



הקמת מוקד "קו חם" ראשוני

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

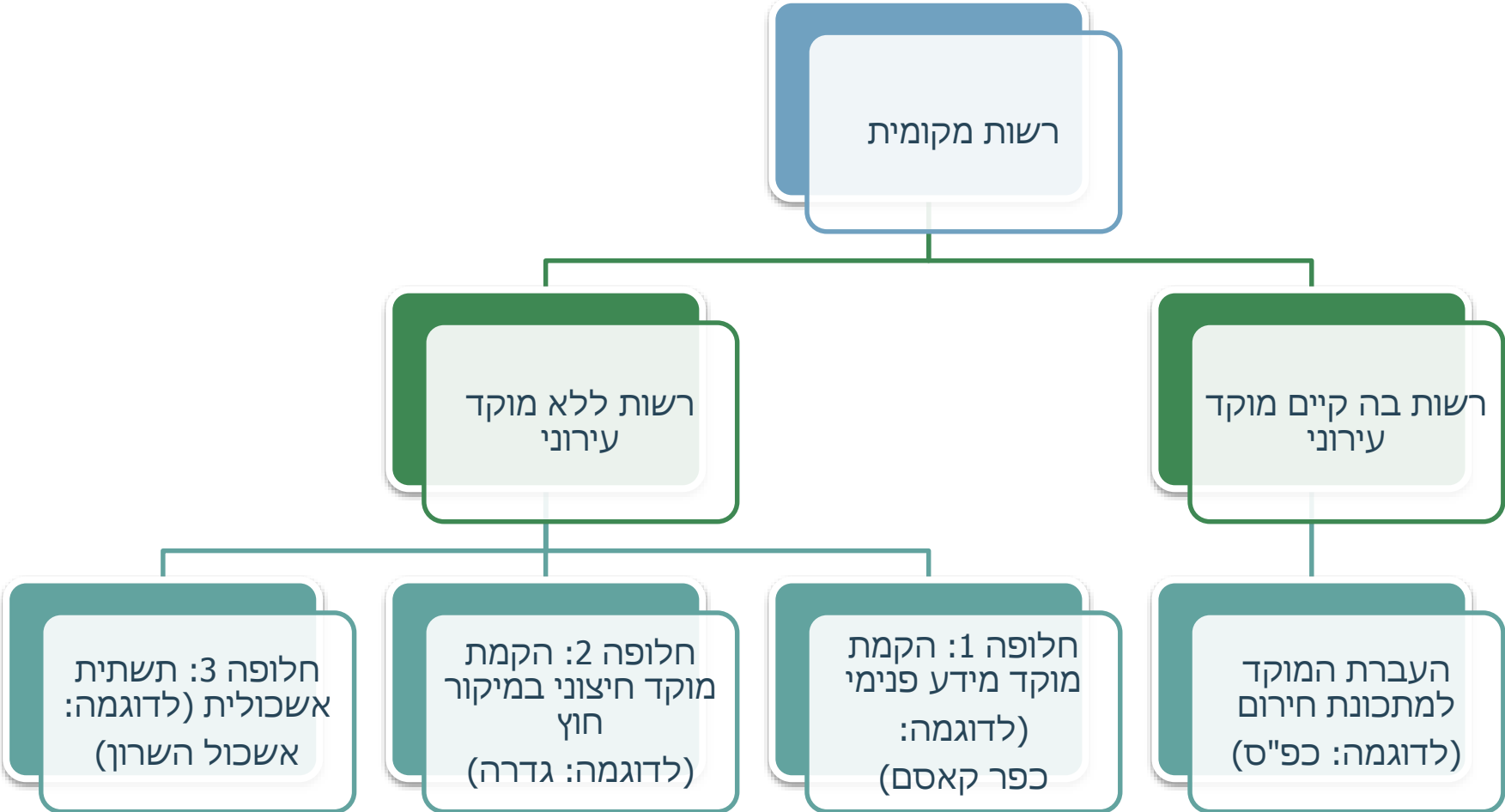
המוקד הרשותי מהווה נכס חיוני לשם קבלת והעברת מידע אל ומהתושבים והעברת מסרים התורמים ליצירת תחושת ביטחון ואמון. בעת מצב החירום הייחודי קיימת חשיבות רבה, למתן מענה מוניציפאלי ראשוני ומרוכז לתושב בידי הרשות המקומית

מטרה

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



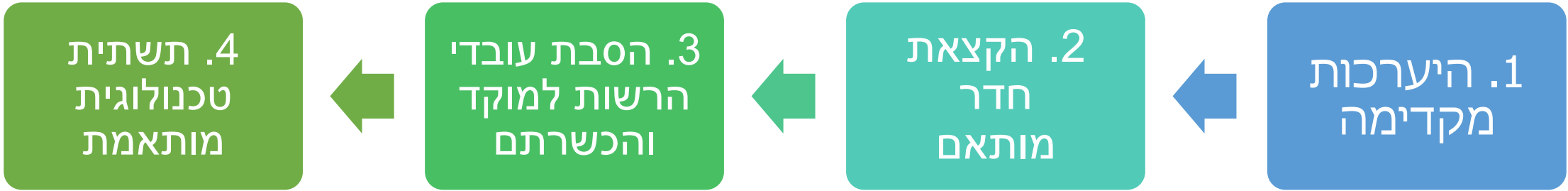
הקמת מוקד מידע רשותי בחירום





רשות ללא מוקד

חלופה 1: מוקד מידע פנימי-רשותי



תשתית עירונית	חדר עם 2-3 עמדות	מכירים את הרשות והיישוב	מוקד מידע ו"קו חם"
עץ מבנה ארגוני: אגפים, מחלקות מי נותן שירות למה	שולחן, טלפון נייד חכם, כיסא נוח משמרות חכמות למניעת הדבקה	אוריינטציה טכנולוגית שפה שירותית	בסיסי: מערכת טלפוניה הקלטת שיחות
תסריטי שיחה מול גורמי חירום	ישיבה בחדרים נפרדים	תחלופת אנשים לשמירת כשירות לאורך זמן	מתקדם: מוקד CRM



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

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



2. הסבת עובדי רשות למוקד פנימי

- 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**



3. הכשרת נציגי המוקד

- 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



4. תשתית טכנולוגית מותאמת

• מרכזיה - בסיסי

טלפונים נייחים 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

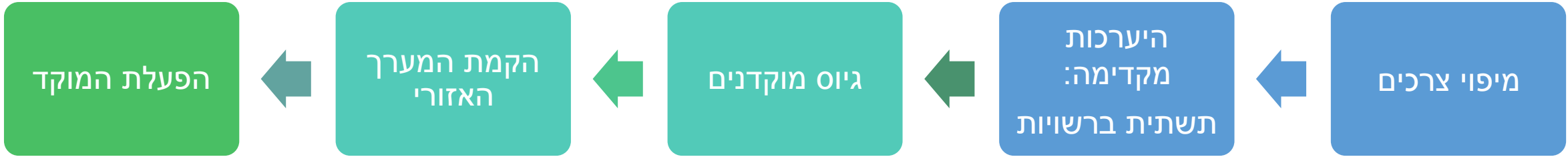
חלופה 2: מוקד מידע חיצוני במיקור חוץ



תשתית עירונית	בחינת ספקים	בקרה ומעקב
עץ מבנה ארגוני: אגפים, מחלקות	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
תסריטי שיחה ותשאול	בניית מבנה שיחה נכון לכל סוג פניה	קבלת דוחות מפורטים למעקב ובקרה ויצירת תהליכי למידה

רשות ללא מוקד

חלופה 3: מוקד מידע אזורי (באשכול)



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



מידע נוסף ולינקים

- חוברת ניהול המוקד העירוני

https://www.gov.il/BlobFolder/generalpage/service-and-contact/he/home_main_local-government_municipal-info_10_service-and-contact-04.pdf

- תסריט שיחה של מתנדבים מעיריית בת ים

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=T8qdHbwpbkqrofKEXUYPi6eyX0M_2JGr_eltlnQkchUMjnlMEdBVVYzQUhOTEVGM1QzSE1TOURDTS4u&fireglass_rsn=true#fireglass_params&tabid=a64de000135226db&application_server_address=tie1.fg.gov.il&popup=true&is_right_side_popup=false&start_with_session_counter=1



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 050-111111	קישור לאתר הרשות לעמוד פינוי האשפה