



סיכום מפגש בנושא מוקד חירום – מודלים ועקרונות

מציגים :

הקמת מוקד חירום רשותי :

- צוות המיזם – ח'ליל מרעי

מודל – הקמת מוקד רשותי עראבה

- טארק להואני – מנהל מוקד עירוני, עראבה

עיקרי הדברים

עדכונים ושוטפים

❖ הגשת דוחות דיווח למשרד לשיוון חברתי – הגשת הדוחות עד ל 16.4 לאבראהים. הדיווח צריך לכלול את המסמכים הנדרשים עבור המשרד ואת 4 החלקים הבאים :

- 1 תכנית עבודה –אפשר לשלוח באבנים גדולות
- 2 מיפוי רשותי
- 3 דוח סטטוס טאסק
- 4 דוחות מגזברים – במידה ולא מצליחים להשיג את הדוחות יש לציין את זה

ב 8.4.2020 יתקיים מפגש ובינרי בשעה 11 -12:30 לשאלות בנושא הגשת דוחות מוזמנים להשתתף

הקמת מוקד חירום רשותי :

מציג צוות מיזם מוארד –מציג ח'ליל מרעי

מטרות מוקד חירום :

- מתן מענה לפניית התושבים
- ניתוב פניות ואיסוף נתונים מהתושבים
- קבלת החלטות מבוססות נתונים ויצירת תמונת מצב מדויקת

תמונת מצב ברשויות מוארד :

13 רשויות בהן יש מוקד (106/מוקד חירום/קו חם) לעומת 21 רשויות ללא כל מענה פעיל כלומר ב 38% מרשויות מוארד יש מענה .

מודלים להפעלת מוקד רשותי חירום :

- רשות עם מוקד – הסבה למוקד לעת חירום
- רשות בלי מוקד פעיל : הקמת מוקד רשותי /מיקור חוץ/ מוקד אזורי או אשכולי

תשתיות והכשרות :

תשתית פיזית /אנושית / מענה רגשי



תשתיות טכנולוגיות להקמת מוקד :

- מערכת חכמה לטלפון קווי
- מערכת CRM

תובנות :

- ❖ חשוב שיהיה מוקד/מענה רשותי בכל ישוב בשגרה
- ❖ בחירום מוצעים מספר צעדים :
 - להתחבר אזורית או דרך אשכול
 - הכשרת רפרנטים מקומיים עם קו נייח
 - הפעלת מוקד עצמאית

בכל אופן חייבים רפרנט/ מוקדן מקומי בכל ישוב בנושאים השונים (רפואה, רווחה, הנדסה ...)

מודל – הקמת מוקד רשותי עראבה

מציג טארק להואני – מנהל מוקד עירוני, עראבה

- בהקמת מוקד עירוני מומלץ לבנות את ההתחלה על תקציבים צנועים. עראבה הגישה בקשה לקול קורא להקמת אתר אינטרנט וכך התקבל תקציב עבור הקמת מוקד ראשוני.
- 230 רשויות בישראל קיבלו את תקציבים מישראל דיגיטלית שיכולים לשמש בעבור הקמת מוקדים שיכולים לשמש גם בחירום.

אתגרים וחסמים בהקמת מוקד:

- משבר אמון בין התושב לעיריה/רשות
- היעדר שמות לרחובות
- זיהוי שכונות עם בעיות תשתית
- התגייסות מנהלי מחלקות

(המוקד משתמש כמוניטור מול המחלקות)

בעת פניה למוקד מקבלים אסמכתא ומספר פניה ולפי זה מבוצע מעקב על הפניה.

חוזקות המסייעות בתפעול מוקד:

- מנכ"ל ומנהלים שתומכים בדיגיטציה
- קצין בטיחות שאפשר לסמוך עליו
- זמינות הספק

דרכים לפניה :

יש לספק כמה אפשרויות להתקשרות התושבים : מייל, אפליקציה, טלפון, אתר ועוד.

תחזוקת/עדכון האתר :

עדיף שיוחזק בתוך הרשות שישמש איש קשר לניתוב הפניות לחברות או חלקות אחרות כמו מים, ביטחון, רווחה ועוד.

לפתח קשר מול איש קשר מאותן חברות שאחראי על התנהלות מול הרשות.



תכניות מגירה בחירום :

- מודל/מטרה ארגוני שכל מחלקה יודעת איך לפעול
- שולחן עגול
- מוקד 106
- מכלול מידע לציבור –חשוב לנהל את הידע בעת משבר דרך ערוץ אחד שיקיים גם את הקשר עם פיקוד העורף
- לטובת הנחיות והפצת מידע .

יחידת חילוץ עירונית :

- מרכז הפעלה
- הקמת מערך מתנדבים מכל התחומים
- מכלול רווחה
- מכלול מידע לציבור

טיפול בפניות למוקד :

- קיימות מספר דרכים לפנות למוקד. אחת הדרכים היא פניה ב SMS והמענה יהיה בהודעה מובנית .
- המוקד עובד 24/7 גם בחגים בסופי שבוע ישנו תורן הנותן מענה בכדי לבנות אמון בין הרשות לתושבים .
- קיימת עדיפות להקמת מוקד אחד שימקד את כל הפניות ויקבל החלטות .
- זיהוי פניות שלא טופלו: המערכת בנויה בשיטה של הרשאות טיפול בפניות (טיפול בפניה וסגירת פניה) יש בקרה על סגירת הפניה, על ידי קבלת דוח סטטוס פניות דרך המערכת . משך הטיפול בפניה נקבע בהתאם לסוג הפניה ולזמן שנקבע ברשות לטיפול בכל סוגיה. בעת סיום טיפול התושב מקבל הודעה על סיום טיפול .