

22/05/2024

לכבוד:

מר יצחק קשת, ראש העירייה.

מר שלומי צדרבוים, מנכ"ל

נכבדי,

**שאלתה בנושא: עלויות הפעלת מוקד 106: עירייה מול מיקור חוץ**

**שאלתה לפי סעיף 36א' לתוספת השניה לפקודת העיריות.**


המוקד העירוני, הפועל 24 שעות ביממה 7, ימים בשבוע, מהווה נדבך מרכזי בפעילות העירייה המודרנית. תפקידו חיוני הן מבחינת מתן שירות יעיל לתושבים והן מבחינת ניהול עירוני תקין. ניתוח מעמיק של היתרונות התפעוליים, המקצועיים והכלכליים של המוקד העירוני מעלה יתרונות משמעותיים התורמים לשיפור משמעותי בתפקוד העירייה.

הפעלת מוקד עירוני 24/7 היא השקעה משתלמת הן מבחינה תפעולית והן מבחינה כלכלית. המוקד תורם לשיפור השירות לתושבים, ליעול עבודת העירייה ולחיזוק אמון הציבור במוסד העירוני. ניתוח מעמיק של יתרונותיו מצביע על תרומה משמעותית הן לשיפור איכות

**אבקש לחדד את השאלה הנוגעת לעלויות הפעלת המוקד 106.**

1. מהי תוכנית העבודה להפעלת מוקד 106 בחריש הכוללת תקציב ועלויות תפעול שנתיים, לוח זמנים ויעדים מדידים לעיריית חריש.

בכבוד רב,

  
איציק לב  
סיעת "דרך ארץ"



## מענה לשאלתה של חבר המועצה איציק לב לעניין מוקד 106

### שאלה:

מהי תוכנית העבודה להפעלת מוקד 106 בחריש הכוללת תקציב ועלויות תפעול שנתיים, לוח זמנים ויעדים מדידים לעיריית חריש.

### תשובה:

תכנית העבודה להפעלת מוקד 106 בחריש כוללת יעדים כמותיים ואיכותיים.

### יעדים איכותיים:

- סקר לשיפור שביעות הרצון של התושבים.
- האזנה לשיחות טלפון ומשוב העובדים.
- ניתוח פניות של אגפים וישיבות בהתאם.
- זמינות מלאה למקרי חירום

### יעדים מדידים:

- מעקב יומי ושבועי על כמויות הפניות.
- מעקב ובקרה אחרי כמות השיחות שמתקבלות נענות וננטשות.
- ניתוח זמני המתנה בתור.
- ניתוח כלל הפניות שעוברות דרך מערכת ה-CRM
- לכל פנייה מוגדר SLA פנימי
- בדיקת כמות שיחות פר נציג

### **שעות הפעלת מרכז שרות לתושב- מענה טלפוני וואטסאפ:**

ימים א', ב', ד', ה' 30: 8-15:45

יום ג' 30: 8-16:00

### **שעות הפעלת מוקד רואה - מענה טלפוני:**

המוקד פועל 24/7. בשעות שאינן שעות הפעילות של מרכז שרות לתושב ניתן לפנות למענה הטלפוני של המוקד בנוגע לפניות דחופות.

### **עלות מערכות מרכז שרות לתושב :**

תכנת CRM אוטומציה – א.ש בינה : 63,180 ₪

SMS טלזר 019- עבור מערכת א.ש בינה 3,000 ₪

אספייר -22,000 ₪

### **עלות מערכות מוקד רואה :**

מערך מצלמות ותוכנות להפעלת המוקד- כ-250,000 ₪ בשנה

### **עלות כ.אדם מרכז שרות לתושב:**

כ-632,000 ₪ לשנה

### **עלות כ. אדם מוקד רואה (מיקור חוץ):**

כ-682,000 ₪ לשנה