

بسم الله الرحمن الرحيم {وَجَعَلْنَا مِنَ الْمَاءِ كُلَّ شَيْءٍ حَيٍّ أَفَلَا يُؤْمِنُونَ} الأنبياء /30



ميثاق المواطن لخدمة المياه المقدمة من بلدية جباليا النزلة

تقدم البلدية خدمة المياه للمواطنين، ضمن دائرة المياه والصرف الصحي وتقوم البلدية بإنتاج 12.000.000 م³ من المياه سنوياً من خلال الآبار الارتوازية المنتشرة في مناطق نفوذها البالغ عددها 21 بئراً. كما تقوم البلدية بإجراء التحاليل اللازمة لنوعية المياه بشكل دوري وكذلك إجراء الفحوصات البيولوجية والقيام بعملية التعقيم بمادة الكلور لضمان وصولها للمواطنين خالية من التلوث .

الرسالة : أن نحصل على رضا المتفاعلين وتقديم مياه صالحة للاستهلاك الآدمي من خلال الاستغلال الأمثل للموارد .

الرؤية : أن نزود جميع المستخدمين بمياه صالحة للشرب وبكميات كافية

الحصول على المعلومات :

تلتزم بلدية جباليا النزلة بتسهيل المعاملات التالية للمواطنين للحصول على خدمات المياه في موعد أقصاه 3 أيام للمعاملات المكتملة حسب الأصول .

طلب اشتراك في خدمة المياه	طلب نقل اشتراك مياه
طلب إيقاف اشتراك مياه	طلب إعادة وصل اشتراك مياه
طلب التنازل عن اشتراك مياه	طلب زيادة قطر خط مياه
طلب فحص/صيانة عداد مياه	طلب اعتراض على فاتورة مياه

للمزيد من المعلومات الرجاء زيارة رابط دليل خدمات الجمهور على الموقع الإلكتروني للبلدية : <http://www.jabalia.ps/site/ar/>

الشكاوي :

تلتزم بلدية جباليا النزلة باستقبال والرد على استفسارات وشكاوي المواطنين بكفاءة وفاعلية ومساواة وعدالة والعمل الدائم على رفع فاعلية وكفاءة مركز خدمات الجمهور التابع للبلدية.

طرق الشكاوي

الاتصال على الرقم المجاني لتقديم الشكاوي 1-800-124-124
الاتصال على المسئول المباشر من خلال الأرقام الموجودة على الفاتورة
من خلال التواصل المباشر مع رئيس البلدية من خلال الأرقام التالية تلفون 97082477448 / + 97082475780 + جوال 970599417196
عن طريق صندوق الشكاوي الموجود في مدخل البلدية
عن طريق تعبئة نموذج الشكاوي الموجود في مركز خدمات الجمهور
يمكنك إرسال المشاكل المتعلقة بتقديم الخدمة عبر البريد الإلكتروني في قسم الشكاوي www.jabalia.ps أو عبر موقع البلدية على الفيس بوك www.facebook.com/groups/293321944116719/

حيث تلتزم البلدية بالاستجابة خلال 24 ساعة للمشاكل المتعلقة بوصول المياه وصيانة الشبكات

معايير الخدمة

نتعهد للمواطن الكريم بالعمل على تنفيذ كافة التزاماتنا في إطار الصلاحيات والمسؤوليات الممنوحة إلينا:

الكمية : تلتزم بلدية جباليا النزلة بتزويد المواطنين بكمية المياه اللازمة وهي 130 لتر للفرد في اليوم من المياه الصالحة للاستخدام المنزلي .

الجودة : بلدية جباليا النزلة ملتزمة بجودة المياه الموزعة على المستهلكين ضمن معايير وتوصيات جهات الاختصاص وتبقى البلدية على أهبة الاستعداد للتعامل مع أي مشكلة تتعلق بنوعية المياه وجودتها وتلتزم البلدية بتزويد المواطنين بالمياه الصالحة للاستخدام المنزلي مع مراقبة دائمة .

فترة الإمداد : تلتزم البلدية بضخ المياه بمعدل 5 ساعات يومياً حتى عداد المواطن في الظروف الطبيعية مع توضيح مواعيد الضخ لكل منطقة.

التوقيت : تلتزم البلدية بالتنسيق مع شركة الكهرباء وضخ المياه في مواعيد التيار الكهربائي كلما أمكن .

خطة الطوارئ : تقوم البلدية بإعلام المواطنين في حال وجود أي خلل في الشبكة في منطقة معينة وكيفية الإمداد لهذه المنطقة مع توضيح الأسباب وموعد إصلاح هذا الخلل خلال 24 ساعة حسب الامكانيات المتاحة .

الفواتير:

للمواطن دور هام في النهوض بالبلدية والبلد بما يخدم مصلحته والمصلحة العامة لذا نهيب من المواطنين التفهم لموارد البلدية وإمكانياتها المحدودة التي تعتمد على العائدات من الخدمات الغير ربحية التي تقدمها للمواطنين:

- تصدر فاتورة المياه بشكل دوري شهرياً لذا نهيب بالمستثمرين الالتزام بتسديد الفاتورة في موعد أقصاه 15 يوم من استلامه للفاتورة .
- الحد الأدنى للاستهلاك 30 كوب بسعر 30 شيكل وما بين 30-50 كوب يبلغ السعر 1.2 شيكل وما زاد عن 50 كوب يبلغ سعره 1.5 شيكل .
- يتم الدفع من خلال قسم الجباية في بلدية جباليا النزلة ومن خلال المحصلين الخارجيين بموجب سند قبض أصلي موقع ومختوم حسب الأصول .
- تقوم البلدية بتسهيل عملية الدفع من خلال خدمة التسديد الآلي لموظفي الدولة وكذلك خدمة تقسيط المستحقات لغير القادرين .
- تقوم البلدية بحملات تشجيعية لمكافحة وتقدير المتزيمين بالدفع من خلال إجراء السحب على جوائز قيمة بموجب إعلان مسبق .

نرجو من المواطنين ترشيد استخدام المياه لقوله تعالى { وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ } الأعراف : 31 وإدراكاً لأهمية مشكلة الفاقد من المياه والتي تتراوح 50% حيث يعاقب القانون على تمديد الخطوط الغير قانونية والاعتداء على الشبكات بشكل غير شرعي بموجب اللوائح والقوانين المعتمدة التي قد تصل للحبس .

يداً بيد للنهوض بمستوى خدماتنا وتقديم الأفضل دائماً

ملاحظة: تم إعداد هذا الميثاق كنتيجة لمجموعة من ورش العمل مع المواطنين وبلدية جباليا النزلة ضمن مشروع المساءلة المجتمعية الذي ينفذه برنامج تطوير الحكم المحلي والمجتمع المدني التابع لـ GIZ بالشراكة مع جمعية الحياة والامل.