



מדריך שני: צעדים להתמודדות הרשות המקומית עם נגיף הקורונה

המלצות לפעולה

עודכן לאחרונה: 17 במרץ 2020

מוגש על ידי המטה המשותף לרציפות תפקודית בשלטון המקומי
משרד הפנים – מרכז השלטון המקומי – מרכז המועצות האזוריות



בהמשך למדריך היערכות ראשונית שפורסם באתר, מדריך זה מציג את הצעדים המיידים שיש לנקוט במעבר לקראת מתכונת חירום מצומצמת המתוכננת החל ממחר (18.03.2020).

המטרה - היערכות נכונה של הרשות המקומית תוך התאמת אופן התנהלות הרשות לטיפול במשבר הקורונה.

הנחות עבודה:

- **כוח האדם** – מתכונת פעילות מצמצמת עם כוח אדם חיוני מינימלי. אנו מודעים לכך שטרם פורסמו הנחיות סופיות ולכן עליכם להתחיל להיערך לביצוע התאמות בארגון מייד כשיפורסמו.
- **משך זמן** – הצפי הוא שמשך ההתנהלות יהיה לפחות עד סוף חופשת הפסח. מדובר על תקופה לא קצרה ויש לקחת בחשבון שחיקה של העובדים החיוניים.
- **הגנה מהידבקות** – התנהלות אחראית לפי הנחיות משרד הבריאות והתנהלות בעת מילוי התפקיד בהתאם.



תמצית הצעדים:

כוח אדם חיוני

1. סמנו את כוח האדם החיוני בארגון
2. פרסמו מבנה ארגוני/שיטה ונהלי עבודה עדכניים

מוקד פניות, הסברה ודוברות

3. הפעילו מוקד עירוני לתושבים ועסקים

שירותים

4. הגדירו שירותים חיוניים לתפעול השוטף

סיוע קהילתי ואוכלוסיות בסיכון

5. מפו אוכלוסיות בסיכון והציעו מענה ראשוני

תקציב

6. בצעו הערכת מצב תקציבית



1. סמנו את כוח האדם החיוני בארגון

שיקולים מרכזיים בהגדרת עובדים חיוניים:

1. על בסיס השירותים החיוניים (ראו שקף 7)
2. על בסיס אוכלוסיות בסיכון (ראו בשקף מספר 8)
3. על בסיס נהלים והנחיות שיפורסמו

אנא תפעלו בהתאם להנחיה של המטה המשותף – "הערכות לעבודה במתכונת חירום – עדכון כ"א ושכר" – מפורסם באתר משרד הפנים

רשימת בעלי תפקידים חיוניים בשלטון המקומי (במידה והרשימה תתעדכן היא תפורסם באתר משרד הפנים)

1. משרות סטטוטוריות: מנכ"ל, גזבר, יועץ משפטי, מנהל יחידת חינוך, מהנדס, מבקר, וטרינר
2. עובדי חירום ובטחון – ממונה שירותי חירום ובטחון, קב"ט, קב"ט מוסדות חינוך, רשב"צ, סיירי בטחון
3. מנהל היחידה לשירותים חברתיים, עובדי מחלקות לשירותים חברתיים ובכללם עובדים סוציאליים בעלי מינוי מכח החוק, מנהל יחידת שפ"ח, פסיכולוגים חינוכיים בשפ"חים
4. עובדי מטה: משאבי אנוש ושכר, דוברות, רכש קניינות, גביה, הנהלת חשבונות, מחשוב, הנדסה, מוקד עירוני, לוגיסטיקה, רישוי עסקים.
5. עובדי שטח: עובדי שפע ותברואה, אחזקה ותשתיות, פיקוח ושיטור עירוני, פיקוח וטרינרי, מפקחי תכנון ובניה, פקחי חופים, פקח רישוי עסקים. (במקרים בהם יחידית המים אינה בתאגיד העירוני נדרש עובדי אחזקה בתחום זה).
6. עובדי חינוך: מנהל יחידות חינוך יסודי, על יסודי וצרכים מיוחדים, מנהל יחידת נוער, קב"סים המטפלים בנוער וסיכון גבוה במסגרת מפגשים פרטניים.
7. עובדי ועדות הרישוי: מידענים, בוחני רישוי, בודקי טופס 4 ועובדים האחראיים על חישובי אגרות והיטלים.

"עובד חיוני" - אחד מאלה:

- (1) עובד אשר המנהל קבע לפי שיקול דעתו (בהתאם למגבלה בדבר סיווג העובדים כחיוניים שנקבעה על-ידי הגורם המוסמך לכך) כי עבודתו חיונית במהלך תקופת ההסכם, כולה או חלקה;
- (2) עובד שמחויב לעבוד מכוח הוראה שבדין.



2. מבנה ארגוני ונהלי עבודה

- 'שבירת' המבנה הארגוני הקלאסי של הרשות ומעבר לעבודה בצוותי משימה מול השירותים החיוניים.
- בניית שיטת סבבים להחלפת כח אדם חיוני.
- הכנת תכנית להסתייעות בכח אדם מתנדב בכפוף להנחיות משרד הבריאות.
- הערכות מקצועית לעבודה מרחוק (הפעלה בכפוף להנחיות)

צוותי משימה

צוות
תקציב
וכספים

צוות
ביטחון

צוות
תשתיות
ותפעול

צוות כח
אדם
חיוני

צוות
אוכלוסייה

צוות
תכנון
וחשיבה

צוות
חינוך



3. הפעילו מוקד עירוני לתושבים ולעסקים

[ראו להרחבה](#) בנושא הפעלת מוקד עירוני

המלצות:

1. הפעילו "קו חם" 24/7 לתושבים ועסקים מקומיים
2. כתבו והפיצו נוהל הפעלת מוקד
3. הפיצו סיכום יומי של המוקד העירוני
4. פצלו את המוקד למספר חללים פיזיים למזעור אפשרות של הדבקות
5. תגברו והכשירו עובדים מהרשות ומתנדבים למוקד



הגדירו את השירותים החיוניים לתפעול שוטף

מטה ושירות – שמירה

על רציפות תפקודית:

- מוקד עירוני
- כספים
- תכנון וחשיבה
- חירום
- תקשורת ומידע לציבור
- הנדסה – רק היבטי תחזוקה ותפעול

דאגה לבריאות הציבור:

פינוי אשפה

פינוי פגרים

וטרינריה

ניקיון

ועדת מל"ח מקומית: יש לפעול בהתאם להנחית מנהל החירום. להפעיל ולנהל ועדת מל"ח מקומית בהובלת ראש הרשות שתפקידה בחינת דוח מצב יומי והצגת פערים קריטיים לרציפות תפקודית ברשות.

דאגה לשלום הציבור:

שיטור עירוני

סדר ציבורי

רווחה - אוכלוסיות

בסיכון; חולים ואוכלוסיות

בבידוד

במידת האפשר הגדירו

שירותים שניתן להפעיל

עם רשויות שכנות או

האשכול – קישור להרחבה



5. אוכלוסיות בסיכון

• רכזו במקום אחד את כלל המידע אודות האוכלוסיות שנמצאות

בסיכון ביחס לאוכלוסייה הכללית:

1. אוכלוסייה מוכרת לשירותי הרווחה
2. אוכלוסייה מבוגרת ומתקני דיור מוגן
3. אוכלוסייה בבידוד/סמוכה למוקדי הדבקה – עקבו אחר המידע שישלח מידי יום על ידי מנהל החרום.

• **הציעו מענה ראשוני לאוכלוסיות בסיכון**

1. על בסיס מיפוי האוכלוסייה, זהו מענים שהופסקו ובחנו מענה חלופי. לדוגמה:
חלוקת מזון, מענה טלפוני יומי במקום פרונטלי
2. צרו מאגר מתנדבים - בכפוף להנחיות משרד הבריאות



6. הערכת מצב תקציבית

- ביצוע הערכת מצב תקציבית עם ההנהלה לקראת מעבר להפעלת שירותים חיוניים וצמצום מצבת כח האדם.
- ניהול התזרים - תעדוף הוצאות דחופות ותשלום לספקים על פי שירותים חיוניים.
- קיום שיחה עם הבנקים – מצב חשבון; דרכי התקשורת בתקופה הקרובה.
- בחינת התקציב המאושר לשנת 2020. בחינת הסטות אפשריות של תקציב שכל הנראה לא יתממש



הרחבות

1. מוקד חירום ברשות
2. שיתוף פעולה בין רשויות
3. מידע נוסף ולינקים שימושיים



1. 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

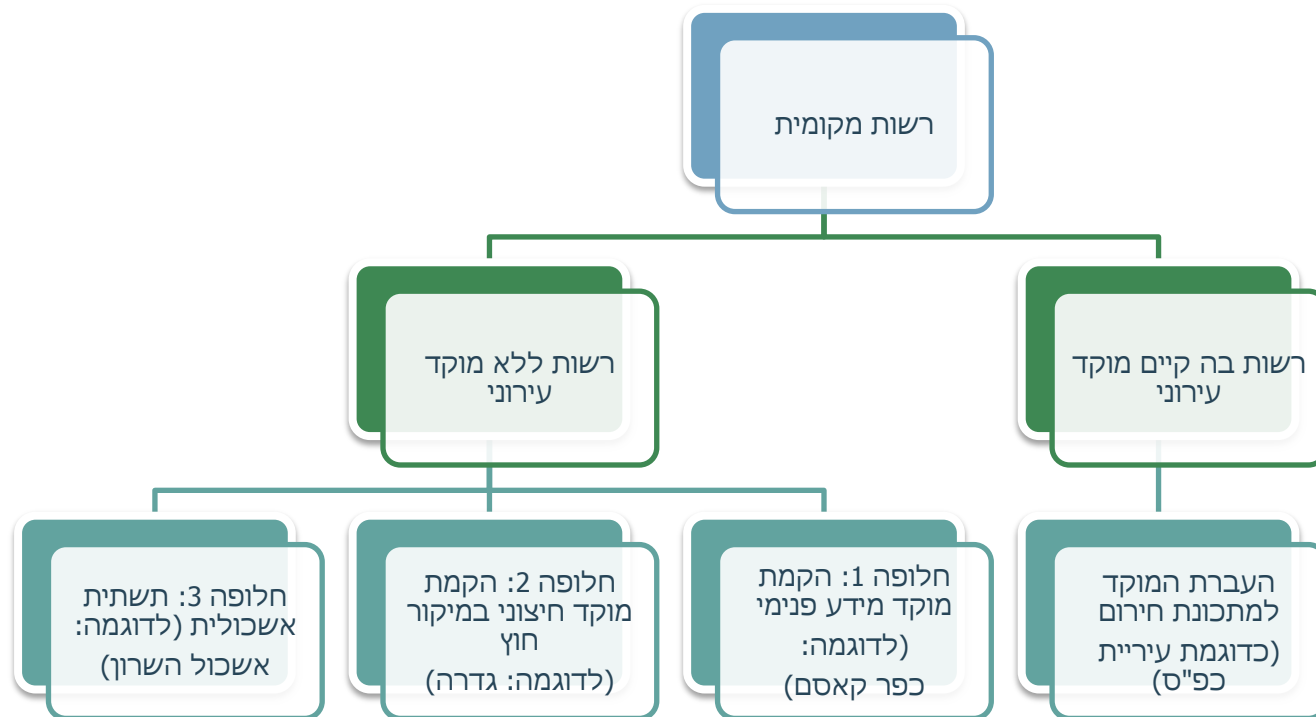
המוקד הרשותי מהווה **נכס חיוני** לשם קבלת והעברת מידע אל ומהתושבים והעברת מסרים התורמים ליצירת תחושת ביטחון ואמון. בעת מצב החירום הייחודי קיימת חשיבות רבה, למתן מענה מוניציפאלי ראשוני ומרוכז לתושב בידי הרשות המקומית

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



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



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



2. שיתוף פעולה בין רשויות

דווקא בשעות חירום – תפעלו להגברת שיתופי הפעולה בין הרשויות המקומיות השונות בתוך סולידריות וסיוע הדדי, היעזרות בידע הנצבר ומתן מענה אזורי כולל.

מה ניתן לעשות ?

משרד הפנים הנגיש את הפלטפורמה הדיגיטלית של המיזם הלאומי 265, המשותף עם מטה ישראל דיגיטלית במשרד לשוויון חברתי, גם לשיתוף ידע בתחום קורונה. באמצעות [האתר](#) כל רשות יכולה לשתף וללמוד אודות הנעשה ברשויות אחרות ולקבל רעיונות להתמודדות עם השפעות הנגיף.

שיתוף ידע
וניסיון בין
רשויות מקומיות

קיים פטור ממכרז במקרה של התקשרות רשות מקומית עם רשות מקומית אחרת לקבלת שירותים לצורך מילוי סמכויותיה ותפקידיה כמפורט בחוק: (סעיף 3(16) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח-1987, סעיף 3(16) לתוספת הרביעית לצו המועצות המקומיות, התשי"א-1950 וסעיף 3(16) לתוספת השנייה לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), התשי"ח-1958).

שיתופי פעולה
בין רשויות
מקומיות

קידום מענים מענים אזוריים יצירתיים באמצעות האשכולות האזוריים שיסייעו לרשויות, בדגש על רשויות חלשות ובכלל זה רכש משותף, הקמת מוקדי שירות אזוריים, יצירת תשתיות דיגיטליות לעבודה מרחוק ותגבור שירותים מוניציפליים חיוניים.

אשכולות
אזוריים

במקרה בו רשות מקומית עלולה נקלעת למצב חירום אזורי בצורה שלא מאפשרת לה לפעול או פוגעת בשלום הציבור – שר הפנים ראשי לאשר לרשות אחרת לפעול בשטח הרשות הרלוונטית. ההליך מוסדר ב[חוזר מנכ"ל משרד הפנים בעניין סיוע לרשות מקומית אחרת בשעת חירום \(מס' 2/2015\)](#)

סיוע הדדי
בשעת חירום



מידע נוסף ולינקים

- [הנחיות משרד הפנים](#)
- [ריכוז הנחיות משרדי ממשלה](#)
- [אתר המיזם הלאומי 265 יעודי לשיתוף מידע על פעולות הרשות בנושאי קורונה](#)
- [כלים דיגיטלים והדרכה על שימוש ב-ZOOM לעריכת פגישות וירטואליות](#)
- [חוברת ניהול המוקד העירוני](#)