



עמוד 1 מתוך 10 עמודים	מספר נוהל: <b>30-10-011</b>	שם הנוהל: <b>מוקד עירוני</b>
ערך: מאיר סאיג	חל על: כל יחידות העירייה	פרק: כללי
מהדורה: 1	עדכון אחרון: 22.02.2022	תאריך תחולה: 22.02.2022

## 1. כללי

- 1.1 המוקד הוא יחידה לשליטה ובקרה עירונית 24 שעות ביממה, המופקדת על המענה לפניות תושבים, שעניינן קבלה ומסירה של מידע על פעולות ושירותים, שמספקת הרשות המקומית וכן כתובת מרכזית לדיווח על מפגעים ומטרדים בשטח המוניציפלי של הרשות.
- 1.2 המוקד מאתר עיכובים בטיפול בפניות התושבים בזמן אמת ופועל לזירוזן.
- 1.3 המוקד מאפשר להנהלת הרשות לקבל בכל רגע נתון תמונת מצב עדכנית על איכות המענה הניתן לתושב ומספק לה נתונים, מידע וידע לקבלת החלטות מבוססות נתונים, הנוגעות לשיפור תהליכים ושירותים.

## 2. מטרה

- 2.1 להגדיר תפקידי המוקד העירוני והממשקים מול היחידות בשגרה ובחירום.
- 2.2 לעמוד ביעדי אמינות ושירות לתושב.
- 2.3 למזער פגיעה בחיי אדם וברכוש.
- 2.4 לספק להנהלת הרשות נתונים, מידע וידע לקבלת החלטות מבוססות נתונים הנוגעות לשיפור תהליכים ושירותים.

## 3. הפניות/מסמכים ישימים

- 3.1 ניהול המוקד העירוני, משרד הפנים, מאי 2017.
- 3.2 נספח א' – רשימת סיכונים בעלי סכנה ברורה ומידית לחיי אדם.

## 4. הגדרות

- 4.1 "פנייה" = שאילתת מידע או בקשה לטיפול במפגע בשטח המוניציפלי שהועבר למוקד העירוני באחד מאמצעי המדיה המקובלים.
- 4.2 "פניית אב-בן" = שאילתת מידע או בקשה לטיפול אשר מועברת בין מחלקות העירייה השונות.
- 4.3 "מפגע מסוכן" = כל מפגע המהווה סכנה ברורה ומידית לחיי אדם, לרבות רשימת המפגעים בנספח א' המחייבים מענה מידי.
- 4.4 "גורם חיצוני" = גורם אשר הוא לא הרשות עצמה אלא גוף בפני עצמו אשר נושא באחריות וטיפול במפגעים בשטח הרשות שקשורים אליו.



שם הנוהל: מוקד עירוני	מספר נוהל: 30-10-011	עמוד 2 מתוך 10 עמודים
פרק: כללי	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 22.02.2022	עדכון אחרון: 22.02.2022	מהדורה: 1

## 5. אחריות וסמכות

מס"ד	הגורם האחראי	תחום האחריות
1.	ראש העיר	קביעת מדיניות מעקב אחר השירות הניתן לתושב.
2.	מנהלת המוקד העירוני	אחראית על כל מכלול המוקד העירוני ומעורבת בכל הנעשה בתוך המוקד העירוני ומחוצה לו.
3.	סגנית מנהלת המוקד	מסייעת למנהלת המוקד במה שנדרש ומבצע ניהול מעקב ובקרה בתוך המוקד ומחוצה לו
4.	מנהלת מח' בקרה	אחראית על כל מכלול הבקרה במוקד העירוני, בקרה פנימית וחיזונית. התנהלות וגישור מול מחלקות ומנהליהן לגבי פניות שבמחלוקת. הנפקת דוחות סטטיסטיים בחתכים שונים והנפקת דוחות על מערכות המוקד השונות.
5.	רכז/ת מעקב	מבצע מעקב יזום על עבודת המוקדנים ועבודת המחלקות/גורמים מטפלים. ביצוע הדרכה למוקדנים חדשים.
6.	אחראי צוות/משמרת	אחראי על המוקדנים, בקרה על פניות און-ליין, התנהלות מול מנהלי מחלקות וגורמים חיזוניים העובדים מול המוקד העירוני.
7.	מוקדן	אחראי על מתן שירות, מידע ורישום פניות אשר מתקבלות מאזרחים.

## 6. השיטה

### 6.1 עבודת המוקד העירוני

- 6.1.1 המוקד העירוני בעיריית פ"ת עובד 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, 365 ימים בשנה.
- 6.1.2 המוקד העירוני הינה יחידת מטה הכפופה ארגונית למנכ"ל העירייה.
- 6.1.3 הנהלת המוקד העירוני בנויה ממנהלת המוקד העירוני וסגניתה.
- 6.1.4 במוקד העירוני מספר מחלקות שונות: מוקדנים, מחלקת בקרה ומחלקת אדמיניסטרציה.
- 6.1.5 עבודת המוקדנים מתחלקת לשלוש משמרות: בוקר (06:45 עד השעה 15:15), משמרת ערב (14:45 ועד השעה 23:15) ומשמרת לילה (משעה 22:45 ועד השעה 07:15).
- 6.1.6 במשמרת בוקר ישנו אחראי שפ"ע (שיפור פני העיר), שאחראי על הפניות שנרשמות למחלקות מנהל שפ"ע בלבד. בנוסף יש אחראי משמרת שאחראי



עמוד 3 מתוך 10 עמודים	מספר נוהל: <b>30-10-011</b>	שם הנוהל: <b>מוקד עירוני</b>
ערך: מאיר סאיג	חל על: כל יחידות העירייה	פרק: כללי
מהדורה: 1	עדכון אחרון: 22.02.2022	תאריך תחולה: 22.02.2022

על שאר הפניות שלא כלולות במינהל שפ"ע ואחראי על ניהול המוקדנים באותה משמרת. ישנו גם מוקדן ייעודי שעונה רק לפניות שמתקבלות דרך הווטסאפ העירוני ובמצב אידיאלי ישנם עוד כ- 8-10 מוקדנים, שעונים לשיחות.

6.1.7 במשמרת ערב ישנו אחראי משמרת ועוד כ- 4-5 מוקדנים שעונים לשיחות ומתחלקים במשימות נוספות.

6.1.8 במשמרת לילה ישנם 2 מוקדנים בלבד, שאחד מהם גם מתפקד כאחראי משמרת בנוסף להיותו מוקדן.

6.1.9 במחלקת הבקרה: מנהל המחלקה, סגן מנהל המחלקה, 3 רכזי בקרה במשרד, 2 אנשי שטח, שמבצעים בקרת חוץ ובנוסף אחראית על פניות-CRM, שעונה לפניות שמתקבלות מגורמים עירוניים ומלשכות העירייה, שמגיעות דרך מערכת ה-CRM העירונית הפנימית.

6.1.10 מחלקת האדמיניסטרציה של המוקד העירוני מכילה מנהל מחלקה והמזכירה של המוקד העירוני.

## 6.2 קבלת פנייה

6.2.1 עם קבלת הפנייה המוקדן במוקד העירוני מבצע אימות פרטי פונה הכוללים: שם מלא, טלפון וכתובת פונה.

6.2.2 לאחר מכן מבצע המוקדן אימות פרטי פניה, כתובת המפגע ורישום של בקשת האזרח במערכת פוקוס.

6.2.3 אחרי שאימת את כל הפרטים, המוקדן מבצע שיוך של הפניה למחלקה המטפלת ובחירת נושא הפניה הרלוונטי, הכול לפי מהות הפניה ולבסוף שומר את הפניה.

6.2.4 לאחר שמירת הפניה, המוקדן מבצע שליחה של הפניה לגורם המטפל דרך האפליקציה לעובד.

6.2.5 במידה ובמדובר במוקדן חדש/בניסיון, מי שאחראי לשליחת הפניה שלו הוא האחראי משמרת במוקד העירוני.

## 6.3 הטיפול בפנייה

6.3.1 הגורם המטפל, שהוא בעצם נציג של המחלקה שאליו שויכה הפניה, ייצור קשר ראשוני עם הפונה ובמידת הצורך יגיע לשטח ויבצע את כל הפעולות



עמוד 4 מתוך 10 עמודים	מספר נוהל: <b>30-10-011</b>	שם הנוהל: <b>מוקד עירוני</b>
ערך: מאיר סאיג	חל על: כל יחידות העירייה	פרק: כללי
מהדורה: 1	עדכון אחרון: 22.02.2022	תאריך תחולה: 22.02.2022

הנדרשות לטיפול, כל עוד ולא מדובר בפנייה לקבלת מידע.

- 6.3.2 הגורם המטפל של המחלקה הרלוונטית מדווח למוקד העירוני על כך שהפניה בטיפול על ידי חיווי דרך האפליקציה לעובד וזאת על ידי שימוש בסטאטוס "הפניה בטיפול", סטאטוס זה נמצא בשימוש כל מחלקות העירייה.
- 6.3.3 ישנו סטאטוס נוסף שמהווה אינדיקציה לכך שהפניה בטיפול והוא נמצא בשימוש מחלקות הפיקוח בלבד (פיקוח רב תכליתי, פיקוח על בניה ושירות וטרינרי) והוא נקרא "ניתנה התראה", סטאטוס זה אינו סוגר את הפניה והיא נסגרת רק לאחר שהטיפול בה מסתיים.
- 6.3.4 נציג המחלקה הרלוונטית מתאר/מפרט, דרך האפליקציה לעובד, כיצד החל בטיפול ומה נעשה עד לאותו רגע של הדיווח.
- 6.3.5 נציג המחלקה מצרף תמונות של המפגע על ידי האפליקציה לעובד לפני הטיפול בו.
- 6.3.6 במידה והפניה לא שייכת לגורם המטפל שאליו נשלחה הפניה, או שהיא שייכת לגורם אחר בתוך המחלקה או למחלקה מטפלת אחרת, הגורם שקיבל את הפניה משתמש בסטאטוס שנקרא "מבקש להעביר למחלקה/אזור" ובמידת האפשר יוסיף המלצה למי להעביר. לאחר מכן האחראי משמרת במוקד העירוני מעביר את הפניה לגורם הרלוונטי.
- 6.3.7 במידה ומדובר באחד מהמפגעים בעלי סכנה ברורה ומידית לחיי אדם, כפי שצוינו בנספח א', יינתן מענה ראשוני של תיחום וסגירת המפגע ע"י המחלקה הרלבנטית עד לגמר טיפול. במידת הצורך יוזעק השיטור העירוני על מנת לחסום כבישים.

#### 6.4 סגירת פנייה

- 6.4.1 הגורם המטפל, נציג המחלקה הרלוונטית, מצרף תמונות לפניה לאחר הטיפול במפגע על ידי שימוש באפליקציה לעובד.
- 6.4.2 בהתאם לעובדות בשטח ואופן הטיפול, הפניה נסגרת בסטאטוס הנכון על ידי הגורם המטפל.
- 6.4.3 פניות שמטופלות על ידי המחלקה נסגרות בסטאטוס "פניה טופלה" עם



עמוד 5 מתוך 10 עמודים	מספר נוהל: <b>30-10-011</b>	שם הנוהל: <b>מוקד עירוני</b>
ערך: מאיר סאיג	חל על: כל יחידות העירייה	פרק: כללי
מהדורה: 1	עדכון אחרון: 22.02.2022	תאריך תחולה: 22.02.2022

פירוט של מהות הטיפול.

- 6.4.4 במידה ונציג המחלקה הרלוונטית מגיע למקום ואינו מאתר את המפגע, כלומר המפגע אינו קיים, הפניה נסגרת בסטאטוס "לא נמצא המפגע במקום" עם פירוט של אילו ניסיונות איתור נעשו.
- 6.4.5 במידה ואין אפשרות לטפל במפגע/בפניה מכל סיבה שהיא, הפניה נסגרת בסטאטוס "לא ניתן לטפל מהסיבות הנ"ל" בציון פירוט הסיבה.
- 6.4.6 במידה ולאחר הגעת נציג המחלקה הרלוונטית לשטח מתברר כי המפגע נמצא או מקורו בשטח שאינו עירוני, הפניה נסגרת בסטאטוס "בעיה פרטית לא באחריות העירייה" ועליו לציין הסבר מדוע נבחר סטאטוס זה.
- 6.4.7 לפיקוח הרב תכליתי, לשיטור העירוני ולפיקוח הסביבתי ישנו סטאטוס נוסף לסגירת הפניות והוא "נרשם דוח".
- 6.4.8 כל פנייה שנסגרת מחייבת התייחסות מפורטת לפעולות שננקטו ובאם לאו מהן הסיבות לכך.

## 6.5 מעקב ובקרה

- 6.5.1 מחלקת הבקרה של המוקד העירוני, מאתרת ומטפלת בפניות תושבים שלא ניתן להן המענה המתאים.
- 6.5.2 מחלקת הבקרה משמשת גם כגורם מבקר על פעילות יחידות העירייה בתחום הטיפול בפניות מוקד.
- 6.5.3 רכזי הבקרה של מחלקת הבקרה מבצעים סקרי שביעות רצון בקרב הפונים למוקד העירוני.
- 6.5.4 מחלקת הבקרה של המוקד מאתרת פניות החוזרות על עצמן והסיבות הגורמות לכך.
- 6.5.5 מנהל מחלקת הבקרה של המוקד העירוני מבצע תיאום בין המחלקות העירוניות בנוגע לפניות מורכבות.
- 6.5.6 נציגי השטח של מחלקת הבקרה מבצעים פעולות פיקוח על עבודת הקבלנים החיצוניים ומחלקות העירייה השונות בשטח.
- 6.5.7 מחלקת הבקרה של המוקד העירוני מבצעת מעקב יזום אחר מידת עמידתן של היחידות השונות בלוחות הזמנים.
- 6.5.8 רכזי מחלקת הבקרה במוקד העירוני מבצעים מעקב יזום וקבוע אחר



עמוד 6 מתוך 10 עמודים	מספר נוהל: <b>30-10-011</b>	שם הנוהל: <b>מוקד עירוני</b>
ערך: מאיר סאיג	חל על: כל יחידות העירייה	פרק: כללי
מהדורה: 1	עדכון אחרון: 22.02.2022	תאריך תחולה: 22.02.2022

- איכות רישום הפניות, שנרשמות על ידי כל המוקדנים במוקד העירוני.
- 6.5.9 אחראי המשמרת במוקד העירוני מבצע מעקב אחר רישום הפניות, שמתבצעות על ידי המוקדנים של המוקד העירוני שעובדים במשמרת שלו.
- 6.5.10 רכזי מחלקת הבקרה במוקד העירוני מבצעים מעקב אחר איכות סגירת הפניות על ידי המחלקות השונות ואחראים להעביר הדרכות במידת הצורך לגורמים המטפלים לשפר את איכות סגירת הפניות.
- 6.5.11 במידה ומדובר באחד מהמפגעים בעלי סכנה ברורה ומידית לחיי אדם, כפי שצוינו בנספח א', בנוסף לשליחת הפניה/מפגע על ידי המוקדן במוקד העירוני לגורם המטפל הרלוונטי בשטח, אחראי המשמרת במוקד מעביר את הפניה/מפגע ישירות גם למנהל המחלקה הרלוונטית. תוך כדי זירוז הטיפול במפגע, האחראי משמרת מבצע מעקב מתמיד אחר הטיפול באותו מפגע עד לסיום וסילוק המפגע.
- 6.6 ניהול הידע/סטטיסטיקה
- 6.6.1 מנהל מחלקת הבקרה במוקד העירוני, הסגן שלו ובמידת הצורך גם רכזי המחלקה מבצעים ניתוח פניות תושבים והפקת דוחות סטטיסטיים בחתך אזורי, יחידתי, נושאי או תקן זמני.
- 6.6.2 סגן מנהל מחלקת הבקרה ורכזי הבקרה במוקד העירוני מבצעים הפקת דוחות על מערכת הטלפונים של המוקד וניתוחם.
- 6.6.3 מנהל מחלקת הבקרה במוקד העירוני מפיק דוחות שכר/עידוד עבור הפיקוח הרב תכליתי.
- 6.6.4 מנהל מח' הבקרה מאמת חריגים ע"י בדיקת השעות החריגות של העובדים, אשר מטפלים בקריאות מוקד שלא בשעות פעילות הרשות.
- 6.6.5 מנהל מחלקת הבקרה במוקד העירוני והסגן שלו, ובמידת הצורך גם רכזי הבקרה, מבצעים ניתוח מערכות המוקד והפקת דוחות ככלי לביצוע מעקבים והמלצות לשיפור דרכי העבודה.
- 6.6.6 סגן מנהל מחלקת הבקרה במוקד העירוני, ובמידת הצורך גם רכזי המחלקה, מבצעים הטמעת תכניות עבודה ומאגרי מידע.
- 6.6.7 סגן מנהל מחלקת הבקרה במוקד העירוני יבצע גם הפקת דוח סיכום שנתי



עמוד 7 מתוך 10 עמודים	מספר נוהל: <b>30-10-011</b>	שם הנוהל: <b>מוקד עירוני</b>
ערך: מאיר סאיג	חל על: כל יחידות העירייה	פרק: כללי
מהדורה: 1	עדכון אחרון: 22.02.2022	תאריך תחולה: 22.02.2022

ודוח חצי שנתי עבור ראש העיר ומנהלי האגפים בעירייה.

#### 6.7 עבודה בחירום ובימי מנוחה וחופשה

- 6.7.1 המוקד העירוני יעבור משגרה לחירום עפ"י נוהל מעבר משגרה לחירום ועפ"י הנחיות מטה מל"ח עירוני.
- 6.7.2 בשבתות וחגים המוקד העירוני עובד במתכונת מצומצמת של מוקדן אחד במשמרת בוקר ושני מוקדנים במשמרת ערב (במשמרת לילה לאורך כל השנה ישנם שני מוקדנים), כאשר שאר המחלקות של המוקד העירוני אינן עובדות.
- 6.7.3 בשבתות, חגים ובשעות שמעבר לשעות העבודה השגרתיות, רק פניות בעלות סכנה ברורה ומידית לחיי אדם או לרכוש מועברות קודם כל לסיירת הביטחון לבדיקה, צילום וסימון המפגע עד להגעת הגורם הרלוונטי לשטח. במידה ולאחר הגעת סיירת הביטחון מתגלה המפגע כלא מסוכן, הוא יועבר ליום עבודה רגיל לטיפול המחלקה הרלבנטית.
- 6.7.4 מחלקות העירייה יציבו תורנים (עובדי עירייה) שייתנו מענה לפניות דחופות שמועברות אליהן לאחר בדיקת המפגע על ידי סיירת הביטחון. המחלקות הן: גנים ונוף - בנושא קריסות עצים, מחלקת מאור - בנושאים של תאורת רחוב כבויה ועמוד תאורה שנפגע, איכות הסביבה - בנושאי מפגע זיהום אוויר וחומרים מסוכנים, אגף הרכב - בנושא הוצאת טרקטור כאשר ישנן כתמי שמן גדולים או שישנן שריפות בשטחים פתוחים, פיקוח על הבנייה - בנושא מבנים מסוכנים והפיקוח הווטרינרי - בנושאים חתולים תוקפנים, חיות פצועות ופגרים של כלבים.
- 6.7.5 מחלקות העירייה תפעלנה קבלנים, אשר משמשים כתורנים בשבתות וחגים במקרים דחופים, שמועברים אליהם לאחר בדיקה של סיירת הביטחון והן: אגף תשתיות (דרכים) - בנושא בורות בכביש/מדרכה ופרויקטים שמבוצעים על ידי המחלקה ומחלקת רמזורים - בנושאים רמזורים כבויים או רמזורים שקרסו/עומדים לקרוס.
- 6.7.6 אגף התברואה הוא האגף היחיד שמציב בשבתות וחגים תורן (קבלן) שמטפל בנושאים, שאינן מוגדרים כדחופים, כגון ניקיון של מרכז העיר



עמוד 8 מתוך 10 עמודים	מספר נוהל: <b>30-10-011</b>	שם הנוהל: <b>מוקד עירוני</b>
ערך: מאיר סאיג	חל על: כל יחידות העירייה	פרק: כללי
מהדורה: 1	עדכון אחרון: 22.02.2022	תאריך תחולה: 22.02.2022

ואיסוף פגרים של חיות (חוץ מכלבים) בכל רחבי העיר.

6.7.7 קבלנים כגון החברה לפיתוח ונת"ע (נתיבי תחבורה עירוניים) אשר מבצעים

עבודות פיתוח/פרויקטים בעיר יחויבו על פי ההסכמים עם העירייה להציב

אנשי קשר אשר אליהם מועבר הטיפול במפגעים דחופים לאחר בדיקה של

סיירת הביטחון ולטפל בהם, כל אחד לפי המפגע שקשור אליו.

6.7.8 במקרים בהם קיים צורך לטפל במפגע דחוף כלשהו שנגרם בתשתית של

חברות חיצוניות או בפרויקט שמבוצע על ידה כגון, מית"ב, חברת חשמל,

בזק, הוט ונתיבי ישראל, המפגע מועבר למוקד של החברה הרלוונטית וזאת

לאחר בדיקה של סיירת הביטחון.

#### 6.8 תחולה

6.8.1 נוהל זה ייכנס לתוקף עם פרסומו ע"י הממונה על הנהלים.





עמוד 9 מתוך 10 עמודים	מספר נוהל: <b>30-10-011</b>	<b>שם הנוהל: מוקד עירוני</b>
ערך: מאיר סאיג	חל על: כל יחידות העירייה	פרק: כללי
מהדורה: 1	עדכון אחרון: 22.02.2022	תאריך תחולה: 22.02.2022

## 7. חתימות

כתב:

ט' באדר א' תשפ"ב – 10.02.2022

מאיר סאיג

תאריך

הממונה על הנהלים

ט' באדר א' תשפ"ב – 10.02.2022

ענת בועז

תאריך

מנהלת המוקד העירוני

אישר:

ט' באדר א' תשפ"ב – 10.02.2022

יניב בניטה

תאריך

מנכ"ל העירייה

י"ט באדר א' תשפ"ב – 20.02.2022

רמי גרינברג

תאריך

ראש העיר



עמוד 10 מתוך 10 עמודים	מספר נוהל: <b>30-10-011</b>	שם הנוהל: <b>מוקד עירוני</b>
ערך: מאיר סאיג	חל על: כל יחידות העירייה	פרק: כללי
מהדורה: 1	עדכון אחרון: 22.02.2022	תאריך תחולה: 22.02.2022

## נספח א'

### רשימת סיכונים בעלי סכנה ברורה ומיידית לחיי אדם

- חשש לנפילת אדם מגובה.
- חשש לנפילת עצמים מגובה.
- היעדר מעקה או מעקה לקוי, אשר בשלו עלול ליפול אדם.
- בור, שוחה, תעלה, חפירה, כוך פתוחים.
- עץ או ענף הנוטים ליפול.
- מכשול המהווה מפגע קריטי לבטיחות עוברי דרך (הן במדרכה והן בכביש).
- הארה לקויה וכל גורם אחר, אשר בשלו עלול להיפגע אדם או להתרחש תאונת דרכים.
- סכנת התחשמלות עקב כבלים גלויים, היעדר שיטת הגנה בפני התחשמלות או הימצאות שיטת הגנה לקויה בפני התחשמלות.
- הילכדות אדם או חלק מאיברי גופו.
- חשש להתמוטטות/קריסה של מבנה, קיר, חומה, עגורן, מעלית וכד'.
- דליפת חומרים כימיים העלולים לגרום לחנק או להרעלה.
- סכנת התפוצצות.
- בעל חיים משוטט בעל פוטנציאל סיכון לציבור.
- כל מפגע אחר שיגדיר הממונה על הבטיחות כבעל סכנה ברורה ומיידית לחיי אדם.