



מדינת ישראל
משרד הרווחה והשירותים החברתיים
לשכת המנהל הכללי



כ"ח תשרי תשע"ז
30/10/2016
2016-0002-791

חוזר מנכ"ל מיוחד
מס' 107

לכבוד
ראשי הרשויות המקומיות
גזברי הרשויות המקומיות
מנהלי המחלקות לשירותים חברתיים

הנדון: מתווה לחצני מצוקה ניידים לעובדי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות

משרדנו נערך לשיפור ביטחונם של עובדי המחלקות לשירותים חברתיים.
בנספח לחוזר זה, מתואר המתווה לחצני מצוקה ניידים לעובדי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות.
מוצגות חלופות שונות תוך מתן הבהרה לכל חלופה.
משרדנו נערך לביצוע ניסוי בשתי רשויות מקומיות להפעלת מרכז שליטה ובקרה.
משרדנו נערך להפעלת ההמלצות בשנת התקציב 2017.

בכבוד רב,

אליעזר ח. יבלון
המנהל הכללי

העתקים:
מר שלמה דולברג, מנכ"ל השלטון המקומי
מר ישראל נדיבי, מנכ"ל מרכז המועצה האזורית
חברי הנהלת המשרד



מדינת ישראל

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

לשכת המנהל הכללי



מתווה לחצני מצוקה ניידים לעובדי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות

1. לאור העובדה כי חלק מעובדי הרווחה נדרשים לתת שירות ללקוחות מחוץ למבני המחלקות לשירותים חברתיים, עלה הצורך במציאת פתרון אשר יספק הגנה לאותם עובדים בעת מילוי תפקידם בדגש על ניידות.
2. **כחלק** מהמענה המדובר, בחודשים האחרונים נערכה בחינה למספר לחצני מצוקה ניידים, על ידי אגף בכיר לביטחון וחירום במשרדנו.
3. להלן עיקרי המלצותינו לאור הליך הבדיקה שקיימנו.

כללי:

- 3.1. לחצן מצוקה נייד מאפשר לעובד הנושא אותו לשדר אות מצוקה בעת הצורך, שידור אות מצוקה יתבצע בד"כ על ידי לחיצה על מקש ייעודי.
- 3.2. לאחר לחיצה (שידור אות מצוקה) על ידי המשתמש, לחצן המצוקה יפעל בשלושה מישורים:
 - 3.2.1. הלחצן יעביר אינדיקציה על התרחשות אירוע מצוקה למיקום מוגדר מראש, בד"כ מוקד אבטחה מאויש/ קצין ביטחון/ ממונה על העובד/ חבר צוות שהוגדרו מבעוד מועד.
 - 3.2.2. הלחצן ישדר מיקום מדויק בו נמצא המשתמש על ידי רכיב לווייני (GPS).
 - 3.2.3. הלחצן יאפשר לגורם שקיבל האינדיקציה על אירוע החירום, לתקשר ולשמוע את המשתמש (העובד המצוי במצב מצוקה).
- 3.3. האפשרות להפעלת לחצני המצוקה הניידים ניתן לחלק לשני סוגים:
 - 3.3.1. **לחצני מצוקה סלולאריים** – לחצני מצוקה אשר מופעלים כיישומון (אפליקציה) סלולארית על מכשיר הטלפון הנייד של העובד.
יתרונות מרכזיים: סבירות גבוהה שהעובד יישא אותו לכל מקום, העובד מכיר את המכשיר (נדרשת הדרכה קצרה יותר), עלויות נמוכות או ללא עלות בכלל. אפשרות לחיבור מוקד עצמאי (של הרשות המקומית) למערכת שליטה ובקרה כפי שיפורט בהמשך.
 - חסרונות מרכזיים** – איכות השימוש תלויה במאפייני הטלפון הנייד (קליטה, GPS), לא כל האפליקציות איכותיות – יש לבחור בקפידה, במצבי אלימות לעיתים התוקפים לוקחים את הטלפון הנייד של המותקפים.



מדינת ישראל משרד הרווחה והשירותים החברתיים לשכת המנהל הכללי



3.3.2. לחצני מצוקה שאינם סולאריים - לחצנים המופעלים על ידי רכיב (מכשיר) חיצוני נטען

שאינו טלפון נייד, בד"כ קטן וקל משקל לנשיאה על ידי העובד.

יתרונות מרכזיים - מכשירים ייעודיים למטרה זו, בד"כ בעלי רמת מהימנות גבוהה, רכישת/

השכרת מכשיר כזה בד"כ משווק ב"חבילה" עם שירותי מוקד מאויש 24 שעות ביממה.

חסרונות מרכזיים - עובדים נוטים לשכוח/ לא לשאת את המכשיר איתם, דורש טעינה (כמו

טלפון נייד), עלות רכישת/ השכרת מכשיר.

4. לאור הנתונים שנסקרו מעלה, ועל מנת לגבש פתרון עבור כלל מחלקות לשירותים חברתיים ברשויות

המקומיות, נציע להשתמש בפתרון משולב, כפי שיפורט להלן:

4.1. חיבור כלל העובדים ליישומון חנינמי - התקנת יישומון מצוקה סולארי (חנינמי), על גבי מכשיר

הטלפון הנייד של כלל העובדים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות. אנו מציעים

לבחור בחברות בעלות ניסיון עם עבודה במגזר הציבורי כגון: REPORTY /NOWFORCE.

בעת שימוש ביישומון זה, ייפתח קו חירום למוקד 100 של משטרת ישראל, בנוסף יישלח מסרון

ו/או דוא"ל לאנשי הקשר שהוגדרו על ידי העובד כולל קישור למיקומו המדויק על גבי מפה.

4.2. חיבור מוקד הרשות לתוכנת שליטה ובקרה - רשויות אשר מפעילות מוקד רשותי מאויש 24 שעות

ביממה, ירחיבו את ההתקשרות עם החברה המפעילה את היישומון, באופן אשר יאפשר למוקד

הרשות, לקבל אינדיקציות בזמן אמת על אירוע מצוקה של עובד - כולל מיקומו המדויק. הדיווח

יועבר מהמוקד לקב"ט הרשות אשר יגיב בכלים שברשותו.

עלות משוערת לחיבור מוקד רשותי לאפליקציה זו כ- 5,000 ₪ בשנה.

4.3. רכישת לחצני מצוקה שאינם סולאריים - אנו ממליצים לכל רשות להחזיק מספר לחצני מצוקה

שאינם סולאריים. לחצנים אלה יינתנו לעובדים אשר מבצעים ביקורים או פעילויות רגישות

במיוחד, או נמצאים תחת איום ספציפי בתקופת זמן נתונה. רשויות אשר לא מפעילות מוקד

חירום/ ביטחון מאויש 24 שעות, עשויות למצוא תועלת בשימוש בפתרון זה, מאחר ולחצנים אלה

משווקים בד"כ בחבילה הכוללת שירותי מוקד חיצוני, אשר ייתן מענה להתרחשות אירועי

החירום.



מדינת ישראל

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

לשכת המנהל הכללי



עלות רכישת לחצן מצוקה שאינו סלולארי- כ- 700 ₪ לשנה.

אנו ממליצים לכל רשות להחזיק לפחות לחצן מצוקה אחד, ולפעול על פי מפתח של לחצן על

כל 25 עובדים.

5. מסמך זה הינו המלצות מקצועיות לשיקול דעת להפעלה ע"י המחלקות לשירותים חברתיים.

6. המשרד נערך לניסוי הפעלה של שתי רשויות מקומיות למוקד הרשות לתכנת שליטה ובקרה.