



אמנת שרותי העירייה לעסקים



דבר ראש העיר

בעלי עסקים יקרים,

קרית ביאליק מברכת אתכם על בחירתכם להיות חלק מקהילת העסקים המקומית בפארק התעשייה, בשכונות העיר ובמרכזים המסחריים.

אנו שמחים להיות בית לעסקים, לתמוך בהצלחתם באמצעות שירותי עירייה מקצועיים, מתקדמים, קשובים וידידותיים.

לצורך קידום העסקים הפועלים בעיר, ולטובת יזמים השואפים להצטרף לקהילת העסקים העירונית, מנגישה עיריית קרית ביאליק באופן שוטף ועדכני את מיטב הפרויקטים והתהליכים הקיימים במדינה ושואפת להיות בחוד החנית של השרות האיכותי לעסקים.

אמנת השרות לעסקים המצורפת להלן מתארת את חזון העיר לעסקים ומציגה בפני בעלי העסקים את כלל הגורמים שנותנים שרות לעסקים בעיר, את אופן קבלת השירותים ואת דרכי ההתקשרות לצורך קבלת שירותי העירייה לעסקים.

חשוב לנו לקדם את העסקים בעיר ולטפח את הקשר בין העירייה לבין בעלי העסקים בעיר לטובת איתנות כלכלית, צמיחה, מתן מענה לצרכי התושבים וגידול שוטף בהיצע מקומות העבודה בעיר.



שלכם,

אלי דוקורסקי
ראש העיר



מתן שרות ברמה גבוהה

- קיצור זמנים ותהליכים
- הפעלת מרכז עסקים - **ONE STOP SHOP** שיאפשר מתן שרות נגיש, זמין ומהיר לעסקים
- אמנת שרות לעסקים - מתן שירותים על פי לוחות זמנים וקריטריוני איכות מוגדרים
- סביבה פיזית: שיקום תשתיות, פיתוח שטחים ציבוריים, פיתוח והטמעה של תשתיות חכמות, שילוט, ביוב, פינוי אשפה ועוד

פיתוח הזדמנויות כלכליות עבור עסקים בעיר

- הרחבת זכויות בנייה
- הרחבת פארק התעשייה
- העלאת מגוון סוגי ייעוד לעסקים - יצירת קרקע פוריה להתפתחות סטארטאפים, ומשיכת עסקים בתחומים מגוונים
- מתן מענה למחסור בעובדים ולמחסור במקומות עבודה עבור תושבי העיר
- יצירת הזדמנויות עסקיות: מינוף הקשרים עם לקוחות פוטנציאליים של העסקים בקרית ביאליק
- פיתוח מתמשך של נגישות העיר מבחינה תחבורתית

קרית ביאליק חזון העיר לעסקים

קשר אנושי ויחס אישי

- סיוורם בעסקים שמטרתם קידום קשרים פוריים בין העירייה לעסקים שפועלים בתחומה
- הדרכה שוטפת של עובדי העירייה למתן שרות ידידותי ומקצועי לעסקים

קידום עסקים באמצעות הנגשת מידע

- הנגשת מידע לגבי תהליכי רישוי עסק, שילוט, בנייה ותשלומי מיסים בצורה ידידותית ונוחה למשתמש
- עדכון שוטף וקישור מהיר למידע והזדמנויות לפיתוח עסקי שמסובסדות או מתוקצבות על ידי המדינה
- ימי עיון, הדרכות יזומות לבעלי עסקים בסקטורים השונים בנושאים תומכי הצלחה
- הנגשת הזדמנויות להתקדמות טכנולוגית
- הנגשת מידע על העסקים בקרית ביאליק ללקוחות פוטנציאליים באמצעות אינדקס עסקים עירוני

שירותים לעסקים לפי מחלקות

שם המחלקה	כתובת	טלפון	דוא"ל
מינהלת פארק התעשייה	החרושת 74, קריית ביאליק	טל': 04-8702954 טל/פקס: 04-6817358	simah@qbialik.org.il
המחלקה לקידום ורישוי עסקים	ירושלים 16, קריית ביאליק	טל': 04-8780852 פקס: 04-8780843	orna@qbialik.org.il
רישוי עסקים - יחידת השילוט	ירושלים 16, קריית ביאליק	טל': 04-8780720 פקס: 04-8780843	inat@qbialik.org.il
אגף ההנדסה	ירושלים 16, קריית ביאליק	טל': 04-8780823 פקס: 04-8713271	galits@qbialik.org.il
הוועדה לתכנון ובנייה קריות	הגדוד העברי 4, קריית מוצקין	טל': 04-8592101 טל' נוסף: 04-8715291 פקס: 04-8710655	morans@qbialik.org.il
אגף הכספים	ירושלים 16, קריית ביאליק	טל': 04-8780884 פקס: 04-8706533	hagitk@qbialik.org.il
מחלקת הפיקוח העירוני	ירושלים 16, קריית ביאליק	טל': 04-8780853 פקס: 04-8780800	shaloml@qbialik.org.il
המוקד העירוני - מרכז מידע לתושב	חוגלה 1, קריית ביאליק	מענה טלפוני: 108 או 04-8780888 פקס: 077-6092156	moked@qbialik.org.il
המחלקה לפניות הציבור	ירושלים 16, קריית ביאליק	טל': 04-8780808	nuritb@qbialik.org.il
השירות הווטרנרי העירוני	יוסף לוי 42 א', קריית ביאליק	טל': 04-8711924 פקס: 04-8757598	alexandra@qbialik.org.il
מחלקת איכות הסביבה	ירושלים 16, קריית ביאליק	טל': 04-8780864 פקס: 04-8732073	doritd@qbialik.org.il
מחלקת גינון ונוף	יוסף לוי 42 א', קריית ביאליק	טל': 04-8780867	yossib@qbialik.org.il

פארק התעשייה

מנהלת הפארק: סימה הרשמן קסטרו

קבלת קהל: בימים א'-ה' 08:00-16:00 | ביום ד' 16:00-18:30

טלפון: 04-8702954 | פקס: 04-6817358, 054-2494084

דוא"ל: simah@qbialik.org.il

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
שירותים מוניציפליים	אבטחה ושמירה	יום יום 24/7
	ניקיון	יום יום א'-ו'
	גינון	אחת לשבוע
	אחזקה	שוטפת בהתאם לצורך
שירותים מוניציפליים	פניו פסולת משרדית / ביתית	3 פעמים בשבוע בימים ב', ד', ו' בשעות הבוקר המוקדמות
	פיקוח עירוני - ארגון סדר וניקיון	יום יומי 24/7
קידום עסקים באמצעות הסבר וקישור לפרויקטים ותקציבים	סוכנות לעסקים קטנים ובינוניים: קידום תכניות ממשלתיות לפיתוח והטמעה של כלים מתקדמים בעסקים בפארק התעשייה	בשעות קבלת הקהל של מינהלת אזור התעשייה
	רשות החדשנות - זירת ייצור מתקדם. קידום תכניות מול עסקים.	
קידום תכניות לפיתוח והתחדשות עירונית	סימביוזה תעשייתית	בהתאם לתקציבים עירוניים
	האגף לפיתוח תעשייה: הסברים לגבי אפשרויות לקבלת תקציבים האגף להשקעות זרות	
קידום תכניות לפיתוח והתחדשות עירונית	שדרוג תשתיות, תכניות להרחבת אזור התעשייה וקידום תב"ע לאזור הקיים	בהתאם לתקציבים עירוניים
טיפול בפניות ותלונות	מינהלת כתובת לעסקים, ובאמצעות המוקד העירוני	בשעות קבלת הקהל ובשעות הפעילות של המוקד העירוני
יזמות בפארק התעשייה	יזמות עסקית - גיוס עסקים חדשים	ניתן לפנות לקבלת מידע בשעות קבלת הקהל
	יזמות נדל"ן - שדרוג מבנים וחזיתות, מבנים בקרקע פנויה	

מחלקת רישוי עסקים - יחידת השילוט

אחראית: אינה טביקמן

קבלת קהל בימים א, ג, ה – 08:00-12:30 | ביום ד' 16:00-18:00 בתיאום מראש
טלפון: 04-8780720 | פקס: 04-8780843 | דוא"ל: inat@qbialik.org.il

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
בירורים ראשוניים	ניתן לקבל מידע לגבי הצבת שלט על פי חוק עזר ואמות מידה, ועל מחירון שילוט. המידע מפורסם באתר העירייה.	פגישה אישית בשעות קבלת קהל, בטלפון ובמייל. סיור בשטח
הגשת בקשה לרישיון שילוט	טופס בקשה בצירוף קונסטרוקציה של שלט ואישור חשמלאי מוסמך אם מדובר על שלט אלקטרוני. לגבי שלטים חריגים אישור מותנה באישור ועדת שילוט.	פגישה אישית. שליחת הרישיון בדואר ובמייל.
קבלת רישיון לשילוט	לאחר בדיקה בשטח, החלטת ועדת שילוט ותשלום אגרה שנתית לאחר קבלת חשבון	
ביקורים בעסקים	ביצוע סקר שילוט שבועי וביקורים בבית עסק	לפי הצורך, לפי בקשה של בית עסק, לפי דיווח ממחלקת גביה על פתיחת עסק חדש
אכיפת חוק יחידת שילוט	שליחת מכתב דרישה ראשון ושני על פי הצורך בדואר רשום, שליחת התראות ותזכורות, עיקול חשבון.	
מענה לתלונות	מענה ראשוני לתלונה או השגה.	מייד (אם ניתן לפתור את הבעיה במקום) או לאחר בדיקה בשטח תוך 48 שעות

מחלקת קידום ורישוי עסקים

מנהלת המחלקה: אורנה פכטר

קבלת קהל: בימים א-ה' 08:00-12:00 | ביום ד' 16:00-18:00
נציגת שרות במרכז השרות לתושב

טלפון: 04-8780852 | פקס: 04-8780843 | דוא"ל: orna@qbialik.org.il

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
בירורים ראשוניים	ניתן לקבל מידע לגבי התאמה של מיקום העסק. האם מותאם לדרישות גורמי הרישוי.	בפגישה אישית בשעות קבלת הקהל
מתן חוות דעת מקדמית	ניתן לקבל ייעוץ לגבי דרישות גורמי הרישוי והפנייה לחוות דעת מקדמית של כל גורם.	בשעות קבלת קהל
הגשת בקשה לרישיון עסק	טפסי בקשה ב-4 עותקים. יש להגיע עם תכנית מקום מאושרת ע"י מהנדס / אדריכל וחווה רכישה / שכירות. יש לצרף תכנית בגודל A4. חברה בע"מ תצרף אישור רשם החברות ופרוטוקול חברה. עוסק מורשה יצרף אישור עוסק מורשה.	בשעות קבלת קהל
תשלום אגרה	במעמד פתיחת התיק. גובה האגרה נקבע על ידי משרד הפנים.	בשעות קבלת קהל קהל גביה
קבלת רישיון	לאחר השלמת כלל התהליך: בדיקות, אישורים, ביקורת וכו'	כשלושה חודשים מיום פתיחת התיק
ביקורים בעסקים	ביצוע ביקורות שונות בבתי עסק	אחת לשנה ולפי צורך
אכיפת חוק רישוי עסקים	שליחת התראות, זימון לבירור, זימון לשימוע בעירייה, העברה לטיפול משפטי, הגשת כתבי אישום ובקשת צו סגירה	בהתאם לעמידת העסק בדרישות החוק
מענה לתלונה	מענה ראשוני לתלונה שהתקבלה במוקד	תוך 24 שעות
שילוט	הגשת בקשה לרישיון לשלט	דרך האינטרנט או בשעות קבלת הקהל

הוועדה לתכנון ובנייה קריות

מהנדס הועדה המקומית: אלכס קופר

קבלת קהל: בימים א', ב', ה' 8:30-11:00 | ביום ד' 16:00-17:30

טלפון: 04-8715291, 04-8592101 | פקס: 04-8710655

דוא"ל: morans@qbialik.org.il

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
רישוי בניה קבלת קהל: ימים א', ב', ה' בין השעות 8:30-11:00 ימי ד' בין השעות 16:00-17:30	מתן מידע ראשוני פרונטלי וטלפוני - בשעות הקבלה	בע"פ מייד
	באמצעות הדואר והמייל	תשובות עד 30 יום מרגע קבלת הבקשה
	פתיחת בקשה עם כל המסמכים הרלוונטיים	מייד מרגע ביצוע התשלום במחלקת הגביה (למעט מקרים חריגים)
	בדיקת תיק הבקשה, הכנתו לשיבה, מיון והעברה לוועדה, אישור בקשה התואמת לתוכנית ללא בקשות להקלות מסלול ירוק	עד 10 ימי עבודה
הגשת בקשה לטופס 4	בדיקת תיק הבקשה, ריכוז התנגדויות, בדיקת הקלות, חריגות וכו', שיבוץ התיק לדיון בוועדה, מסלול הקלות דיון בוועדה ומשלוח פרוטוקול הוועדה	עד 90 ימי עבודה
	הוצאת היתר לאחר שהומצאו כל האישורים וחתימה עליו	עד 10 ימי עבודה
	מילוי טופס והמצאת כל האישורים הנדרשים מילוי טופס במקום בשעות הקבלה, שליחה בפקס, דואר אלקטרוני ודואר ישראל	עד 7 ימי עבודה
מבנים מסוכנים	הכרזה על מבנה מסוכן	עד 2 ימי עבודה
מים	טיפול בתקלות - סתימה בצינור, טיפול בפיצוץ בצינור	עד שעתים

אגף ההנדסה

מהנדס העיר: נועם מסד

קבלת קהל: בימים א'-ה' 8:00-15:30

ביום ד' 8:00-13:00, אחה"צ 16:00-18:00

טלפון: 04-8780823/ 820 | פקס: 04-8713271

דוא"ל: galits@qbialik.org.il

אגף ההנדסה נותן לעסקים מידע וייעוץ בשעות הקבלה. השירותים ההנדסיים של העיריה לעסקים ניתנים בשיתוף פעולה עם הוועדה לתכנון ובנייה קריות.

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
מידע וייעוץ	מתן מידע והנחיות ראשוניות	בשעות קבלת הקהל: בימי רביעי בין השעות 16:00-18:30
קידום תכניות פיתוח	אזורי מסחר ותעשייה	שוטף
בדיקה ואישורי תכניות בניה	תכניות של עסקים ויזמים	שוטף
פיקוח בניה	פיקוח, ביקורת על בנייה לפי התכניות	שוטף
טיפול בפניות בעלי עסקים	פניות בנושא תשתיות, ניקוז, מים, ביוב, כבישים	שוטף

שירותי הפיקוח העירוני

מנהל המחלקה: שלום לוינזון

קבלת קהל: בימים א', ב', ג', ה' 08:00-15:30 | ביום ד' 16:00-19:00 - 08:00-13:00

טלפון: 04-8780853, פקס: 04-8780800

דוא"ל: shaloml@qbialik.org.il

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
מענה לבעלי עסקים	מתן שרות ויעוץ לבעלי העסקים	בשעות קבלת הקהל
אכיפת חוקי העזר העירוניים	אכיפת נושאים כגון: מפגעי חנייה רכבים / גרוטאות, חניית שלא עפ"י חוק, טיפול ואכיפה בנושא כלבים, הוצאת פסולת ברשות הרבים וכו'	בשעות העבודה בין השעות 07:00-15:30, עד שעה מרגע הקריאה
	העברה לטיפול משפטי (כולל הגשת כתבי אישום)	טיפול שוטף
תווי חניה	חלוקת תווי חניה לזכאים בעמדת התשלום במחלקת כספים (לפי פירוט שמופיע באתר העירייה)	יום א' בין השעות 12:00-15:00 יום ד' בין השעות 16:00-17:00
אירועים עירוניים	אבטחת אירועים עירוניים מרכזיים	לפי צורך
שיטור עירוני	הפעלת ניידת שיטור עירוני (פקח + שוטר)	24 שעות ביממה



אגף הכספים של העירייה

גזבר העירייה: רו"ח חן פרץ

שעות קבלת קהל: בימים א', ב', ג', ה' 08:00-13:00

ביום ד' 16:00-18:30

מענה טלפוני: בימים א'-ה' 8:00-20:00

טלפון: 04-8780884, פקס: 04-8706533

דוא"ל: hagitk@qbialik.org.il

מחלקת ארנונה לעסקים מבצעת סיווג, מדידה, טיפול בבקשות להנחות, אישורי עסק ריק, וטיפול בתשלומי הארנונה. השירות ניתן על ידי עובדים שהוכשרו במיוחד למתן שרות ידיוותי לעסקים, לרבות הגעה עד לבית העסק לטיפול בנושאים מורכבים.

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
מבנה חדש: תעשייה ועסקים	הוצאת הודעת חיוב למבנה חדש	עד 14 ימי עבודה
נכס ריק - אישור פטור מארנונה	ביקור לאימות נכס ריק לאחר הגשת בקשה. הזנת פטור למערכת לאחר אימות.	עד 14 ימי עבודה
שירותים במשרדי מחלקת הארנונה	מידע והסברים על חיובים	המתנה עד 30 דקות
ועדת חריגים	מידע על הנחות	המתנה עד 30 דקות
הסדרת הנחות לזכאים	הוועדה מתכנסת אחת לשלושה חודשים. הודעה על ההחלטה תימסר עד 3 ימים לאחר קבלתה.	
החזר כספי לזכאים	עד 14 ימי עבודה מיום הגשת הטפסים. בהיתן שנמצאו זכאים להנחה.	עד 14 ימי עבודה
אישור לטאבו	עד 14 ימי עבודה	עד 14 ימי עבודה
מענה לפניות שמתקבלות דרך מרכז השרות לתושב	אישור קבלת הפניה עד 48 שעות מרגע קבלתה	טיפול בפניה עד 14 ימי עבודה
מענה לפניות שמתקבלות במייל	אישור קבלת הפניה עד 48 שעות	טיפול בפניה עד 14 ימי עבודה

השירות הוטרנירי העירוני

מנהל השרות: דר' דוד דדיה

פעילות שוטפת: בימים א' - ה' 08:00-14:00

טל' 04-8711924 , פקס 04-8757598

מייל alexsandra@qbialik.org.il

ביום ד' בלבד: חיסונים למניעת כלבת וסימון שבב אלקטרוני

10:00-8:00 , 16:00-18:00 ברחבת עיריית קריית ביאליק

בימים א'-ה': 08:00-14:00 במשרדי השירות הוטרנירי , יוסף לוי 42 א' א.ת. ביאליק,

מרכז לוגיסטי בתאום טלפוני בלבד 04-8711924

בדיקות טרם שיווק: ימים א'-ה' 10:30-6:30 | ו' 9:00-7:00

בערבי חג וחול המועד יש להתעדכן במחלקה מראש

שירות לעסקים

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
פיקוח על מזון מן החי	בדיקות משנה (טרם שיווק)	על פי המפורט בשעות הפעילות.
	ביקורות בעסקים שמייצרים, מחזיקים ומוכרים בשר (בקר, כבש, חזיר) בעלי כנף (עוף, הודו) דגים (חיים, מצוננים, וקפואים) אטליזים, מרכולים, חנויות דגים, מפעלי הסעדה, מסעדות, דוכני שווארמה, מפעלי מזון.	<ul style="list-style-type: none"> ביקורות לעסקים חדשים בתהליך הקמת העסק. ייעוץ והכוונה לעסק חדש ביקורות שנתיות לקראת חידוש רישיון עסק ביקורות פתע בשגרה (לפחות פעם בחודשיים). ביקורות בעקבות תלונות צרכן 2 ש' - 24 ש' (תלוי בתלונה) ביקורות משולבות עם גורמי פיקוח ממשרד הבריאות ומשרד החקלאות

מוקד עירוני

מנהלת המוקד: סיון בניסטי

מענה טלפוני: 108 , 04-8780888 | פקס: 077-6092156

דוא"ל: moked@qbialik.org.il

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
קבלת פניות	מענה במגוון נושאים, קבלת מידע, דיווח על מפגעים עירוניים, תקלות, תלונות וכו'	24 שעות ביממה, 364 ימים בשנה
מענה לפניה	מתן מידע לגבי זמן הסבב הצפוי לטיפול בפניה	מיידית בפניה למוקד (עפ"י אמנת השירות)
מתן מידע	פניה לבעלי עסקים בנושאים כלליים, מתן מידע, עדכונים שונים וכד'	מידע אוטומטי בהודעות מוקלטות, עדכון באתר האינטרנט, פרסום באמצעים השונים.
נציגות קידום ורישוי עסקים	רישום להליך רישוי עסק, טיפול בפניות בעלי עסקים	נציגות בשעות הקבלה של מוקד השרות

פניות הציבור

ממונה פניות הציבור: אייל לוי

קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-15:00

טלפון: 04-8780808 | דואל: nuritb@qbialik.org.il

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
פניות ציבור בעלי העסקים	קבלת פנייה באמצעות טלפון, מייל, דרך מרכז השרות לתושב	בשעות הפעילות
	בדיקה וטיפול בתלונות בעלי עסקים בתחומים אשר באחריות העירייה	
	אישור קבלת פניה לפונה מותאם לערוץ הפנייה.	עד 4 ימי עסקים מקבלת הפנייה
	עדכון התושב בסיום הטיפול פגישות אישיות	מיידית
		בשעות הקבלה - בתיאום מראש

מחלקת איכות הסביבה

מנהלת המחלקה: דורית דן

קבלת קהל בימים א'-ה' | 10:00-12:00 בתאום מראש בלבד

טלפון: 04-8780864, פקס: 04-8732073

דוא"ל: doritd@qbialik.org.il

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
פינוי מכלי מחזור	נייר	פעמיים בחודש
	בקבוקי פלסטיק (כלובים)	פעם בשבועיים
אשפה	קרטונים	פעמיים בשבוע
	הפרדת אשפה באמצעות פחים כתומים (פסולת אריזות)	פעמיים בשבוע (החל מ 12/2019)

מחלקת גינון ונוף

מנהל המחלקה: יוסי בוכריס

טלפון: 04-8780867

דוא"ל: yossib@qbialik.org.il

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
גינון שוטף	טיפול פארקים עירוניים וטיפול שוטף כולל השקיית גינות,	מידי יום
טיפול הנוף	טיפול בפניות בעלי עסקים	עד 5 ימי עבודה
	שתילת פרחים עונתיים, גיזום עצים, גיזום מסלעות	לפי תכנית עבודה רבעונית
דרכים וכבישים	גינון יבש (דשא סינטטי, חלוקי נחל, טופ וכד')	לפי תכנית עבודה רבעונית ובאופן שוטף
	תוכנית בפיתוח	

שירותים עירוניים כלליים

נושא לטיפול	פרוט	רמת שרות
בעלי חיים	לכידת כלבים משוטטים	סירים יזומים 3 פעמיים בשבוע
	חילוץ בעלי חיים במצוקה	קריאת מוקד דחופה - עד 3 שעות
	מענה לתלונות ציבור	עד שעתיים
	בנושא מטרדי בעלי חיים	עד 3 ימים
	פיקוח על חוק צער בעלי חיים	3 ימים - 3 שעות (תלוי בחומרת התלונה)
	הסגרת כלבים וחתולים שנשכו אדם	24 שעות מאירוע הנשיכה (או מיצירת קשר ראשוני עם הבעלים)
	חיסון כלבת ושיבוש אלקטרוני	על פי המפורט בשעות הפעילות
	עיקור/סירוס חתולי רחוב	עד 60 יום מפניית התושב

