

מטה ארצי / אגף המבצעים

מחלקת מתנדבים

מדור מתנדבים

טלפון: 03-7138415

פקס: 03-7138435

ח' בטבת, התשפ"ד

20 דצמבר 2023

סימוכין: 108061123

רמ"ח מתנדבים ומש"קים

### הנדון: הפקת לקחים וסיכום הפעלת מוקד גיוס מתנדבים

1. בתאריך 20.12.23 נערך דיון בראשות רמ"ד מתנדבים בנושא סיכום הפעלת מוקד מתנדבים בו הועלו לקחים, תובנות והמלצות להמשך.
2. בדיון השתתפו: רפ"ק אורן משולם/ק' חילוץ ארצי, רפ"ק יגאל וייס ר' תחום טכנולוגיות מח' מתנדבים, פקדומ מתנדב ערן אופק/ק' מערכות מידע מחלקת מתנדבים, רס"ב מתן יהודאי/רכז חילוץ ארצי והח"מ.
3. סיכום הנושאים שהועלו בדיון:

#### הישגים:

- הצלחה בהקמת מוקד פעיל ואפקטיבי אד-הוק ושיפור תהליכי עבודה תוך כדי תנועה.
- הצלחה בבניית תשתית מיחשובית מול אטו"ב ולשכת גיוס שתשרת אותנו בהמשך ובכלל זה ממשקים בין מערכות וגישה לתשתיות.
- הושגה הצלחה בסנכרון עבודת המוקד עם הבק-אופיס, דבר שאיפשר עיבוד וניטור תקלות בזמן אמת.
- בבדיקת עלות מול תועלת הושג חסכון עצום לארגון.



## חטיבת השיטור



- בלמס -

לקחים:

- הקמת המוקד נעשתה תוך כדי תנועה, בוצעו שיפורים והופקו לקחים תוך כדי תנועה.
- פותחה מערכת מיחשובית ע"י מתנדב, פקד ערן אופק לניהול הרשומות שהתקבלו וניתובן למחוזות, דבר שאיפשר התמודדות עם הפניות הרבות שהתקבלו – בסה"כ 24,561 בקשות להתנדבות נפתחו מתאריך 11.10.23.
- קיימים עדיין פערים טכנולוגיים משמעותיים בעיקר בהעברת מידע וניתובו, מועמדים שמילאו טופס ולא חזרו אליהם וכד' יש לבצע את השיפורים הנדרשים.
- החומרה והציוד שבאמצעותו פותחה והופעלה המערכת, התקבלה הודות לקשרים של ר' תחום מערכות מידע מחלקת מתנדבים והוחזרה למק"ש - עלינו לבצע רכש חומרה לשעת חירום.
- מוקד גיוס המתנדבים הוקם והתבסס על מיקום (בי"ס לאת"ן ברמלה) בעל תשתית טכנולוגית רעועה דבר שהציב קושי בתפעול המוקד.
- אטו"ב לא היו מסוגלים לתת מענה בתצורת פיתוחי מחשוב מידי שהיו נדרשים לתפעול המוקד, לכן פותחה מערכת תוכנה מורכבת באופן עצמאי על בסיס מערכת שירותי ענן אזרחית שקיבלה את אישור יחב"מ ואטו"ב מבחינת אבטחת מידע ופרטיות.
- לא קיים ברשות מחלקת מתנדבים מחסן חירום טכנולוגי לפריסה מהירה.

המלצות:

- יש להכין תיק מבצע למעבר משגרה לחירום הכולל נהלים, פקודות וציוד מחשוב לשעת חירום שיאפשר פריסה בזמן קצר, בדומה לחפ"ק משטרתי עם "כיתת כוננות טכנולוגית" הבנויה גם ממתנדבים לסיוע והקמת פרויקטים בזמן תגובה קצר.
- יש לקבוע מראש מכסות לגיוס על מנת לא ליצור גודש המקשה על יחידות השטח.
- יש לכתוב אמנה עם אטו"ב למתן סיוע בזמן חירום ותמיכה במערך.
- יש צורך בשיפור התהליכים בעיקר בנושא יחב"מ.
- יש צורך לפתוח אפיקי סנכרון עם מערכת מגייס לעבודה בשגרה ובחירום.
- יש לצבוע תקציב ייעודי לתפעול מבחינת כיבוד/שתייה וכד'.
- יש לסמן מראש מיקום לפתיחת מוקד/חפ"ק לשעת חירום.
- בניין המוקד הקבוע יהיה מבוסס על כלל התובנות והלקחים מהפעלת המוקד הזמני.
- הפעלת מוקד בחירום בעתיד חייבת להיות מאוישת גם ע"י אנשי מקצוע מתחום אמ"ש/רפואה/ יחב"מ לצורך קיצור וטיוב תהליכים.

סיכום והמלצות רמ"ד מתנדבים :

- הקמת המוקד היא הישג אדיר. לכולכם יש טביעת אצבע.
- כל העבודה שנעשתה תשמש גם בסיס להקמת מוקד קבוע בעתיד בחירום ופיתוח לשגרה.
- ביום הראשון להפעלתו של המוקד התקבלו 3400 שיחות, כיום מס' השיחות הממוצע עומד על 40 שיחות ליום, לאור הירידה הדראסטית בכמות השיחות המלצתי לסגור את המוקד לאלתר במתכונתו הנוכחית.
- במידה ויאושר סגירתו, יושאר נתב קולי במספר של המוקד אשר יפנה את הפונים לאתר מ"י ולמב"ס הרלוונטי.

נרשם ע"י רפ"ק אורן בראגין

# חטיבת השיטור

- בלמס -

נתוני גיוס ושיחות

## כמות גיוסים של מתנדבים מתחילת המלחמה

בניין הכוח בחלוקה לאוכלוסיות נכון לתאריך 3/12/23		
גיוס גמלאי משטרה וחוזרים	920	גמלאים ומשוחררים מהארגון
גיוס מתנדבי אבטחה/יח"מ	5395	אזרחים
גיוס לכיתת כוננות	4298	
גיוס מתנדבי בט"ל חרבות ברזל	184	גיוס לתפקידים שאינם משא"ז
סה"כ קליטת מתנדבים בארגון	10,797	כולל מתנדבי ביטוח לאומי
גריעה מתאריך 6/10/23	909	אי התאמה, רפואי, מב"ד, פלילי, קב"ט...
ניפוק נשקים לכיתת כוננות	3637	

## כמות שיחות במוקד מתחילת המלחמה

תאריך	כמות קבלת שיחות	תאריך	כמות קבלת שיחות	תאריך	כמות קבלת שיחות	תאריך	כמות קבלת שיחות
12/10/23	3401	22/11/23	95	3/11/23	193	23/10/23	603
13/10/23	603	23/11/23	95	5/11/23	592	15/10/23	1202
15/10/23	899	26/11/23	96	6/11/23	619	16/10/23	667
16/10/23	667	27/11/23	71	7/11/23	539	17/10/23	450
17/10/23	450	28/11/23	75	8/11/23	530	18/10/23	803
18/10/23	803	29/11/23	78	9/11/23	478	19/10/23	528
19/10/23	528	30/11/23	107	10/11/23	470	20/10/23	500
20/10/23	500	3/12/23	89	12/11/23	500	22/10/23	604
22/10/23	604	4/12/23	63	13/11/23	343	23/10/23	320
23/10/23	320	5/12/23	53	14/11/23	194	24/10/23	494
24/10/23	494	6/12/23	43	15/11/23	203	25/10/23	542
25/10/23	542	7/12/23	41	16/11/23	143	26/10/23	193
26/10/23	193	10/12/23	54	19/11/23	308	27/10/23	430
27/10/23	430	11/12/23	42	20/11/23	193	29/10/23	260
29/10/23	260	12/12/23	43	21/11/23	149	30/10/23	306
30/10/23	306					31/10/23	294
31/10/23	294					1/11/23	256
1/11/23	256					2/11/23	

כתובתנו באתר :