

	מספר הנוהל : 61
	שם הפרק: ארגון ושירות
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : הפעלת מוקד-בשגרה , חירום וסדר פעולות
תאריך פרסום : 3.2024	הנוהל אושר בהחלטת:

1. ייעוד המוקד המועצתי

המוקד הוא יחידת שליטה ובקרה מועצתית המפקדת על המענה לפניות תושבים שעניינם קבלה ומסירה של מידע על פעולות ושירותים שמספקת הרשות האזורית וכן דיווח על מפגעים ומטרדים בשטח המוניציפלי של הרשות. המוקד משמש ערוץ לצבירת ידע מוניציפלי וארגוני רב-ערוך לתהליכי קבלת החלטות וניהול מיטבי. עיקר פעולתו של המוקד מתרחשת בשעות שגרה ורגיעה, אך חוזקתו מתבטאת ביכולת להגיב במהירות וביעילות באירועי חירום הן בזמן שגרה והן בעתות מלחמה.

2. מטרות המוקד המועצתי

- 2.1. לשמש כתובת מקצועית המספקת לתושב מענה זמין, הולם, אמין ושקוף עשרים וארבע שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע רגיעה ובמצב חירום.
- 2.2. לנתב את פניות התושבים אל בעלי התפקיד הייעודיים ברשות ולעקוב אחר הטיפול בהן.
- 2.3. לאתר עיכובים ולזהות "צווארי בקבוק" ולפעול לזירוז הטיפול, על מנת לשפר את יעילות השירות.
- 2.4. לאפשר להנהלת הרשות לקבל בכל רגע נתון תמונת מצב עדכנית על איכות המענה הניתן לתושב באמצעות יחידותיה וכן לקבל מידע על מידת שביעות הרצון של התושב מתחומי הטיפול השונים, כפי שהם מובאים לידיעתו.
- 2.5. לספק להנהלת הרשות נתונים, מידע וידע לקבלת החלטות מבוססות נתונים, הנוגעות
- 2.6. לשיפור תהליכים ושירותים.

3. המודל להפעלת המוקד המועצתי

מוקד מועצתי בתפעול חלקי של הרשות ובגיבוי של Call Center . המוקד פועל בתפעול המועצה

בימים א-ה בשעות 08:00-16:00 ושאר השעות והימים בתפעול Call Center חיצוני.

	מספר הנוהל : 61
	שם הפרק: ארגון ושירות
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : הפעלת מוקד-בשגרה , חירום וסדר פעולות
תאריך פרסום : 3.2024	הנוהל אושר בהחלטת:

4. ליבת התפקיד של מנהל המוקד המועצתי

- 4.1. ניהול מעגלי מידע בין ציבור התושבים ובין הנהלת הרשות וגורמי הממשק הפועלים למען הרשות ניהול מעגל המידע מתבצע ברובו באמצעות מערך נציגי השירות.
 - 4.2. ניהול ובקרה על עבודת נציגי השירות האמונים על קליטת פניות התושבים והעברתן לטיפול של גורמי הביצוע ברשות.
 - 4.3. העברה פרואקטיבית של מידע רלוונטי מהרשות לתושבים פעולות אלו מאפשרות למוקד לשמש חלון הראווה של הרשות שמהותו מתן שירות איכותי לציבור והוא גורם מרכזי ביצירת שביעות הרצון של התושב.
 - 4.4. מנהל המוקד אחראי על תהליכי העבודה ועדכון נוהלי העבודה של המוקד אל מול המחלקות והאגפים של הרשות ואת המידע שנציגי השירות יכולים להעביר לתושב.
 - 4.5. ניהול המידע המצוי בידי המוקד והפיכתו לכלי ניהולי בידי הנהלת הרשות:
 - א. לרכז את המידע הנצבר במוקד, בעזרת מערכות המידע הממוחשבות, כך שיהיה אפשר לעבד אותו, להסיק ממנו מסקנות ולהפיק משמעויות שונות לעבודת הרשות האזורית.
 - ב. לרכז את המידע ולהציג אותו לפני הנהלת הרשות באופן נגיש, ברור ומותאם. כדי לעשות זאת על המוקד לוודא שהמידע המוזן במערכות יקודד באופן שיאפשר את הפיכתו לידע ניהולי מעשי.
 - ג. לעבד את הידע לכדי תמונת מצב ברורה, עדכנית ומתאמת להנהלת הרשות כך שתאפשר לזהות ליקויים בתפקוד הרשות מבעוד מועד, לקבל החלטות הנוגעות לשיפור ממשקי עבודה פנים-ארגוניים, לשיפור תהליכים ושיטות עבודה, לתכנן מראש פיתוח שירותים נוספים לתושב או היערכות לקראת מגמה המתפתחת בשטח.
- פעולות אלו מאפשרות למוקד לשמש זרז לטיב השירותים שהרשות מעניקה לתושביה ולסייע להנהלת הרשות ולגורמי ממשק חיצוניים להיערך נכון לאירועי שגרה ולאירועי חירום.
- 5. ניהול המוקד, מתן השירות ותכלול המידע בו מתבצע בשלושה מצבי תפקוד :**

- 5.1. מצב שגרה - במצב תפקוד זה פעילות המוקד מתמקדת באירועי שגרה, מתוך טיפול באירועים חריגים מקומיים על פי ההגדרות הבאות:
 - אירועים כלליים ושגרתיים – העברת מידע שוטף, טיפול בפניות שוטפות וממשק עם אגפי הרשות.
 - אירועים חריגים – טיפול בפניות שיש בהן חשש לחיי אדם ו/או נזק לרכוש הדורשים מעורבות של גורמי ביטחון ו/או גורמי הנהלה בכירים.

	מספר הנוהל : 61
	שם הפרק: ארגון ושירות
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : הפעלת מוקד-בשגרה , חירום וסדר פעולות
תאריך פרסום : 3.2024	הנוהל אושר בהחלטת:

5.2. מעבר ממצב שגרה למצב חירום- עם ההכרזה הרשמית של ההנהלה על מצב חירום, על המוקד להיערך לעבור במהירות לניהול מצב החירום, מתוך הנעה והפעלה של הגורמים הרלוונטיים, על פי ההנחיות שיקבל, על כל המשמעויות הנגזרות מכך.

5.3. מצב חירום - כשיש אירוע חירום פעילות המוקד מתמקדת באירועי החירום.

6. תחומי עיסוקו העיקריים של מנהל המוקד האזורי :

6.1. ניהול מעגל הטיפול בפניות – מעגל הטיפול בפניות כולל את השלבים הבאים:

- ניהול אופן קבלת הפניות ורישומן.

- בקרה על ניתוב המידע לגורמים הרלוונטיים וייזום פתרונות.

- בקרה על טיפול וסגירה של מעגל אירוע.

6.2. ניהול המידע והנגשתו לכלל הגורמים הרלוונטיים מתוך הרשות ומחוצה לה. המוקד מרכז את פעילות ניהול המידע העובר מהציבור לרשות ומרשות לציבור.

6.3. בניית יכולות המוקד למיקסום ביצועים לאורך זמן .

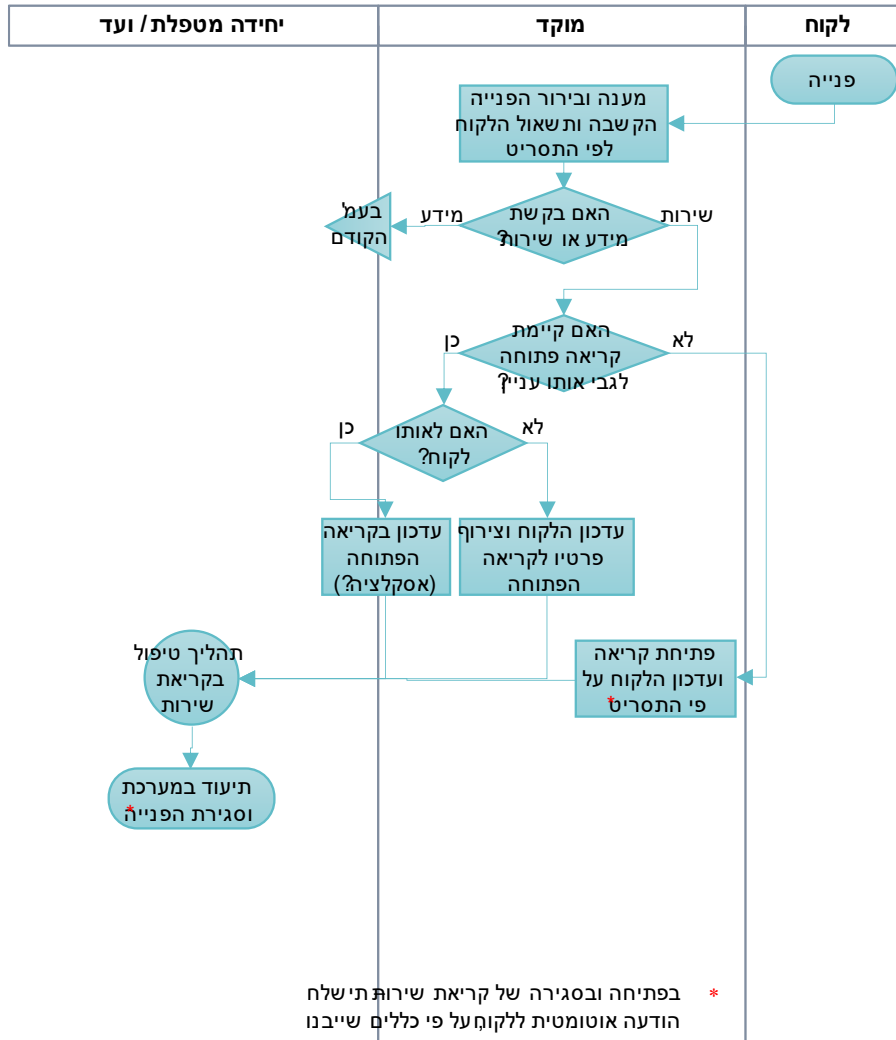
- פיתוח ההון האנושי ושיפור ביצועי שירות – ניהול צוות נציגי השירות.

- עבודה עם תשתיות טכנולוגיות התומכות בצורכי המוקד.

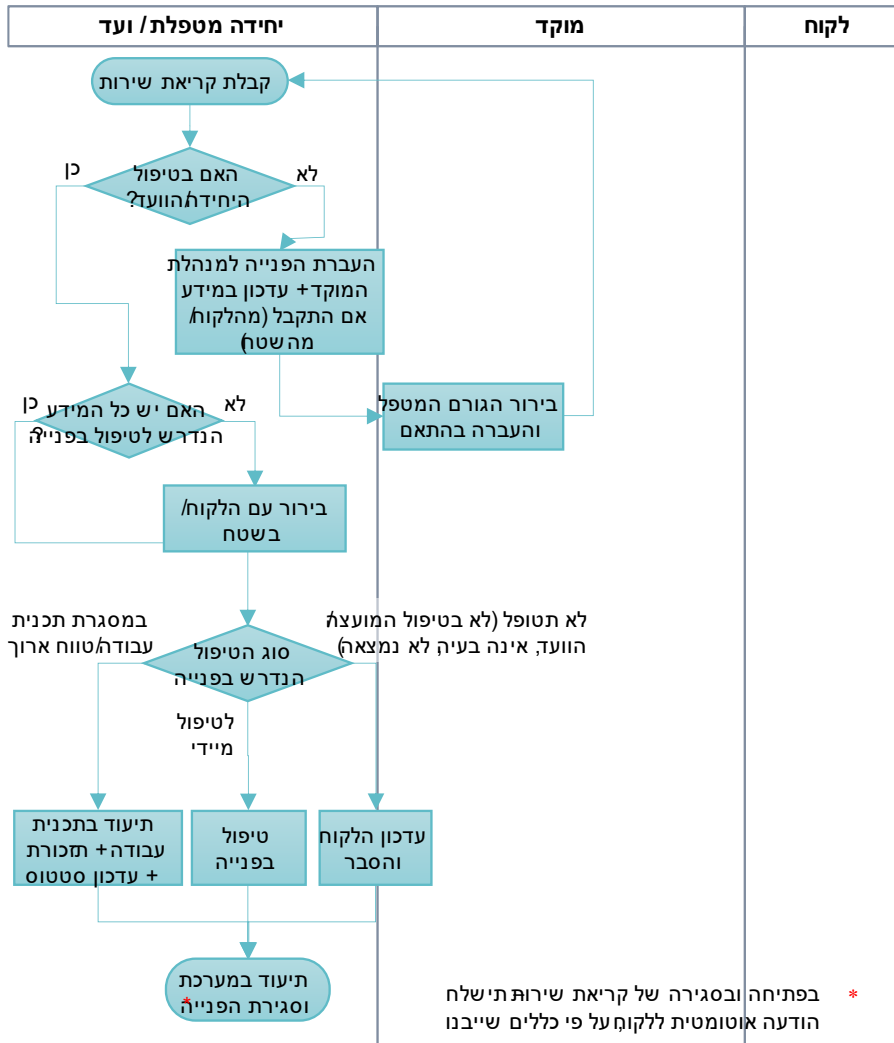
- ניהול מדיניות מוקד – בניית נהלים ומנגנונים המאפשרים טיפול מהיר ואפקטיבי

בפניות ובזרימת המידע.

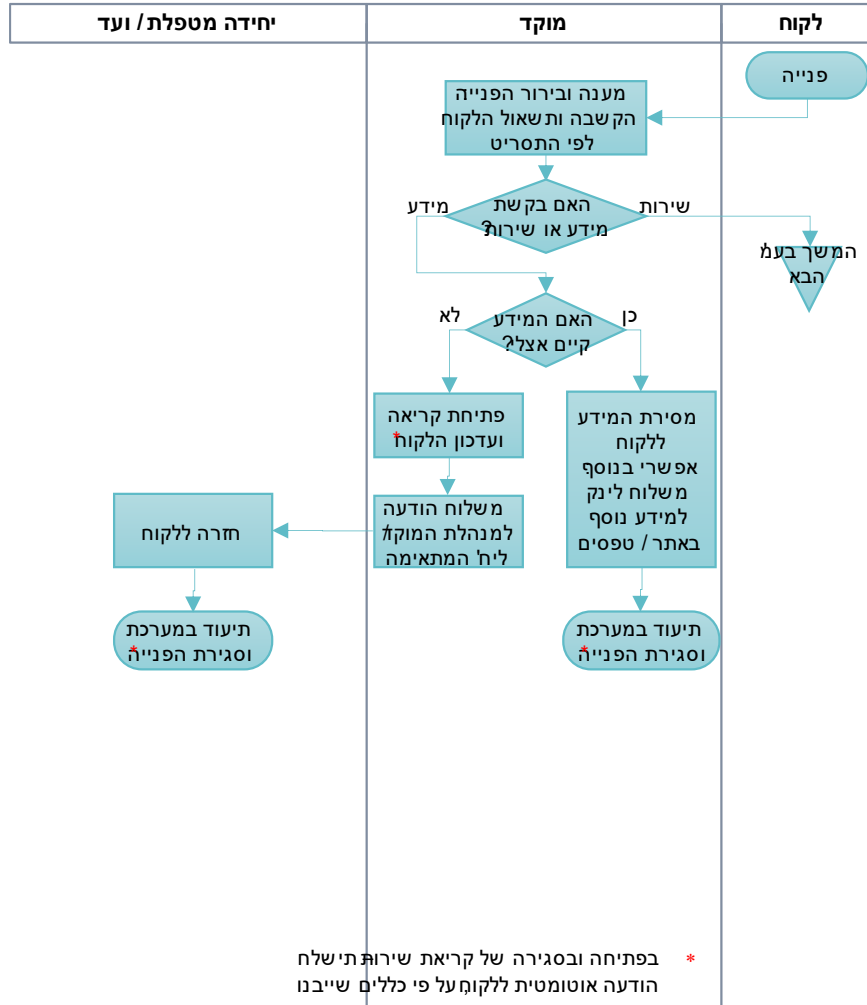
תהליך כללי לטיפול בפניית לקוח בטלפון



תהליך לטיפול בפנייה שהגיעה מהמוקד



תהליך כללי לטיפול בפניית לקוח בטלפון



	מספר הנוהל : 61
	שם הפרק: ארגון ושירות
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : הפעלת מוקד-בשגרה , חירום וסדר פעולות
תאריך פרסום : 3.2024	הנוהל אושר בהחלטת:

מוקד בחירום

מצב חירום הוא מצב חיצוני שיש בו איום על חיי אדם או על חיי קרוביו והוא פוגע ברציפות התפקודית, הקוגניטיבית והרגשית של הפרט, המשפחה, הקבוצה והקהילה .

מוקד המועצה, מתמודד עם מציאות של "שגרת חירום" – שגרת עבודה, בה מאחורי כל שיחה יכול להסתתר מצב חירום. לפיכך על המוקד להיות מוכן להתמודד, בכל עת, עם שני סוגים של מצבי חירום :

1. מצבי חירום / אירועים חריגים בזמן שגרה .
2. מצבי חירום בשעת חירום – אסון טבע, מצב מלחמה, רעידת אדמה, אירוע רב נפגעים.

ההבדל המרכזי בין שני סוגי מצבי החירום:

במצב חירום בשגרה – מזוהה מצב חירום נקודתי, של תושב, קבוצת תושבים או ישוב.

מוקד המועצה ממשיך לפעול במתכונת הרגילה, ומתגבר, במידת הצורך, את מספר נציגי השירות הפועלים בו.

במצבי חירום בשעת חירום – ראש הרשות הופך להיות יו"ר ועדת מל"ח, והרשות מתנהלת על פי תקנות החירום הארציות – היא פותחת מרכז הפעלה ופועלת באמצעות מכלולי חירום האמונים על מתן מידע, טיפול באוכלוסיות מיוחדות, אספקת מים, סיעוד ושירותים חברתיים, חינוך, תברואה, תשתיות, וידוא פתיחת מרכולים לצורך אספקת מזון לתושבים, ועובדת בשיתוף פעולה עם גורמי החירום הארציים (פיקוד העורף, משטרה, מד"א, כיבוי אש).

ייעוד המוקד בשעת חירום ותפקידו של מנהל המוקד:

ייעודו המרכזי של מוקד המועצה, בשעת חירום, הוא להיות חוליה מקשרת בין הגורמים האמונים על ניהול מצב החירום ובין התושבים ולספק להם מידע אמין, סמכותי ורלוונטי.

ייעוד המוקד במצב חירום בשגרה – לשמש חוליה מקשרת בין הנהלת הרשות ומנהלי האירוע ובין התושבים, ולספק לשניהם מידע אמין, סמכותי ורלוונטי.

ייעוד המוקד במצב חירום בשעת חירום:

להיות חוליה המקשרת בין הרמה הלאומית לרמה המקומית ולספק ודאות לתושב בכל הקשור להתנהלות התושבים בחיי היום-יום הנובעת מהמצב ומצריכה טיפול של הרשות, ע"י אספקת מידע אמין, סמכותי ורלוונטי:

1. לתת מענה לפניות הציבור, בשיתוף בעלי התפקידים המקצועיים.
2. לתת מענה לפתרון בעיות שוטפות – כמו בשגרה.
3. לרכז מידע רלוונטי ועדכני מהמטות השונים.
4. למפות צרכים ובעיות של התושבים, ולרכז המלצות לפרסום מסרים לתושב.

	מספר הנוהל : 61
	שם הפרק: ארגון ושירות
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : הפעלת מוקד-בשגרה , חירום וסדר פעולות
תאריך פרסום : 3.2024	הנוהל אושר בהחלטת:

5. להעביר מידע באמצעות מטה המכלול ליחידת הדוברות לצורך פרסום מסרים לציבור.
6. למנוע ככל האפשר הפצת שמועות ותגובות בלתי מבוקרות של הציבור הנובעות ממצב של חוסר מידע או הפצת מידע מסולף ובלתי אמין.
7. לרכז מידע על המתרחש ביישוב, לרבות הלך הרוח, בעיות ודאגות המטרידות את התושבים לצורך גיבוש תמונת מצב במסגרת המכלול.
8. למסור מידע לתושבים הפונים למוקד, אודות שירותים ופעילות של רשויות ממלכתיות כגון: צה"ל, פיקוד העורף, משטרת ישראל.
9. לסייע במידע והדרכה, לתושבים הפונים למוקד, בנושאי התגוננות אזרחית באמצעות המידע הנמצא והמועבר למוקד.

תפקיד מנהל המוקד בשעת חירום:

המוקד הנו חוליית הקשר הראשונה שחשה את היווצרותו של מצב החירום והחולייה הראשונה שנדרשת להגיב לו. השלב הראשון במעבר ממצב שגרה למצב חירום מאופיין בערפול וחוסר ודאות – הנובע מחוסר מידע וקושי בראייה של התמונה המלאה, עומס בפניות תושבים ופניות של עובדי הרשות, וחוסר בכוח אדם שמסוגל לתת מענה לצרכים אלו. בתוך כל זאת, המוקד נדרש להמשיך ולתת מענה מקצועי, סמכותי ומרגיע לפונים.

כדי לעשות זאת עליו לפעול באופן פרואקטיבי להשלמת החוסרים הבאים:

1. לקבל את המידע הרלוונטי.
2. להגיש את המידע בצורה פשוטה וברורה לתושבים המתקשרים למוקד, להנהלת הרשות, ולגורמים רלוונטיים בתוך הרשות ומחוצה לה.
- נוכחותו של מנהל המוקד פיזית בשעות אלו היא חשובה ביותר - בין היתר בכדי לתת מענה לצוות הפועל במוקד. אם מדובר במצב חירום מתמשך, יש למנות ממלא מקום למנהל המוקד, ולקיים תורנות בין השניים.

	מספר הנוהל : 61
	שם הפרק : ארגון ושירות
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : הפעלת מוקד-בשגרה , חירום וסדר פעולות
תאריך פרסום : 3.2024	הנוהל אושר בהחלטת:

סדר פעולות בחירום:

1. להרחיב את מספר העמדות של מענה המוקדנים, ובמקרים של אירוע חירום מתמשך להיערך למתכונת עבודה של 24/7.
2. במידת הצורך/מידת האפשר, לאייש את המוקד בנציגים של עובדים סוציאליים, פסיכולוגים, דוברי שפות, נציגי מכלולים.
3. לייצר חלוקה של תחומי אחריות בין בעלי התפקידים במוקד, כדי לאפשר ביצוע משימות באופן מיטבי ולחלק את עומסי העבודה.
4. לדאוג לחפש מידע רלוונטי שיאפשר מענה לצרכי האוכלוסייה: מנציגים בשטח, מדוברות המועצה, משטרת ישראל, מד"א, כב"א, פיקוד העורף ואמצעי התקשורת.
5. לקבל מידע ולהיות שותף להערכות מצב – אם על ידי מידע המועבר למוקד באופן רציף ואם על ידי ישיבה עם ראשי מכלולים.
6. לרכז את המידע המתרחש בישובים, להבין מהם האירועים המרכזיים, להבין מה הבעיות והדאגות של התושבים, ולהעביר אותו בזמן הקצר ביותר לגורמים הרלוונטיים בתוך הרשות ומחוצה לה (בהתאם לנוהלי העבודה שהוגדרו).
7. להעביר לתושבים הפונים, מידע בשפה פשוטה וברורה, לרבות מידע על שירותים ופעילות של רשויות ממלכתיות, צה"ל, פיקוד העורף ומשטרת ישראל, ובנוסף מידע רלוונטי מהנחיות המתקבלות במוקד.
8. לוודא שכל הגורמים הרלוונטיים – מוקדנים, ונציגי מכלולים מעודכנים במידע הרלוונטי, יודעים מה מותר לומר ומה אסור, ושהמסר שהם מעבירים לתושבים הוא אחיד ומותאם לנוהלי גורמי החירום.
9. לנתב את שגרת העבודה כך שתאפשר מתן מענה הן לצרכים נקודתיים העולים מתוך הטיפול במצב החירום והן לעבודות המוקד השוטפת.
10. לוודא שמתבצע תיעוד מדויק של הפעילות והפניות במערכת איתה עובדים.
11. לתת מענה מקצועי לפניות מצוקה, באמצעות גורמים מקצועיים המוצבים במוקד או מופנים אליהם.
12. לעקוב אחר הטיפול בפניות תושבים ולוודא את סגירת מעגל הטיפול הנדרש.
13. לשמר את רמת התפקוד המקצועית הגבוהה של המוקד, גם כאשר מאויש לא ע"י צוות המוקד הקבוע.
14. לדאוג למוקדנים ולתמוך בהם – נפשית, אוכל, החלפה (להבין שאנשים שונים מגיבים באופן שונה למצבי לחץ).

	מספר הנוהל : 61
	שם הפרק: ארגון ושירות
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : הפעלת מוקד-בשגרה , חירום וסדר פעולות
תאריך פרסום : 3.2024	הנוהל אושר בהחלטת:

תפקידו של מנהל המוקד עם סיום מצב החירום והחזרה למצב השגרה:

- עם סיום מצב החירום והחזרה לשגרה, עומדות בפני מנהל המוקד ארבע משימות מרכזיות:
- לקיים תהליך למידה והפקת לקחים שיאפשר זיהוי של תחומים ודפוסי עבודה שעבדו טוב ויש לשמרם, וכן, את התחומים ודפוסי העבודה שיש לפעול על מנת לשפרם לצורך התמודדות עם אירוע חירום עתידי. התהליך צריך להיות מופנה למישורים הבאים:
 - לתוך המוקד – בחינת דרך העבודה של תגבור נציגי השירות, חלוקת העבודה, רמת הידע ויכולת תפקוד המוקדנים, מידת התאמה/חוסר באמצעים ועזרים.
 - עבודת המוקד עם ממשקים שונים בתוך הרשות ומחוצה לה – מנהלי מכלולים, מנהלי יחידות, דוברות. תוצאות העבודה צריכות להיות מתורגמות לנהלי עבודה, עדכון נהלים קיימים, רכישת ציוד במידת הצורך.
 - להחזיר את המערכות לתפקוד בשגרה ולהשלים חוסרים.
 - לקיים תהליך של מתן הוקרה לנציגי השירות שהשתתפו בפעילות ולבעלי התפקידים שעבדו עמם באופן הדוק.

היערכות למצבי חירום במוקד:

לבנות כוח אדם במוקד לשעת חירום :

- לבנות עתודות כוח אדם המפעילה את המוקד בשעת חירום – להכשיר ולהדריך אותן.
- לקבוע את שיטת "הגיוס" בשעת החירום – ושתהייה ידועה לכולם.
- להגדיר את המבנה הארגוני במוקד בשעת חירום – מיהם בעלי התפקידים הנדרשים שיהיו, מה תפקידם המדויק ומה תחומי האחריות והסמכות של כל אחד – ולמי פונה במקרה של שאלות. כדאי שיהיה ממלא מקום למנהל המוקד שיוכל להחליף בעת הצורך את מנהל המוקד ובנוסף לדאוג שיהיה מי שייתן מענה לפניות ומפגעים "שוטפים" החיוניים לשמירה על אורך חיים תקין.
- לקיים הדרכות ייעודיות ומשותפות לנציגי השירות במוקד בנושא נהלי עבודה במצב חירום והתמודדות עם פונים במצוקה וכמובן תרגול מעשי של הדברים.

ממשקי עבודה מול גורמים ובעלי תפקידים בתוך הרשות ומחוצה לה:

- לוודא כי פרטי ההתקשרות של המוקד (או הממונה מטעם המועצה) מעודכנים במאגר המידע של פיקוד העורף כדי שיהיה אפשר לקבל מידע ישיר ועדכני בשעת חירום.
- להגדיר את תהליכי העבודה הנדרשים במוקד בשעת חירום ולכתוב נהלי עבודה המפרטים ומתעדפים את אופן הפעילות ומגדירים באופן ברור את תחומי האחריות והסמכות של כל בעל תפקיד כולל זמני ביצוע. כדאי לתת דגש להגדרה על תהליכי העברת המידע, האינטרמציה, בין בעלי התפקידים.
- תרגול נציגי השירות במוקד ומתן מענה לתרחישי חירום.

	מספר הנוהל : 61
	שם הפרק: ארגון ושירות
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : הפעלת מוקד-בשגרה , חירום וסדר פעולות
תאריך פרסום : 3.2024	הנוהל אושר בהחלטת:

ניהול מוקד בשעת משבר או חירום שאינו בטחוני:

בשעת משבר, השירות הניתן לתושבים, לשם מענה לצרכיהם, צריך להיות אחד מהאתגרים החשובים של הרשות.

מי שמתמודד עם קבלת הנחיות, תיאום שירותים, מענה לשאלות, פניות והבהרות לגביי המצב בכלל ושירותי הרשות בפרט הוא המוקד, שעליו להפגין בקיאות, מסירות ואחריות רבה – לעקוב אחר העדכונים והשינויים, לרכז ולעדכן אותם.

חשוב לזכור שהמוקד הוא גורם מרכזי, מאתר ומוסר מידע ולא גורם מבצע ומטפל.

על מנהל המוקד להיערך לתרחישי חירום מסוגים שונים ולאתגרים שיביאו איתם.

התוכניות צריכות להיות מוכרות לנציגי המוקד ולהנהלת הרשות וברגע האמת תהיה אפשרות להוציא אותן ללא בעיה.

הנחות יסוד למנהל המוקד לניהול בשעת חירום:

1. ערוצי המידע מרובים. ריבויי המידע המגיע לתושבים ולעובדים מחולל לפעמים אי בהירות, לחץ וצורך להישען על מקור מידע אמין, זמין, נגיש, ברור ומותאם.
2. לרשות ולתושבים בעת מצב חירום יש צורך בערוץ מענה בעניינים הרלוונטיים למשבר: זכויות, הנחיות ציבור, פעילות מוסדות וכו'.

אבני היסוד בניהול המוקד בשעת חירום:

1. המשימה היא סיוע לרשות ותושביה, על ידי מענה לכלל הפניות בנושא המשבר ובנושאים השוטפים.
2. עם פרוץ המשבר יש למפות את המשאבים (כח אדם, טכנולוגיה, מבנים, ממשקים) ואת הדרכים לשימוש בהם בהתאם לדרישות המצב.

פעולות מקדימות להיערכות המוקד לשעת משבר או חירום שאינו בטחוני:

טכנולוגיה:

- א. דיגיטציה מקסימלית – יכולת לעבודה מקוונת וישיבות באמצעים דיגיטליים.
- ב. קו טלפוני למענה לאלה שאין להם נגישות לאינטרנט.
- ג. אמצעים טכנולוגיים לשם הפעלת צוותי עבודה מרחוק ותרגול הצוותים לעבודה מרחוק.
- ד. מכשור מותאם לתקשורת ולמענה מרחוק, לביצוע תפקיד במצבי חירום, כאשר יש הפסקות חשמל, שיבוש אינטרנט וכו'

	מספר הנוהל : 61
	שם הפרק : ארגון ושירות
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל : הפעלת מוקד-בשגרה , חירום וסדר פעולות
תאריך פרסום : 3.2024	הנוהל אושר בהחלטת:

כוח אדם :

- א. הכשרת עובדים מהרשות לעבודה במוקד – ולבצע במהלך השנה שניים שלושה ימי ריענון.
- ב. תוכנית מגירה לעבודה במשמרות.

כללים ופעולות שיש לנקוט מיד עם פרוץ שעת חירום :

- א. מיד עם פרוץ המשבר יש לקבל החלטות בנוגע ליכולתה של הרשות לתת מענה לפנייות ולבקשות למצב החדש שנוצר ובנוגע לקריטריונים לטיפול בהן(חלוקת תרופות, חלוקת מזון, פינוי מבתים) כדי שנציגי השירות יוכלו לתת לפונים תשובות אמינות, ברורות וחד משמעיות.
- ב. יש לקבוע מי מנהל האירוע שפונים אליו לקבלת החלטות דחופות.
- ג. יש להעביר דוחות, מידע ונתונים הנאספים במוקד בתדירות ובפורמט מוסכמים מראש.
- ד. יש לאסוף ולנתח את הפניות במשך כל האירוע, במקרה כשל מערכות יש לעבור לתיעוד ידני.
- ה. יש לקבוע אופן מענה לתושבים ע"י המוקד.
- ו. לתעד את כל הדיווחים המגיעים למוקד.