

לחברי ותושבי קיבוץ שניר שלום,  
בפניכם אמנת השירות של ענף התשתיות.  
ענף התשתיות משרת את חברי הקיבוץ, ההרחבה והתושבים השוכרים.  
כמו כן, אנו נותנים שירות למבני הציבור בישוב: בתי ילדים, מועדון וכו'.

## **אמנת שירות – שניר - 2013**

האמנה מייצרת מסגרת של כללים והתחייבויות, שינחו את נותני השירות בתחום התשתיות בקיבוץ שניר, על מנת לספק שירות איכותי ויעיל. שתגדיר את דרישות צרכי הלקוחות הן הפרטיים והן העסקיים ואת מכלול התפקודים של נותני השירות - על מנת להעלות את רמת השירות ובכך לשפר את איכות החיים, את תחושת הסיפוק והרווחה של התושבים.

### **הצהרת ההתחייבויות של נותני השירות**

1. לשאוף למתן שירות מקצועי יעיל ואיכותי.
2. זמינות גבוהה וזמן תגובה מהיר ככל הניתן לפניית התושבים.
3. ערוצי תקשורת פתוחים ונגישים.
4. מחויבות להגדרת התפקיד ודרישות השירות כפי שיוגדרו מעת לעת.
5. מסירת מידע מדויק ומלא לתושבים לגבי מצב הטיפול בפנייתם.
6. מתן שירות שווה והוגן לכלל התושבים.
7. מתן סיוע ככל הניתן, גם מעבר לגבולות הגדרת התפקיד.
8. לשמור על רמה גבוהה של קשב, אמפטיה, התחשבות ואדיבות.
9. לשמור על רמה גבוהה של אמינות, אתיקה מקצועית ודיסקרטיות.
10. להתמיד בתהליך מתפתח של למידה ושיפור.

## פירוט תחומי האחריות

### ביוב

---

- כאשר מדובר בבית של **חבר קיבוץ**, אחריות ענף התשתיות היא עד לשוחה הביוב הקרובה ביותר לבית.
- כאשר מדובר בבית של **חבר בהרחבה**, האחריות עד לשוחה הקרובה לגבול הבית, הינה של תאגיד קולחי גליל עליון.
- משוחה אחרונה זו ועד לבית, האחריות והטיפול ע"ח החבר/תושב.
- ניתן להשתמש בשירותי ענף התשתיות לטיפול ותיקון בעיות בשטח הפרטי (כרוך בתשלום).
- הענף אחראי על תשתית הביוב הכללית של הישוב, מבני ציבור וכו'.

### מים

---

- אחריות ענף התשתיות היא עד לשעון המים הביתי, כולל.
- מהשעון ואל תוך הבית, האחריות והטיפול ע"ח החבר/תושב.
- ניתן להשתמש בשירותי ענף התשתיות לטיפול ותיקון בעיות בשטח הפרטי (כרוך בתשלום).
- הענף אחראי על **תשתית המים הכללית של הישוב**, מבני ציבור, נוי ציבורי וכו'.

### חשמל

---

- השירות לכל הבתים **המחוברים ישירות לחברת חשמל** - ע"י חברת חשמל.
- אחריות ענף התשתיות הינה רק לבתים **שאינם מחוברים** ישירות דרך חברת חשמל ומחוברים דרך תשתית הקיבוץ.
- האחריות לבתים אילו הינה עד ללוח החשמל (לא כולל).

- מלוח החשמל ואל תוך הבית, האחריות והטיפול ע"ח החבר/תושב.
- ניתן להשתמש בשירותי ענף התשתיות לטיפול ותיקון בעיות בשטח הפרטי (כרוך בתשלום).
- הענף אחראי על **תשתית החשמל הכללית** של הישוב, מבני ציבור, תאורת רחוב, מגרשי ספורט וכו'.

#### גז

---

- אחריות ענף התשתיות הינה לבתים המחוברים **לצוברים המרכזיים** בלבד.
- האחריות הינה עד לשעון הגז, כולל.
- משעון הגז ואל תוך הבית, האחריות והטיפול ע"ח החבר/תושב.
- ניתן להשתמש בשירותי ענף התשתיות לטיפול ותיקון בעיות בשטח הפרטי (כרוך בתשלום).
- תיקונים בגז, גם בבית החבר/תושב רק ע"י קבלן מורשה.

#### אחזקת מבנים

---

- ענף התשתיות אחראי על **אחזקת מבני ציבור ובתים בבעלות הקיבוץ בלבד**.
- הטיפול **בנזקים בבתי החברים**, כגון דליפות מים, רטיבות, סדקים וכדומה היא ע"ח החבר/תושב.
- ניתן להשתמש בשירותי ענף התשתיות לטיפול ותיקון בעיות בשטח הפרטי (כרוך בתשלום).

#### תקשורת

---

- הענף אחראי על **תשתיות התקשורת הראשיות** של הישוב למעט תשתיות הוט בשכונת ההרחבה.
- הענף אחראי על תשתיות התקשורת **במבני הציבור** בישוב.

- הענף אחראי על התשתית הפיזית עד לכניסה למבנה בלבד ואינו אחראי על שירותי תוכן, מכשירי קצה וכו'.
- ענף התשתיות עד אחראי על תשתיות הטלפון עד השקע בקיר.
- ענף התשתיות אחרי עד השקע בקיר , לגבי טלוויזיה ( בהתייחס למצב קיים)
- התשלום עבור אחזקת התקשורת לחברים המחוברים לתשתית הקיבוץ, יקבע על פי החלטות הקיבוץ שיתקבלו מעת לעת.
- ניתן להשתמש בשירותי ענף התשתיות לטיפול ותיקון בעיות בשטח הפרטי (כרוך בתשלום).
- ענף התשתיות מאפשר לחברי קיבוץ שתי אפשרויות לחיבור אינטרנט: adsl באמצעות קו טלפון. או חיבור הוט. בשני המקרים הקיבוץ אחראי עד השקע בקיר. בשכונת ההרחבה ענף התשתיות מספק חיבור adsl עד השקע בקיר.
- **בבתי החברים באגודה החקלאית** - באחריות ענף התשתיות להתקין שני שקעים של טלפון וטלוויזיה, אשר את מיקומם, יבחר החבר. תוספת שקעים מעבר לשניים תהיה ע"ח החבר. ההתקנות רק עם קבלן מוסמך המאושר ע"י הקיבוץ.
- **בדירות זמניות באגודה החקלאית** (כולל בנים טרם קבלה לחברות) – באחריות ענף התשתיות להתקין שקע אחד בלבד של טלפון וטלוויזיה. תוספת שקעים מעבר לכך - באישור הקיבוץ בלבד. ההתקנות רק עם קבלן מוסמך המאושר ע"י הקיבוץ.

לשיפור השירות, נשמח לקבל מכם הערות והארות על מסמך זה ועל הביצועים בשטח.

במקרה של תקלה, בעיה או שאלה, אנא פנו אליי ישירות לטלפון שמספרו 052-6700489

בתודה מראש על שיתוף הפעולה

יגאל וצוות התשתיות