל מופקד על מתן שירותים מוניציפליים וממלכתיים לתושבי מדינת ישראל.

לשלטון המקומי במרחב הכפרי מאפיינים ייחודיים, שהבולט בהם הוא המבנה השלטוני הדו-רובדי: הרובד האחד הוא המועצה האזורית, שבתחום שיפוטתה מצויים היישובים, והרובד השני הוא הוועד המקומי של היישוב. הוראות החוק מעניקות למועצה סמכויות שלטוניות, המסמיכות אותה לטפל ולפעול בכל עניין הנוגע לשירותים מוניציפליים לתושבים בתחום המועצה האזורית, ואילו סמכויות הוועד המקומי בתחום היישוב הן הסמכויות שאצלה לו המועצה על פי החלטתה.

ברוב היישובים פועלות אגודות שיתופיות להתיישבות. בחלק מיישובים אלה מנוהלות האגודות על פי עיקרון של "זהות ועדים", המסמיך את חברי ועד האגודה השיתופית לכהן גם כחברי הוועד המקומי של היישוב. לצורך הנוחות ייעשה באמנת יחסי גומלין זו שימוש במונח "ועד". במונח זה ייכללו כל אפשרויות הניהול הקיימות ביישובים ובכלל זה גם הסכמים מקומיים לרכישת שירותים ולהפעלת עובדים.

| עובד מתוך דו"ח הוועדה לקביעת מעמדו וסמכויותיו של הוועד המקומי במועצה האזורית, בהוצאת משרד הפנים |

ההיסטוריה של עמק יזרעאל

"העמק" הוא מושג עתיק יומין, שקדם אף להתנחלות הישראלית בארץ ישראל. עמק יזרעאל הוא העמק הפורה הגדול ביותר בארץ ישראל, והוא נזכר כבר בימי הפרעונים במצרים, מהמאה ה-22 לפנה"ס ואילך. בימי ההתנחלות הישראלית נפגשו כאן גבולותיהם של שלושה שבטים: זבולון, יששכר ומנשה. כאן התנהלו מלחמות ישראל כנגד הכנענים - למשל "מלחמת דבורה" - ובימי בית שני שגשגו כאן יישובים עירוניים וכפריים, בראשם מגידו כעיר מבצר וכמרכז סחר ושלטון.

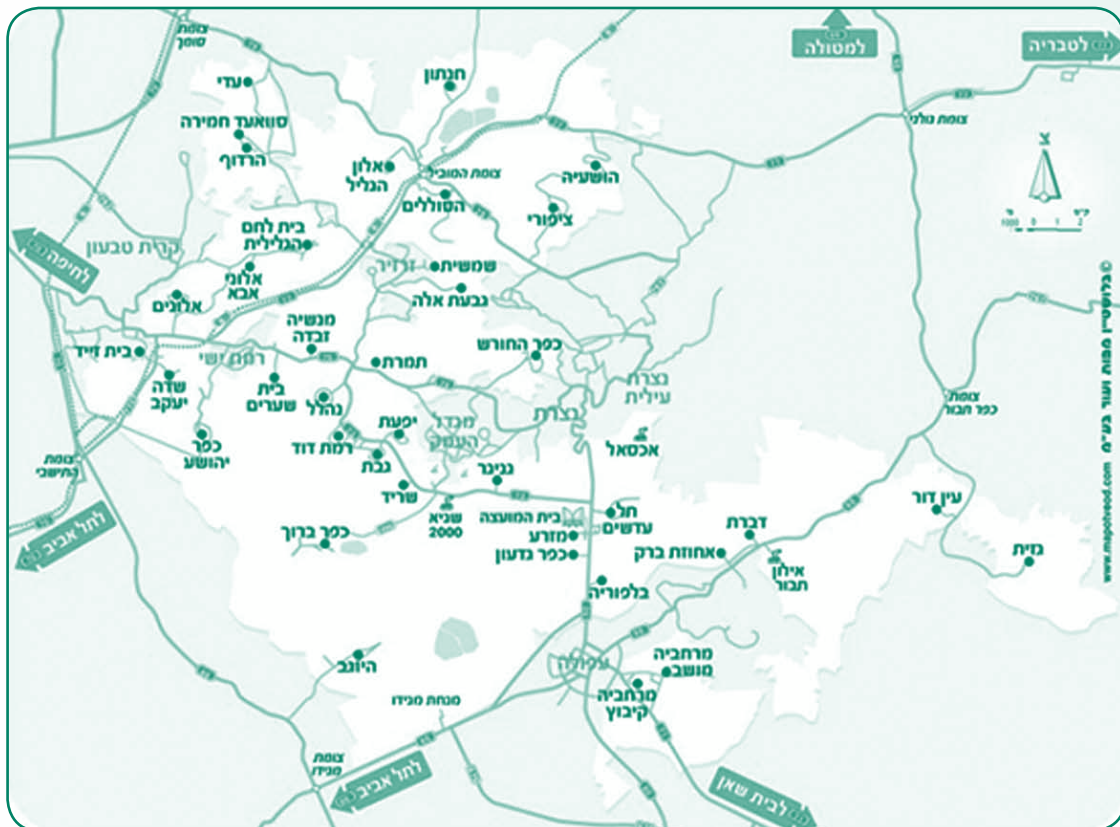
במאה השנייה והשלישית, תקופת המשנה והתלמוד, בימי שלטון הרומאים, היה העמק מרכז יהודי תוסס עם חקלאות מפותחת. באותו פרק זמן שכנה בבית שערים הסנהדרין, ובראשה רבי יהודה הנשיא.

ההתיישבות היהודית בעת החדשה החלה ביוזמתו של ד"ר ארתור רופין, נציג ההנהלה הציונית, שהטיל ב-1910 על יהושע חנקין לרכוש אדמות בעמק יזרעאל. כך נרכשו 9,500 דונם בכפר הערבי פולה, ששמו הוסב ל"מרחביה". מרחביה זו, שעלתה על הקרקע בשנת 1911, שימשה כור היתוך ומעבדה לכל צורות ההתיישבות: ה"קואופרציה" לפי תורתו של ד"ר אופנהיימר, שהיתה למבשרת התנועה הקיבוצית; המושבה שלידיה כחלוצת המושבים; "חוות עלמות" בימי מלחמת העולם הראשונה - כדגם למשקי פועלות; ותחנת הנסיונות, בניהולו של ישראל בצר, אשר בישרה את פיתוחה של חקלאות מודרנית. מכאן החלה רכישת קרקעות נוספות, שנפסקה בימי מלחמת העולם הראשונה והתחדשה בתנופה יתרה בתום המלחמה.

המתיישבים הראשונים - החלוצים - מצאו כאן חבל ארץ מוזנח, שהביצות מנעו גישה לאדמותיו. באותן ביצות התפתחה מחלת הקדחת, שהפילה קורבנות רבים, ומקורות מי השתייה המזוהמים הפיצו טיפוס, מחלה שתבעה גם היא הרבה קורבנות. לכן, עם ראשיתה של תנופת ההתיישבות, שתחילתה בייסודה של נהלל ב-1921, נדרשו החלוצים לייבש ביצות ולאחר מקורות מים להשקיה ולשתייה. הביצות יובשו, אולם איתורם של מקורות מים המשיך להוות אתגר עצום, שהכביד על חיי החלוצים במשך שנים רבות והסב להם ייסורים קשים בנוסף לקשיים הכלכליים והבטחוניים.

עד קום המדינה בשנת 1948 קמו בעמק המזרחי (שגבולותיו מאלונים עד מרחביה, כולל גוש יוקנעם) 19 יישובים, מהם 10 קיבוצים ו-9 מושבים ומושבות. ב-1980, לאחר איחוד שתי המועצות האזוריות קישון ויזרעאל, קמה המועצה האזורית עמק יזרעאל, הכוללת בתוכה 40 יישובים, שיכון משפחות בבסיס רמת דוד וכפר תקוה - כפר לאנשים בעלי צרכים מיוחדים.

מפת עמק יזרעאל | בלובשטיין מפות ועוד בע"מ



- שטח המועצה האזורית עמק יזרעאל הוא כ-336,000 דונם.
- גבולות המועצה: **בצפון** | בקעת בית נטופה. **במערב** | שפרעם וגבעות אלונים.
- **בדרום** | נחל קישון ומושב היוגב. **במזרח** | קיבוץ גזית, נחל תבור.

מעמד מוניציפאלי משנת 1980. בשנה זו אוחדו מועצות קישון ויזרעאל.

תעודת זהות | המועצה האזורית עמק יזרעאל



סמל המועצה:

סמל המועצה המקורי עוצב בידי יעל פלק, ואיחד את סמלי שתי המועצות שאוחדו.

ראשי המועצות בעבר:

- חיים ראם, משרת כבוד למשך מספר חודשים
- ישראל פרדקין (סולה), ראש המועצה בשנים 1980-1986
- מולה כהן, ראש המועצה בשנים 1986-1999
- איתן ברושי, ראש המועצה בשנים 1999-2006
- אייל בצר, ראש המועצה משנת 2006 ועד היום

נתונים:

אוכלוסייה - כ-37,780 תושבים וכ-9,782 בתי אב. זוהי אחת המועצות האזוריות הגדולות בישראל.

40 יישובים על פי הפירוט הבא :

- 15 קיבוצים: אלונים, גבת, גזית, גניגר, דברת, הסוללים, הרדוף, חנתון, יפעת, כפר החורש, מזרע, מרחביה, עין דור, רמת דוד, שריד.
- 14 מושבים: אלוני אבא, בית זייד, בית לחם הגלילית, בית שערים, בלפוריה, היוגב, כפר ברוך, כפר גדעון, כפר יהושע, מרחביה, נהלל, ציפורי, שדה יעקב, תל עדשים.
- 7 יישובים קהילתיים: אחוזת ברק, אלון הגליל, גבעת אלה, הושעיה, עדי, שמשית, תמרת.
- 2 יישובי מיעוטים: מנשייה זבדה, סוואעד חמירה.
- שיכון משפחות: מחנה יהודית ברמת דוד.
- כפר תקוה - כפר לאנשים בעלי צרכים מיוחדים.

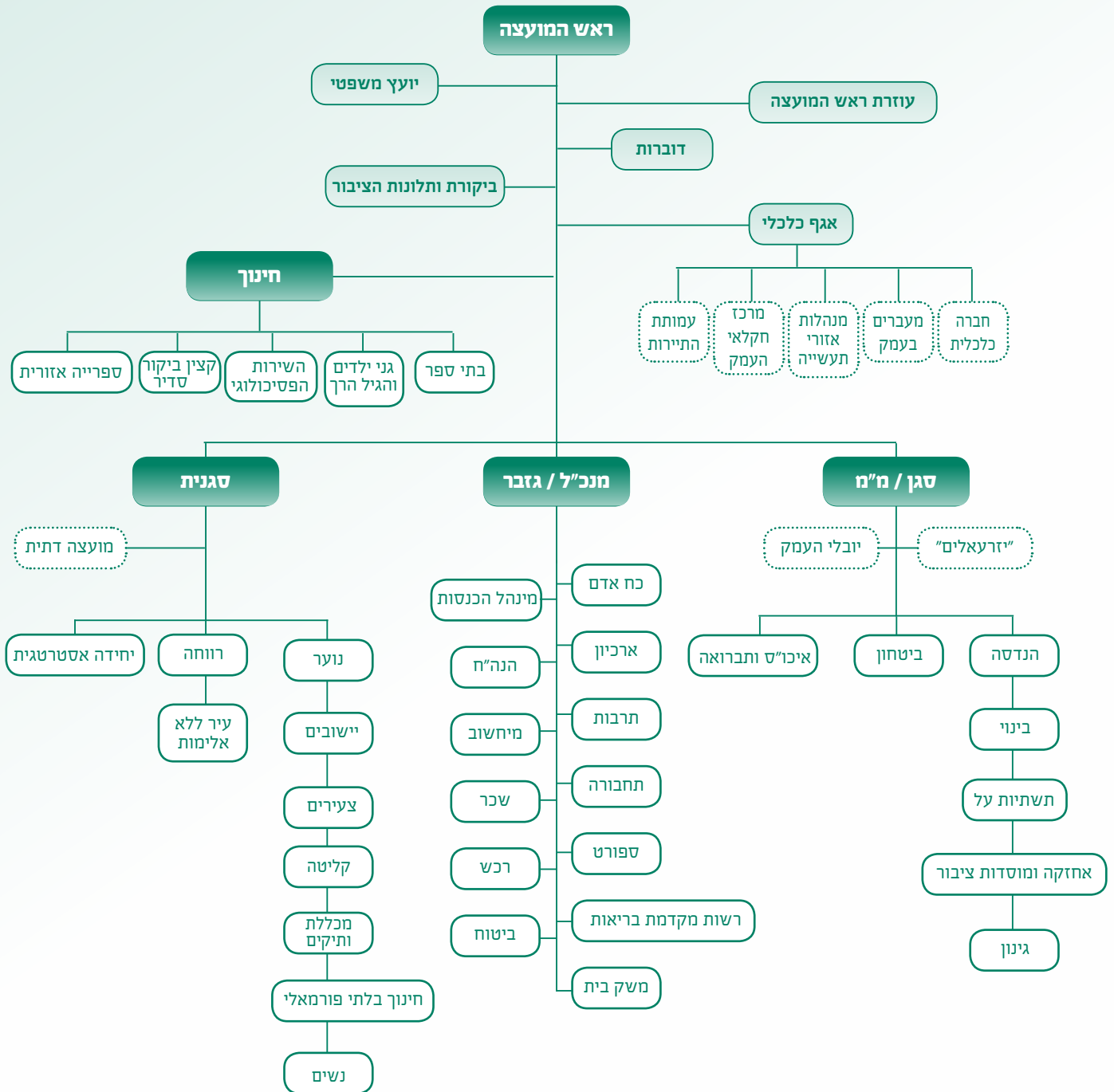
תחום שיפוט - כ-336,000 דונם.

שטח חקלאי מעובד - כ-250,000 דונם.

מאפייניה הייחודיים של המועצה

- מסורת ומורשת מימי המקרא, דרך התפתחות המזרח התיכון ו-100 שנות התיישבות וציונות.
- מגוון של יישובים ותושבים: במושבים, קיבוצים, יישובים קהילתיים, יישובי מיעוטים, שיכון משפחות ומוסדות.
- אוכלוסייה וקהילה בעלות ערכים חינוכיים וחברתיים, המתבטאים בין היתר בחוסן קהילתי, בלכידות קהילתית ובשיתופי פעולה.
- ערכים - ערכיות שמתבטאת בשאיפה למצוינות, מוטיבציה בקרב הנוער, אחוזי גיוס גבוהים, רוח ציונית, כיבוד מורשת, גאווה מקום, אהבת הקרקע, נתינה לזולת, כבוד הדדי, שיתופי פעולה ועוד.
- פיזור מרחבי על פני שטח עצום, עם 26 רשויות מקומיות גובלות.
- מגוון רחב של שירותים קהילתיים, חינוך, תרבות, רווחה ופעילות קהילתית מלידה ועד שיבה.
- ערכי טבע ונוף מהיפים בארץ.
- חקלאות מתקדמת ומגוונת במרחב פורה.
- תעשייה ותעסוקה מגוונות בשטח המועצה, תוך התבססות על הערים הסובבות ומטרופולין חיפה.
- תיירות המשלבת חקלאות, מורשת, נוף, ספורט, וקולינריה.
- נגישות תחבורתית טובה למרכז הארץ (כביש 6), למטרופולין חיפה ולגליל.

מבנה ארגוני



מנכ"ל המועצה

בעקבות ההתפתחויות במועצה, הן ברמת היישובים והקהילות והן ברמת נותני השירות באגפי המועצה ובמחלקותיה, יזמנו את ניסוחה של אמנת שירות המביאה לידי ביטוי את תפישת השירות האיכותי ואת הגדרת הממשקים בין המועצה ליישוביה ותושביה.

בתהליך פיתוחה של אמנת השירות שמנו דגש על מיפוי פעילויות המועצה והשירותים שהיא מעניקה.

תפישת השירות במועצה מבטיחה מערכת אחראית ומקצועית, הפועלת מתוך אמונה כי סובלנות וסבלנות הן ערכי יסוד ביחסיו של האדם עם זולתו ועם סביבתו. תהליכי העבודה מביאים לידי שיתוף פעולה בין הממשקים לטובת התושב ולטובת התנהלותו של היישוב ופיתוחו.

אמנת איכות השירות מציגה את זכויותיהם של מקבלי השירות, ומבטיחה את עמידתם של האגפים והמחלקות השונות בתקני טיב איכות השירות שנקבעו.

מנכ"ל המועצה ממונה על מימוש מדיניות המועצה והעומד בראשה, בכפוף לכללי המינהל הציבורי. המנכ"ל אחראי על ניהול ההון האנושי ופיתוחו, על התיאום בין המועצה לגורמי פנים וחוץ, ועל פיתוח השירות לתושבים. לשכת מנכ"ל המועצה מבצעת מעקב אחר ביצוע החלטות המועצה וכן על ליווי ארגוני של ישיבות המועצה ושל ועדות המועצה.

ועדת ביקורת

המועצה ממנה את ועדת הביקורת לוועד המקומי. אם אין אפשרות למנות ועדת ביקורת בשל מחסור במועמדים מתאימים, מבקר המועצה יבצע את הביקורת ועלותו תמומן מתקציב הוועד המקומי.

באחריות ועדת הביקורת להגיש דוח ועדת ביקורת- טיוטה עד 31.03 בכל שנה ודו"ח סופי עד 31/05.

באחריות הוועד המקומי לשתף פעולה עם ועדת הביקורת בכל עניין הנחוץ למילוי תפקידה. הוועד המקומי ראשי להעיר הערות לטיטוט דוח הביקורת.

כ"א

העסקה בוועד המקומי על פי החוקים והכללים החלים על רשות מקומית.

סירים ביישובים

ביצוע סירים ביישובים, בהשתתפות ראש המועצה ובעלי תפקידים לפי הצורך.

מטה עם מטה

ראש המועצה ומנהלי האגפים והמחלקות יקיימו ישיבות עבודה תקופתיות משותפות עם הוועדים המקומיים.

ליווי הוועדים המקומיים

סיוע לקיום מינהל תקין, פיתוח ההון האנושי, מתן כלים מקצועיים והעברת הידע והמידע הנדרשים לוועדים במילוי תפקידם.

פיתוח ארגוני

ליווי מנהלי האגפים והמחלקות בהכנת תוכניות עבודה רב שנתיות בהתאם למדיניות מליאת המועצה וראש המועצה, תוך מדידה ובקרת ביצוע.

ייזום ופיתוח של פעילויות ומשאבים באגפים ובמחלקות, ארגון ארועים, טקסים ופעילויות מיוחדות.

מידע והעברת מידע

תקשורת פנים ארגונית וחוף ארגונית באמצעות ה"מועצתון",

אתר האינטרנט ועיתון המועצה.
ריכוז ארכיב הרשות.
חוק חופש המידע, העברת בסיסי נתונים.

מינהל תקין ואתיקה

גיבוש וניסוח נהלים ודפוסי עבודה.
ניהול, ליווי, ביצוע מכרזים והתקשרויות המועצה.

אנו מתחייבים

- למתן מענה ראשוני לפניות - עד 48 שעות.
- למתן מענה מקצועי / תום טיפול - עד שבועיים.
- לעדכן את הפונה במהלך התקופה.

אנו מתחייבים לנהוג על פי הערכים הבאים:

| סבלנות, סובלנות, יושרה |

התנהלות ערכית המבססת יחסי כבוד והערכה בין השותפים כולם, תושבים-יישובים-מועצה

| מקצועיות, אחריות, שיתוף פעולה |

התנהלות ערכית המאפשרת פיתוח ושיפור מתמידים באחריות: אישית, מקצועית וארגונית

| אמינות, מהימנות, שקיפות |

התנהלות ערכית הנוגעת להעברת מידע שקוף ואמיני תוך עמידה בזמנים מוגדרים ומבוקרים

בן גרמוליא

מנכ"ל וגזבר המועצה

דן תנחומא - מנכ"ל וגזבר המועצה | 04-6520010 | dantan@eyz.org.il

מורן ניר - מזכירת מנכ"ל וגזבר | 04-6520010 | moran@eyz.org.il



דוברות / חוק חופש המידע

מטרות המחלקה:

- פרסום ויידוע התושבים בנעשה במועצה ובפעילויותיה.
- הידוק הקשר וחיזוק האמון בין המועצה לתושב. תושב מרוצה בעל גאווה יחידה מזדהה ומעורב.

אחריות ועד מקומי/יישוב	אחריות המועצה	
עדכון אתר אינטרנט יישובי וקישור לאתר המועצה.	אחזקה ועדכון אתר האינטרנט, דף הפייסבוק וערוץ היו-טיוב.	
עידוד התושבים להירשם לדיוור המועצה. יישובים שמקיימים מערך דיוור משלים מתבקשים להעביר את דיוור המועצה באמצעותו לתושבים	דיוור מקוון שבועי על פעילות המועצה למידע שוטף ובשעת חירום.	תקשורת בין המועצה לתושב
היישוב ידאג לחלוקת עיתון המועצה ופרסומים נוספים מטעם המועצה לכלל תושבי היישוב	פרסום עיתון המועצה, חוברות מידע ופרסומים מיוחדים. העברת מידע והודעות לעיתונות לכלי תקשורת מקומיים וארציים.	
היישוב ידאג לאיש קשר שיעביר את המידע לדוברת המועצה.	המועצה תקצה בפרסומיה מקום להתרחשויות ביישובים, בהתאם למידע המתקבל מהיישובים ובכפוף לשיקולי עריכה.	
היישוב יסמיך דובר מטעמו שישתלב בצח"י ובמערך הדוברים היישוביים, ויעבור השתלמויות מקצועיות מעת לעת.	מערך הדוברות ינחה, יכשיר ויתאם בין דוברי הצח"י ביישובים למען עבודה משותפת בארועי חירום.	שיתוף מידע בין היישובים והמועצה
	המועצה תפעיל מערך דוברות והסברה לצורך מיתוג המועצה והעברת מסרים ברמה הלאומית - לציבור הישראלי ולמובילי דעת קהל - באמצעות כלי התקשורת ואמצעים נוספים.	
	יישום חוק חופש המידע בשקיפות מלאה כמתחייב בחוק.	חוק חופש המידע

רחלי אבידוב - דוברת המועצה | racheliav@eyz.org.il
 כרמית מלכי - מזכירת המחלקה | 04-6520727 | carmitm@eyz.org.il
 מירי שטיינברג - מנהלת אתר האינטרנט | 04-6520028 | miris@eyz.org.il



פניות הציבור

מטרות המחלקה:

הממונה על פניות הציבור מקבל פניות בכל הנושאים הקשורים לפעילות המועצה, מחלקותיה והגופים הקשורים אליה. הפניות מופנות אל הגורמים המתאימים לקבלת תשובה, והממונה מלווה את הטיפול בהן עד מתן מענה ראוי לפונה. תפישת השירות: העיקרון המנחה הוא על פי הגישה של "טיפול בתחנה אחת": הפונה יקבל את התשובה המתאימה מבלי שיופנה אל גורמים אחרים.

התחייבות ומדדי שירות

1. השלמת הטיפול ב-70% מן הפניות בתוך 7 ימים ממועד קבלתן.
2. מתן תשובה ל-100% מן הפניות בתוך 30 יום ממועד הקבלה.

נחום זית - מנהל המחלקה | 04-6520088 | nahum@eyz.org.il

