



הקמת מוקד חירום ברשות

המלצות לפעולה לאור משבר הקורונה

עודכן: 17.3.2020

מוגש ע"י מנהל הפיתוח במשרד הפנים
נכתב בשיתוף מפעם עמק יזרעאל



הקמת מוקד מידע ראשוני

רציונל

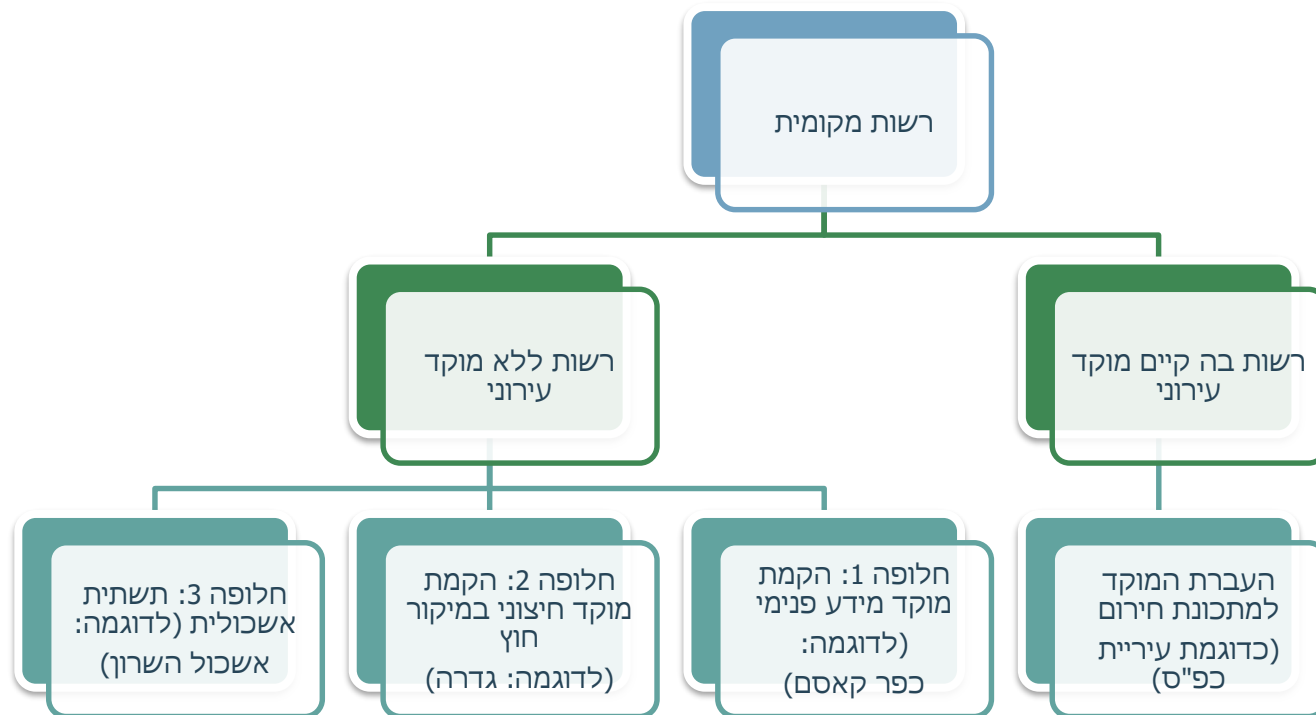
המוקד הרשותי מהווה **נכס חיוני** לשם קבלת והעברת מידע אל ומהתושבים והעברת מסרים התורמים ליצירת תחושת ביטחון ואמון. בעת מצב החירום הייחודי קיימת חשיבות רבה, למתן מענה מוניציפאלי ראשוני ומרוכז לתושב בידי הרשות המקומית

מטרה

זמינות הרשות ורציפות תפקודית, הנגשת מידע ותמיכה ראשונית לתושב לשם העלאת הוודאות והביטחון



הקמת מוקד מידע רשותי בחירום





רשות ללא מוקד חלופה 1: מוקד מידע פנימי-רשותי



חלופה 1: מוקד מידע פנימי-רשותי
רשות ללא מוקד

צעדי פעולה





רשות ללא מוקד
חלופה 1: מוקד מידע פנימי-רשותי

שלב הכרחי הן
במקרה של הקמת
מוקד פנימי רשותי
והן במקרה של מוקד
חיצוני במיקור חוץ

1. היערכות מקדימה

בניית העץ הארגוני:

- מה מעבירים למי- נושאי טיפול לפי מחלקה/אדם
- ספר טלפונים ארגוני + גורמי חירום
- מה כל יחידה מספקת לכל קבוצת אוכלוסייה בחירום

מידע מכל מנהל אגף:

- טבלת אקסל עם סוג הפניה ומי נותן לה פתרון
 - שאלות יסוד בעת המענה הטלפוני ופורמט שיחה
 - איסוף מידע מוסמך על גורמי סיוע ממשלתיים/מגזר שלישי
 - נושאים למבנה שיחה בסיסי:
1. פתיחת שיחה: "מוקד XXX" שלום מדבר XXXX"
 2. הקשבה והבנת הפנייה
 3. מתן מענה ופתרון
 4. סיכום וסיום שיחה: "שמחתי לעמוד לשרותך"



רשות ללא מוקד
חלופה 1: מוקד מידע פנימי-רשותי

2. הקצאת חדר מותאם

- מרחק בין עמדות העבודה
- הקפדה על חדרים/אתרים נפרדים למשמרות המוקד השונות; חיטוי העמדה בין משמרות
- גישה נוחה לשירותים ומטבחון
- עמדה עם טלפון נייד, מחשב, כיסא נח
- ציוד משרדי לגיבוי מערכות המחשוב



רשות ללא מוקד
חלופה 1: מוקד מידע פנימי-רשותי

3. הסבת עובדי הרשות למוקד והכשרתם

- מינוי גורם אחראי להכשרות ושיבוץ העובדים
- עובדים בעלי ותק בארגון
- בעלי הכרות עם הרשות, עובדיה, מנהליה והתרבות הארגונית
- הכרות עם היישוב והמבנה היישובי
- אוריינטציה טכנולוגית
- קליטה מהירה
- שפה שירותית מכבדת
- יכולת סגירת פניות עד הסוף
- יכולת ניהול תהליך/ אירוע ללא לחץ או איבוד שליטה

**חשוב: יש להסב כמה שיותר עובדי רשות לטובת המוקד,
על מנת לוודא רציפות תפקודית לאורך זמן במקרה של
הדבקה**



רשות ללא מוקד
חלופה 1: מוקד מידע פנימי-רשותי

3. הסבת עובדי הרשות למוקד והכשרתם

- מבנה המענה הטלפוני
- מבנה תשאול הפונה ופיצוח הצורך
- איך מעבירים ולמי
- מהי פניה מצילת חיים ואיך פונים לגורמי בטחון
- מתי ואיך מיידעים גורמים ברשות
- מבנה שיחה שירותית נאותה
- תיעוד ורישום בתוכנה

חשוב: יש לייצר משמרות קבועות של אותם מוקדנים, בבניינים שונים, ללא מגע ביניהן על מנת להימנע מהדבקה



רשות ללא מוקד
חלופה 1: מוקד מידע פנימי-רשותי

4. תשתית
טכנולוגית
מותאמת

מרכזיה - בסיסי

- טלפונים ניידים חכמים
- רצוי לרכוש מרכזייה שמקפיצה את כל פרטי הפונה לתוך מערכת המחשוב + הקלטת שיחות

CRM מוקד – מתקדם

- מערכת מתקדמת הנותנת מענה מקיף לכל הפניות למוקד, מסרונים, ווצאפ, הודעות קוליות, משלוח מסמכים, מאגר מידע, חיפוש במאגר מידע בתוך התוכנה, מעבר משוטף לחירום בקליק.
- מידע נוסף ניתן לקבל בקישור הבא: <https://www.265.org.il/database> /מתווה-
מקצועי-בנושא-מערכת-לניהול-הקשר-ע/



רשות ללא מוקד חלופה 2: מוקד מידע חיצוני במיקור חוץ



רשות ללא מוקד
חלופה 2: מוקד מידע חיצוני במיקור חוץ

צעדי פעולה



תשתית עירונית	בחינת ספקים	בקרה ומעקב
ריכוז מידע על אגפי הרשות השונים, דגשים חשובים, אנשי קשר, תחומי עיסוק, דרכי התקשרות ועוד	ביצוע הגדרות יסוד של התשתית העירונית	וידוא שביעות רצון התושבים מן המענה הניתן להם
מי נותן שירות למה	וידוא הכשרת נציגי השירות למענה מיטבי	קבלת תיעוד פונים וסוג פניות
חשיבה על תסריטי השיחה לאוכלוסיות היעד ומיקודי הפעולה ברשות	בניית מבנה שיחה נכון לכל סוג פניה	קבלת דוחות מפורטים למעקב ובקרה ויצירת תהליכי למידה



רשות ללא מוקד חלופה 3: מוקד מידע אזורי (באשכול)



רשות ללא מוקד
חלופה 3: מוקד מידע אזורי (באשכול)

צעדי פעולה



מידע אזורי מיפוי צרכי הרשויות ורצונן במוקד מידע אזורי	עץ מבנה ארגוני: אגפים, מחלקות	הסבת עובדי רשויות או גיוס מתנדבים למוקד האזורי	תשתית טלפונית ומעקב דיגיטלי ברמת הניהול האזורי	וידוא שביעות רצון התושבים מהמענה
מינוי בעל תפקיד בכל רשות כאיש קשר עם האשכול	מי נותן שירות למה	הכשרת והדרכת המוקדנים	הקצאת מספר ייעודי לכל רשות והתאמת מבנה שיחה	תיעוד פניות לפי רשות ודיווח לגורם ברשות
תסריטי שיחה ותשאול			תקשור המוקד לרשויות	גיבוש דוחות מפורטים למעקב ובקרה ויצירת תהליכי למידה



דוגמה לבסיס ליצירת מקרים ותגובות (תרחישים ותסריטים)

תוכן הפנייה	מה עונים (סדר שאלות ותסריט מענה)	למי מעבירים את הפנייה	מה כותבים בהעברת הפנייה	אחראי טיפול + טלפון	קישור למידע רלוונטי למשלוח לפונה
האם בית הספר פתוח מחר?	איזה בית ספר? מערכת החינוך תחזור לפעילות סדירה בתאריך..... וכך גם בית הספר.....	מידע. אין צורך בהמשך טיפול			
האם יפנו מחר את פחי האשפה? הכל מלא	באיזה רחוב? מחר מפנים אשפה ברחובות... וכן..... לפי הכתוב אצלנו לא מגיעים אליכם. עם זאת נפנה למחלקה בבקשה	תברואה	פניה מרחוב... לגבי פינוי פחים מלאים שלפי התוכנית לא מפונים מחר	ישראל ישראלי מח' תברואה 050-1111111	קישור לאתר הרשות לעמוד פינוי האשפה