

שם ההוראה: הפעלת מוקד החברה	מס' ההוראה: 6.1.07	עדכון מס': 1
תאריך הוראה קודם: 24.12.07	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 1
		מתוך: 4

1. מטרת ההוראה

ההוראה מיועדת להציג את אופן ההפעלה של מוקד החברה העירונית תוך התמקדות בנושאים הבאים:

- 1.1 העברת מידע מהחברה אל המוקד.
- 1.2 קבלת מידע לגבי פניות הנענות על ידי שירות חיצוני וטיפול בפניות בהתאם.
- 1.3 יידוע כל המוקדנים לגבי אירועים/שינויים ופעולות מיוחדות והעברת מידע בין המוקדנים במוקד בעת החלפת משמרות.
- 1.4 טיפול בפניות המופנות למוקד.

2. הגדרות

א.מ.ל

3. תוכן ההוראה

- 3.1 מוקד החברה פועל בימים א'-ה' בין השעות 08:30-19:00 וביום ו' בין השעות 08:30-12:00. מנהלת המוקד אחראית על צוות המוקדנים במוקד. בכל משמרת נמצאים שני מוקדנים ובעתות עומס קיים תגבור של המוקדנים. על מנת לספק מענה טלפוני ללקוחות החברה כאשר המוקדניות עסוקות בטיפול בפניות, מתבצע גיבוי טלפוני באמצעות שירות חיצוני ע"י קישורית.
- 3.2 מוקד החברה הינו תחת אחריותה של מנהלת תחום העשרה. מנהלת המוקד תעדכן את מנהלת תחום העשרה באופן שוטף בנושאים הקשורים במוקד ותפעל בהנחייתה.
- 3.3 מנהלת המוקד תפרסם סידור עבודה חודשי. הסידור יבנה בסוף החודש הקודם ויפורסם בלוח ההודעות במוקד החברה.

העברת מידע למוקד החברה

- 3.4 דוברת המועצה מעבירה למוקד החברה אחת לחודש מידע על אירועים שונים שמתקיימים בישוב. זאת על מנת שהמוקדנים יוכלו לתת מענה הולם לפונים ולספק מידע אודות שינוי בפעילות מתוכננת מראש, פעילות בלתי צפויה וכד'.
- 3.5 במידה ומנהל מעוניין לעדכן את המוקד על אירועים ספציפיים, יעביר את המידע שברשותו למוקד החברה. אירועים אלו ישווקו ע"י מוקדני המוקד.
- 3.6 המידע ירוכז במוקד בתיק ייעודי באמצעות חוצצים לפי תחומים:

שם ההוראה: הפעלת מוקד החברה	מס' ההוראה: 6.1.07	עדכון מס': 1
תאריך הוראה קודם: 24.12.07	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 2
		מתוך: 4

- 3.6.1 העשרה
- 3.6.2 נוער
- 3.6.3 תרבות
- 3.6.4 ספורט
- 3.6.5 קונסרבטוריון
- 3.6.6 מרכז אתג"ר
- 3.6.7 ספריה
- 3.6.8 כללי – חוצץ זה יוקדש לפעילויות חוצות-ארגון (אירועי קיץ, חגים וכד') המאורגנות על ידי בעלי תפקידים ממספר תחומים.
- 3.7 עם קבלת מידע אודות פעילות ממנהל תחום, יתויק המידע בחוצץ המתאים בתיק.
- 3.8 מנהלת המוקד תרוקן את התיק ממידע שאינו רלוונטי עוד, באופן שוטף ולפחות אחת לשבוע בימי א'.
- 3.9 באחריות המוקדנים להתעדכן בראשית כל משמרת לגבי מידע חדש שהתווסף לתיק.
- קבלת מידע בנושא פניות מהשירות החיצוני
- 3.10 השירות החיצוני (קישורית) מספק מענה טלפוני אנושי בכל יום עבודה בין השעות 08:30-19:00 נוסף למענה הטלפוני הניתן ללקוחות על ידי מוקד החברה. זאת במטרה לאפשר זמינות מרבית של החברה ללקוחותיה גם כאשר מוקד החברה עמוס בפניות טלפוניות ו/או בקבלת קהל.
- 3.10.1 במידה ולקוח מתקשר למוקד החברה אך כל הקווים תפוסים, הוא יועבר באופן אוטומטי למענה האנושי של "קישורית".
- 3.11 פרטי הפניות המתקבלות במענה הטלפוני של השירות החיצוני (קישורית) מופיעות בתוכנת השירות (קישורית). באחריות המוקדנים במוקד החברה לפתוח את התוכנה של השירות החיצוני פעמיים בכל משמרת לכל הפחות, לצורך התעדכנות בפניות הלקוחות.
- 3.12 המוקדנים יחזרו לכל לקוח שפנייתו הופיעה באתר האינטרנט ויבררו כיצד ניתן לסייע. טיפול בפניה משמעותו שיחה עם הלקוח ולא השארת הודעה.
- 3.13 לאחר הטיפול בפניה על ידי מוקד החברה או העברת הפניה לגורם הרלוונטי לטיפול, המוקדנים יבצעו בתוכנה של השירות החיצוני "סגירה" של הפניה, תוך ציון כי הפניה "טופלה".
- 3.13.1 מנהלת המוקד תבצע מדי יום בדיקה של הפניות המופיעות בתוכנת קישורית על מנת לוודא כי לא קיימות פניות "פתוחות" מימים קודמים.

שם ההוראה: הפעלת מוקד החברה	מס' ההוראה: 6.1.07	עדכון מס': 1
תאריך הוראה קודם: 24.12.07	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 3
		מתוך: 4

3.14. אחת לחודש מנהלת המוקד בודקת את מספר הפניות שהתקבלו במוקד השירות החיצוני (קישורית) לשם התחשבות.

העברת מידע בתוך המוקד

3.15. טרם סיום המשמרת יתעד כל מוקדן נושאים שלא טופלו על ידו ואשר יש לטפל בהם בלוח השנה באאוטלוק. עם הגעת המוקדן, עליו להתעדכן בפניות/הודעות בתוכנת האאוטלוק ולטפל בפניות הפתוחות.

3.15.1. כאשר פניה הרשומה בתוכנת האאוטלוק מטופלת, יש לצבוע אותה בצבע סגול.

3.16. באחריות מנהלת מוקד החברה לבצע מעקב ובקרה ולוודא הטיפול בנושאים השונים המופיעים ביומן האאטלוק.

הטיפול בפניות

3.17. עם קבלת פניה מלקוח (או התקשרות עם לקוח שפנייתו תועדה על ידי השירות החיצוני) ייבדק האם באפשרות המוקד לטפל בפניה. במידה ואין באפשרות המוקד לטפל בפניה, תועבר הפניה ביום קבלתה באמצעות הדוא"ל לגורם הרלוונטי בחברה לטיפול. בתקופת הרישום לחוגים, המתאפיינת בעומס בעבודת המוקד, ניתן יהיה להעביר את הפניה לגורם הרלוונטי למחרת היום לכל המאוחר עם העתק למנהלת המוקד שבאחריותה לוודא ביצוע על ידי הגורם הרלוונטי.

3.18. במידה והתקבלה תלונה מלקוח ינסה המוקד לטפל בתלונה לשיעור רצון הלקוח. במידה ולא ניתן יהיה לטפל בתלונה במקום, יש לנהוג בהתאם לנוהל מתן שירות – פניות ציבור ושירות לקוחות (מסמך ישים 1).

3.19. תלונות על החברה מועברות ומתועדות אצל מזכירת החברה.

4. אחריות ביצוע

4.1. מנהלת תחום העשרה

4.2. מנהלת המוקד

4.3. מוקדנים

שם ההוראה: הפעלת מוקד החברה	מס' ההוראה: 6.1.07	עדכון מס': 1
תאריך הוראה קודם: 24.12.07	תאריך עדכון: 1.12.10	דף מס': 4
		מתוך: 4

5. מסמכים ישימים

5.1. מסמך ישים 1 – נוהל מתן שירות – פניות ציבור ושירות לקוחות

6. נספחים

6.1. א.מ.ל

7. תפוצה

7.1. מנהלת החברה העירונית

7.2. מנהלת תחום העשרה

7.3. מנהלי תחומים

7.4. מנהלת המוקד

7.5. מוקדנים

כותב ההוראה: גבי טלי אמיר גבי לילי טייכר	תפקיד: מנהלת תחום העשרה מנהלת המוקד
מאשר ההוראה: גבי מיכל כהן סדיקלר	תפקיד: מנהלת החברה העירונית