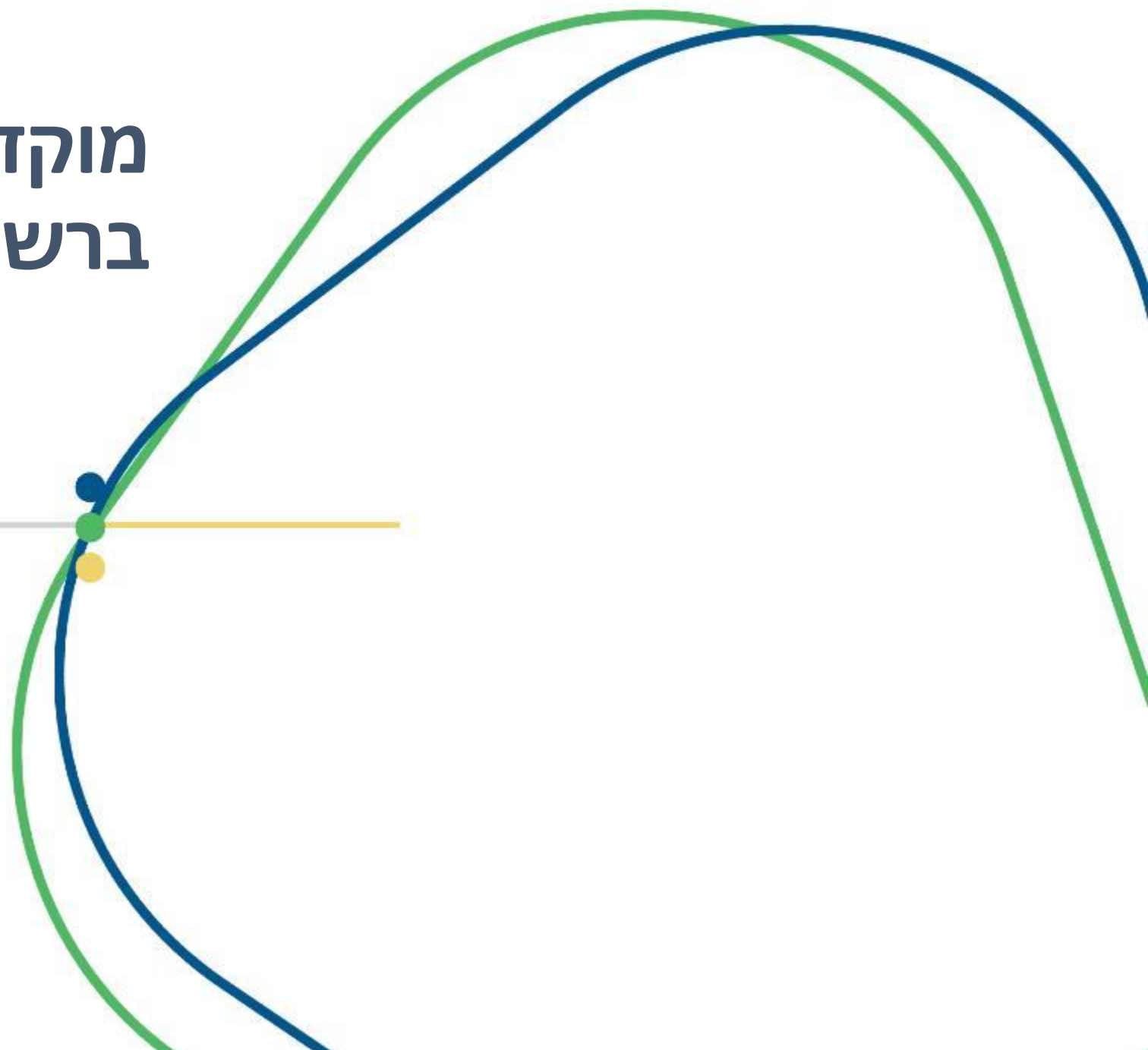


# מוקדי חירום – ברשויות המקומיות

## מיזם موارد- מוארד



مشروع لإستنفاد الموارد والتنمية الإقتصادية في السلطات المحليّة العربيّة  
میזם למיצוי משאבים ופיתוח כלכלי ברשויות מקומיות ערביות



מטרת המסמך לייצר תמונת מצב קיימת והמלצות לשינוי בכל הקשור  
למוקדי חירום ברשויות הערביות

מסמך זה מאגם ידע שנאסף ע"י ממצי המשאבים ממיזם מוארד  
מסמך זה נשען על מסמכים רשמיים שהוכנו על ידי משרדי הממשלה

במסמך נותחו החלופות השונות תוך שימת דגש על התאמה למאפייני  
הרשויות הערביות והחברה הערבית

בסוף המסמך מופיעות המלצות

- הקמת מוקדי חירום עבור תושבי הרשויות הערביות.
- הנחת תשתית למוקד רשותי פעיל בשגרה.
- הטמעה של שימוש במוקד.
- בחינת מודל אופטימלי למוקד איכותי עבור כל רשות מקומית.

# לשם מה מוקד רשותי?

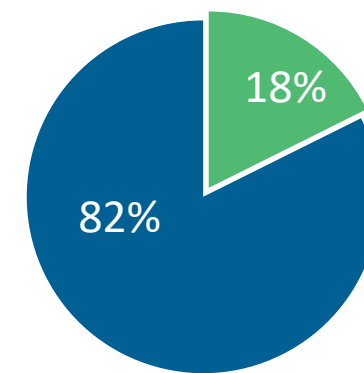
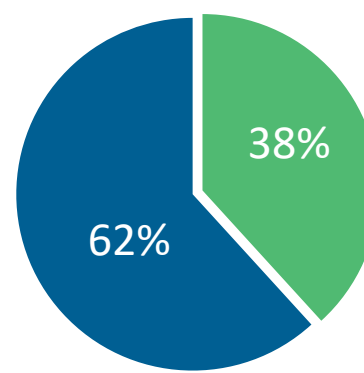
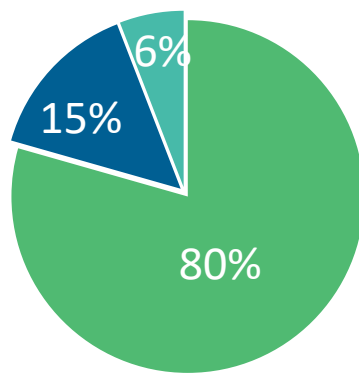
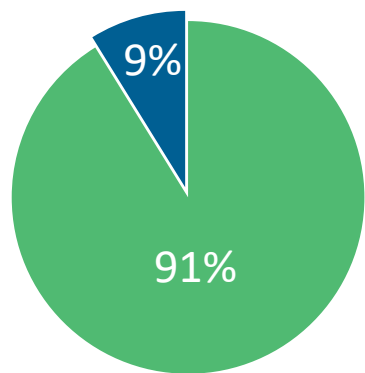
המוקד הרשותי מאפשר קבלה והעברת מידע אל ומהתושב והעברת מסרים התורמים ליצירת תחושה של בטחון ואמון.

זמינות הרשות, רציפות תפקודית, הנגשת מידע ותמיכה ראשונית לתושב מעלים את הוודאות בזמן חירום.

מש' הפנים, מינהל פיתוח

פניות התושבים הן בסיס לקבלת החלטות ברשות המקומית  
על כיווני פעולה בישוב בהתאם לצרכים שעולים מהשטח

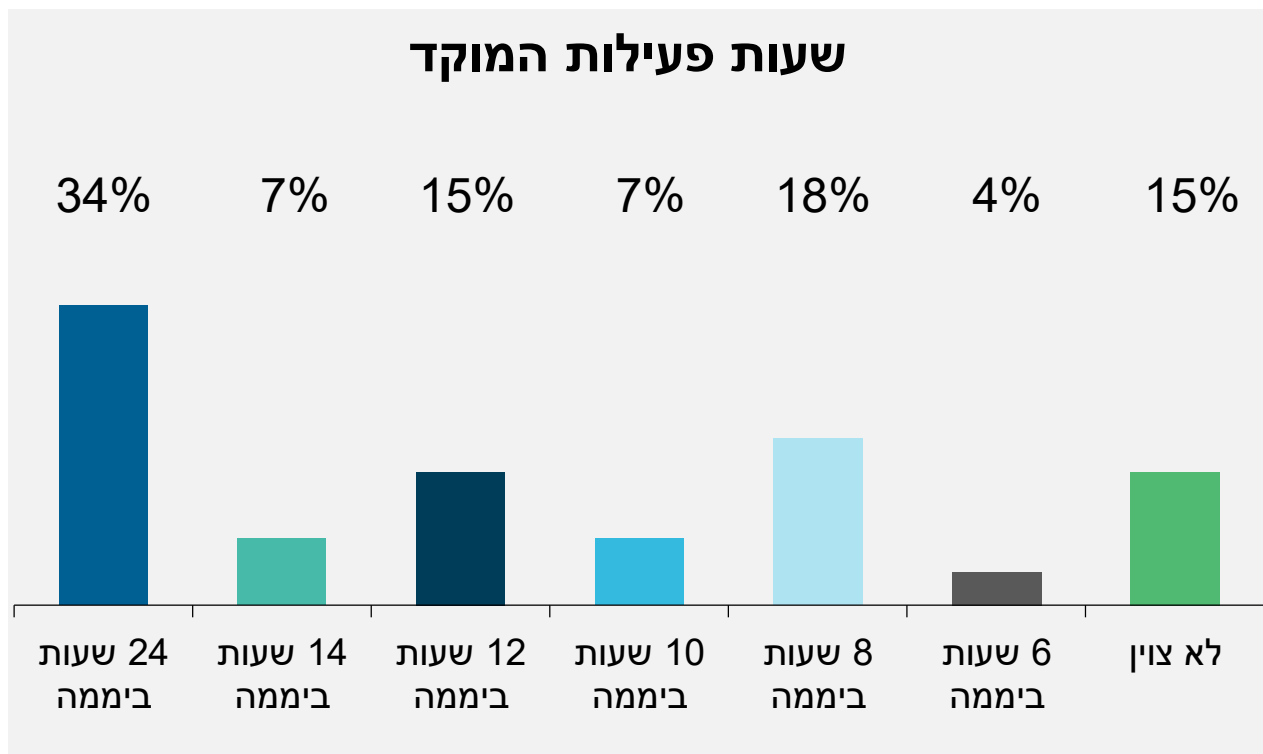
# תמונת מצב: האם פועל מוקד עירוני לחירום ברשות?



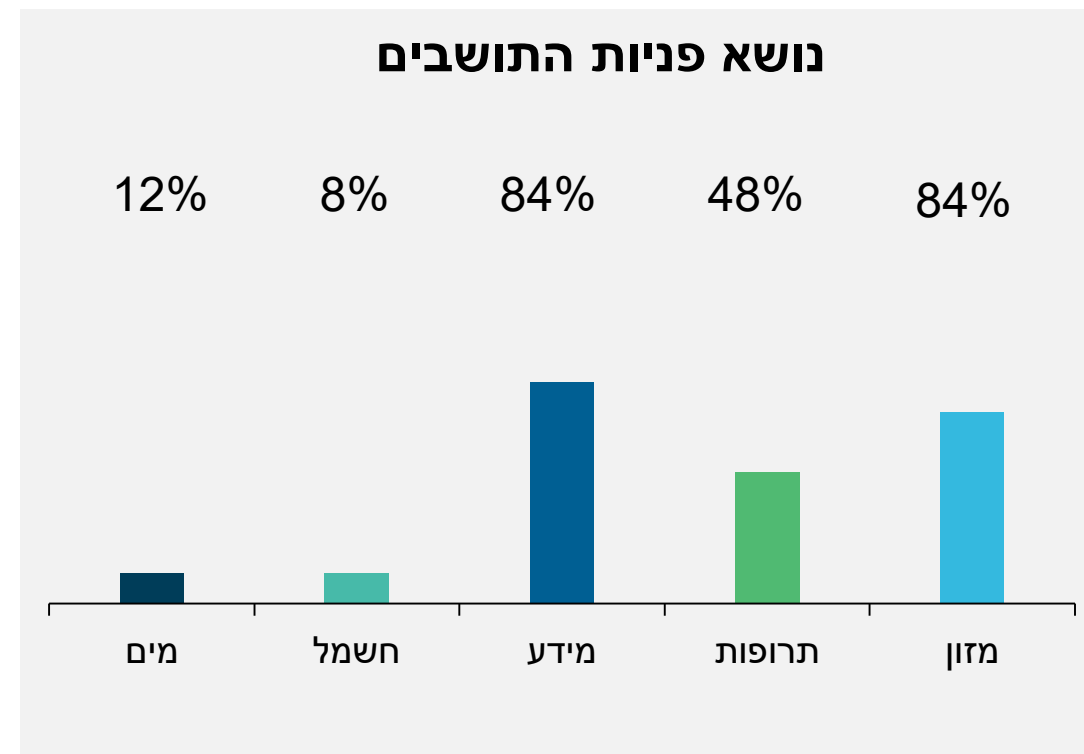
המידע מתבסס על 34 רשויות מאורד

# תמונת מצב: אופי פעילות המוקדים

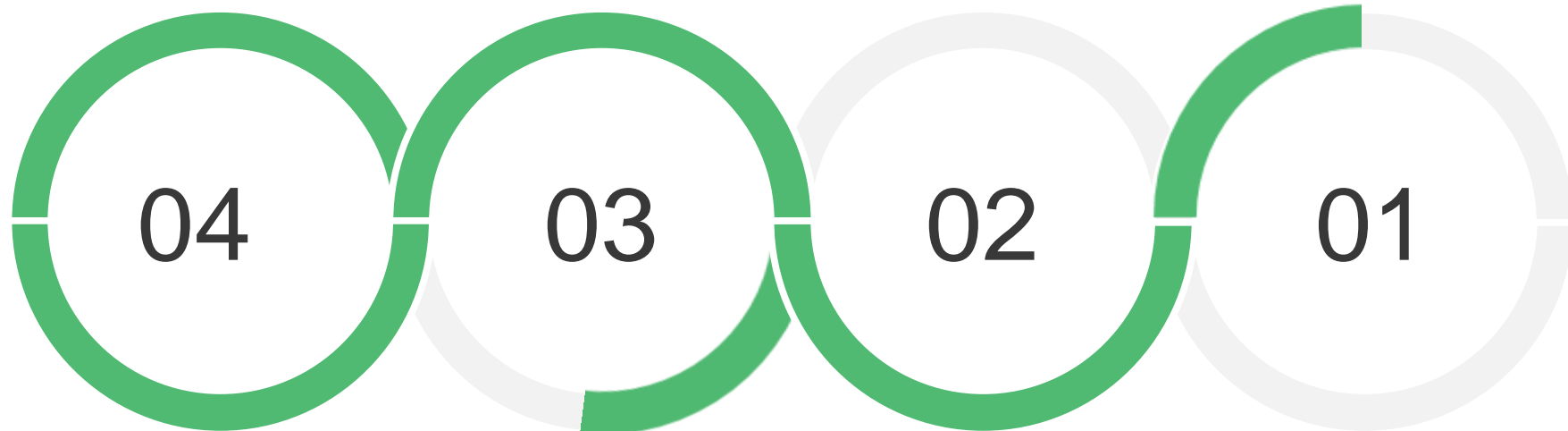
## שעות פעילות המוקד



## נושא פניות התושבים



# אפיון המוקדים הרשותיים בחירום על ציר התפתחות



מוקד רשותי  
(106)

מוקד חירום  
מלא

מוקד חירום  
חלקי

קו חם

# אפיון המוקדים הרשתיים בחירום על ציר התפתחות

04

03

02

01

מוקד רשתי	מוקד חירום מלא	מוקד חירום חלקי	קו חם	
+ 3	2-3	1	1	מספר מוקדנים
יקל"ר / מפעם / ספקי טכנולוגיה	עברו הכשרה יקל"ר / מפעם	-	-	מקצועיות מוקדנים
פועל בשגרה כמקובל, ובחירום בהתאמה לצרכי התושבים בזמן משבר	קבלת פניות וחיבור לגורמים המתאימים ברשות ו/או בישוב	קבלת פניות וחיבור לגורמים המתאימים ברשות ו/או בישוב	קבלת פניות וחיבור לגורמים המתאימים ברשות ו/או בישוב	אופי המענה
מוקדנים ייעודיים	עו"ס / קב"ט / מתנדב	עו"ס / קב"ט / מתנדב	עו"ס / קב"ט / מתנדב	תפקיד ברשות
מרכזייה חכמה	טלפון ניח	טלפון ניח	טלפון נייד	תשתית טכנולוגית
CRM	XL	XL	XL	ניהול ומעקב פניות
24/7	24/7	שעות פעילות הרשות	שעות פעילות הרשות	ימי ושעות פעילות



# מטרת המוקד בשגרה

04 קבלת החלטות מבוססות נתונים ויצירת תמונת מצב מדויקת

03 השלמת המעגל: חזרה לתושב לוודא טיפול – סגירת הפניה

02 ניתוב פניות ואיסוף נתונים מהתושבים

01 מתן מענה לפניות התושבים



# חלופות להפעלת מוקד רשותי בחירום - מודלים

<p>רשויות עם מוקד רשותי (106) פעיל בשגרה נדרשות לבצע התאמה לחירום – לרוב הוספת תחומי מענה שלא קיימים בשגרה כמו צרכי מזון, חלוקת תרופות, מעקב אחר רופאים ובתי מרקחת פעילים, עדכון הנחיות מש' הבריאות ופיקוד העורף</p>	<p><b>העברת המוקד למתכונת חירום</b></p>	<p><b>רשויות עם מוקד פעיל</b></p>
<p>בין קו חם למוקד חירום (חלקי או מלא). נדרשים משאבים וזמן להקמה. נותן מענה מיטבי בשל השליטה בנושאים המקומיים שיש לאנשי המקצוע המפעילים את המוקד</p>	<p><b>הקמת מוקד בתוך הרשות</b></p>	<p><b>רשויות ללא מוקד פעיל</b></p>
<p>מוקד טלפוני עסקי. הקמה מהירה שאינה דורשת התמקצעות, אבל איכות המענה פחותה כי המוקד אינו מכיר מקרוב את הסוגיה, הוא נותן שירות ולא פתרון. המחויבות היא חלקית</p>	<p><b>מיקור חוץ</b></p>	
<p>מוקד משותף למספר רשויות שכנות או במסגרת האשכול עבור רשויות מאושכלות. בשני המקרים רצוי מוקדן מקומי בכל ישוב שמחזיק את הידע המקומי</p>	<p><b>מוקד אזורי או אשכולי</b></p>	

# יתרונות וחסרונות של כל מודל

אזורי/ אשכולי	מיקור חוץ	מוקד רשותי
<ul style="list-style-type: none"> <li>• פתרון מהיר</li> <li>• לא דורש למידה והתמקצעות ברשות המקומית</li> <li>• יעילות ואיגום משאבים לתקציב גדול יותר</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• פתרון מהיר</li> <li>• לא דורש למידה והתמקצעות ברשות המקומית</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• המידע והמומחיות נשמרים בתוך הרשות</li> <li>• מאפשר יצירת תמונת מצב מדויקת עצמאות</li> <li>• חיבור טוב יותר לתושבים</li> <li>• מגביר את האמון</li> <li>• מעלה שביעות רצון מהרשות</li> <li>• אנשי הישוב מבינים את צרכיו</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• אין למידה והתמקצעות</li> <li>• אין ידע מקומי מצטבר</li> <li>• בכ"ז צריך מוקדן/ איש קשר מקומי בכדי לייצר אמון עם התושבים ולהגדיל את מספר הפניות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• אין ידע מקומי מצטבר</li> <li>• אין חיבור אישי</li> <li>• מחויבות ואיכות מענה ירודה יחסית</li> <li>• אין למידה והתמקצעות</li> <li>• פניות מעטות בחברה הערבית</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• דורש זמן והשקעה כספית</li> <li>• לא כל הרשויות מסוגלות</li> <li>• עלויות</li> </ul>



# מודלים אשכוליים שונים

## מודל מבוזר

- המוקד והתשתית הטכנולוגית נמצאים ברשות
- הרכישה של הטכנולוגיה באמצעות האשכול (מחיר מועדף)
- הכשרות בסיוע והנגשת האשכול
- מאפשר למידה והתמקצעות ברשות

מודל מיטבי עבור רשויות שצריכות מענה מהיר: מחיר מוזל, תמיכה וליווי מתמשכים

## מודל ריכוזי

- כל התשתית והמוקדנים באשכול
- הרשות ממנה מוקדן מקומי שמקבל הפניות מהאשכול ומספק את הידע המקומי בלבד

אין התמקצעות ולמידה של הרשויות. הידע לא נשמר ברשות וקיימת תלות באשכול

# המלצה

## בכל ישוב נדרש מענה מקומי

- הרשות היא שיודעת את שנעשה בתוך הישוב ולכן מוקד רשותי הוא שיספק נתונים אודות הצרכים של התושבים ויתמוך תהליך קבלת החלטות מבוסס נתונים.
- הכרות עם השירותים המקומיים ובעלי התפקיד אליהם יש לבצע את החיבור (עו"סים, פסיכולוגים, רופאים, בתי מרקחת ועוד).
- הכרות עם הישוב - הסמטאות והכבישים ללא שם במרבית הישובים הערבים הקטנים.
- עד לשינוי תפיסה של תושבי הרשויות המקומיות שיאפשרו פניה שלהם למוקד אנונימי נדרש אדם מהישוב ליצירת אמון בשיחת הטלפון.
- בכל חלופה חיצונית מומלץ שיהיה רפרנט או מוקדן מקומי בכל ישוב.

\*מוקד הפועל מתוך הרשות מחזק את האמון בין התושב לרשות

# תשתיות והכשרות נדרשות להפעלת המוקד

## תשתית רגשית

- עו"סים ופסיכולוגים רשותיים

## תשתית אנושית: הכשרת כ"א

- יקל"ר (יחידת קישור לרשויות מקומיות)
- מדריכים של מפעם עמק יזרעאל

## תשתית פיזית

- מרכזיית טלפון ניח חכם ומערכת CRM (City Connect , CRMC ואשבינה)
- הכשרות ע"י הספקים

# תשתית טכנולוגית להקמת המוקד

## מערכת CRM

המערכת תכלול:  
ניהול הפניות, פתיחת קריאה/ פניה, מעקב  
וסגירת קריאה/ פניה, ניהול מידע עדכני עבור  
המוקדנים, ניהול מידע אודות מחלקות מטפלות  
שונות ברשות

קבלת פניות באמצעים שונים: טלפון, מייל,  
וואטסאפ. חיוני להנגשת השירות לכמה שיותר  
תושבים

## מערכת טלפונית קווית (בייחת) חכמה

המערכת תכלול:  
מוניטור למעקב אחר נתוני שיחות, תור, משך  
המתנה, משך שיחה, עומסים ופיקים, חיווי  
פניות מוקדנים

## סיכום תובנות

**חשוב שיהיה מוקד/ מענה רשותי בכל יישוב המופעל ע"י מוקדנים מהישוב**

**צעדים להקמת מוקד בזמן חירום**

- פעולה עצמאית של הרשות: התחלה בקו חם / מוקד חלקי למתן להסברה ומענה על צרכים ומעבר למוקד שנותן מענה 24/7 ומופעל על ידי אנשי המקצוע ברשות.
- בהמשך – ניתן לבסס את פעילות המוקד על בסיס מתנדבים/עובדים ייעודיים לנושא.
- חיבור למוקד אזורי או דרך אשכול.
- הכשרת רפרנטים מקומיים למוקד אזורי – ביסוס שימוש בטלפון קווי להבטחת הזמינות (ולא טלפון נייד התלוי ברשת וקליטה סלולרית)



# מדריכים וחומרי ידע

## הקמת מוקד חירום ברשות

משרד הפנים | אגף בכיר תכנון ופיתוח  
מינהל הפיתוח והתוכן האנושי ברשומ"ק

### 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

## שניהם ממפעם עמק יזרעאל

המפעם אחראי על הקמה והפעלת מוקד עירוני

## ניהול המוקד העירוני

משרד הפנים  
אגף בכיר מודיעין פנים ושטחים

### ניהול המוקד העירוני

פותח במסגרת תכנית "הכשרה מחייבת"  
למנהלי מוקדים עירוניים



אזור תשע"ז | מאי 2017  
מהדורה ראשונה

מפעם - לכיוון מדינת ישראל