

הנחייה מינהלית - הפעלת מוקד עירוני

במטרה לתת מענה לפניות / תלונות הציבור הוחלט על הקמת מוקד עירוני שיתן מענה ופתרונות בנושא מפגעים ותקלות ברחבי היישוב, בנוסף ישמש המוקד העירוני כמרכז חירום שיקושר בעת הצורך לגורמי ביטחון: צה"ל, כיבוי אש, מד"א, ומשטרה ועל ידי כך יעדכן את התושבים בדיווחים ישירים. בנוסף ישמש המוקד העירוני כמרכז מידע שעם פניית התושבים, המוקדן ימסור מידע חיוני.

מטרות:

- א. ריכוז כל פניות התושבים תוך כדי מעקב ממוחשב אחר הטיפול בפניות.
- ב. מסירת מידע חיוני לתושבים.
- ג. מרכז חירום בשעת הצורך.

תיאור התהליך:

1. המוקדן מקבל את הקריאה הטלפונית מהתושב וירשום אותה ביומן אירועים.
2. הקלדת הפנייה במחשב והדפסת הפנייה למחלקה הרלוונטית ולמוקד.
3. במידה והפנייה דורשת טיפול מידי תועבר הפנייה במכשיר הקשר לגורמים האחראים במחלקה המטפלת, במידה והפנייה לא דחופה, תועבר הפנייה באמצעות אפליקציה לעובדי השטח.
4. במידה והפנייה התקבלה בשעות שלאחר שעות העבודה ויש צורך להוציא כונן, יפנה המוקדן למנהל המחלקה הרלוונטית לעדכון והמנהל, ומנהל המוקד ייתן אישור להוצאת כונן.
5. במידה והכונן לא התגבר על התקלה ו/או החליט לדחות את הטיפול, באחריות הכונן לעדכן את מנהלו האישי בנושא. המנהל האישי יעדכן את המוקדן ואת מנהל המוקד. כל העדכונים ירשמו ביומן האירועים ולאחר מכן במחשב.
6. המשך מעקב של המוקדן אחר טיפול המחלקה.
7. עם קבלת דיווח גמר טיפול, תיסגר הפנייה במחשב.