



הנחיות מינהליות - נוהל הודעות להפסקות מים וחשמל

1. נוהל הודעות להפסקת מים/חשמל יזומה

קבלת מידע

- המוקד העירוני מקבל הודעה מתאגיד המים או מחברת החשמל על הפסקה יזומה.
- יש לוודא פרטי ההפסקה: תאריך, שעות, אזור, סיבה.

עדכון מוקדם לתושבים

- זמן התראה: לפחות 24 שעות לפני ההפסקה.
- ערוצי פרסום:
 - SMS לתושבים באזור הרלוונטי.

נוסח הודעה לדוגמה

מים:

הפסקת מים

תושבי ----- היקרים,

בשל עבודות חיוניות תתקיים הפסקת מים זמנית באזורכם, ביום ---- בין השעות.-----

אנו ממליצים להיערך בהתאם.

תודה על ההבנה והסבלנות.

בברכה,

מוקד 106 מעלות תרשיחא



חשמל :

הפסקת חשמל

תושבי ----- היקרים,

התקבלה הודעה על הפסקת חשמל יזומה מטעם חברת החשמל לצורך עבודות שונים באזורכם, ביום ----- בין השעות.-----

אנו ממליצים להיערך בהתאם.

תודה על ההבנה והסבלנות.

בברכה,

מוקד 106 מעלות תרשיחא

שליחת הודעה מהמוקד

- המוקד שולח הודעה יזומה לכל התושבים באזור דרך מערכת CRM..

בקרה ומעקב

- לוודא שההודעות נשלחו בהצלחה.
- במידה ויש שינוי בזמנים – לשלוח עדכון נוסף.

2. נוהל הודעות להפסקה לא מתוכננת

זיהוי התקלה

- המוקד מקבל דיווח על תקלה מתאגיד המים/חברת החשמל או מתושב.
- יש לאמת את המידע מול הגורם האחראי ולברר צפי לתיקון.

עדכון מידי לתושבים

- זמן התראה: מיד עם קבלת האישור על התקלה.
- ערוצי פרסום :

○ SMS לתושבים באזור הרלוונטי.



• **נוסח הודעה לדוגמה**

תושבי ----- שלום,

בשל תקלה בלתי צפויה חלה הפסקת מים/חשמל באזורים.

צוותי התחזוקה פועלים לתיקון התקלה. צפי לסיום. ---- :

תודה על ההבנה והסבלנות.

בברכה,

מוקד 106 מעלות תרשיחא

□ **שליחת הודעה מהמוקד**

• המוקד שולח הודעה מיידית לכל התושבים באזור דרך מערכת CRM

□ **עדכון שוטף**

• אם יש שינוי בצפי לסיום – לשלוח הודעת עדכון.

תאריך יצירה: 10 בדצמבר 2001 תאריך עדכון: 23 בפברואר 2026 מוקד עירוני / נוהל הפסקת מים וחשמל

