



## מדינת ישראל

סמנכ"ל בכיר למנהל ומשאבי אנוש

יום רביעי א' אלול תשע"ז  
23 אוגוסט 2017

### מוקד הנגשת מידע לבוגרי השירות הלאומי בעלי צרכים מיוחדים

#### רקע:

- נקודת התורפה בהתפתחות צעירים בעלי צרכים מיוחדים הינה המעברים ממסגרת למסגרת, חוסר המידע של המתנדבים ושל משפחותיהם יוצר לא פעם נסיגה בהתפתחותם אשר מכבידה על השתלבותם בחברה והיכולת לעבור לחיים עצמאים בקילה בתחומי התעסוקה וההשכלה.
- השרות הלאומי-אזרחי מהווה מסגרת התפתחות משמעותית עבור צעירים עם מגבלות שמאפשרת להם לקבל כלים להשתלבות בקהילה כאנשים בוגרים ועצמאים. בשנת 2017 משרתים כ-1,500 צעירים עם מגבלות כאשר קיימת מגמה של הרחבת מספר המשרתים מידי שנה.
- לאחר סיום השרות הלאומי-אזרחי אנו עדים לתופעה מדאיגה שמרבית הבוגרים אינם מצליחים להתחבר ל"תכניות המשך" שיאפשרו להם להמשיך ולהתפתח מבחינה אישית ולעבור לחיים עצמאים תוך השתלבות בקהילה בתחומי החברה, ההשכלה והתעסוקה.
- בדומה למערכת שנבנתה עבור חיילים משוחררים שמאפשרת להם לקבל מידע וסדנאות הכנה לחיים אזרחיים יש לפתח מענה דומה ומותאם לצעירים עם מגבלה בוגרי השרות הלאומי-אזרחי.
- הרציונל להקמת מוקד למנף את תקופת השרות שמהווה מרכיב משמעותי בהתפתחות ולהמשיך ולתת את המענה הדרוש תוך הנגשת המידע התכני והכלים הקיימים לחיבור של צעירים אלו עם "תכניות המשך".

#### מטרה:

הנגשת המידע למתנדבי ובוגרי השירות הלאומי בעלי צרכים מיוחדים לכלל תוכניות המשך ולאפשרויות העומדות בפני הצעירים בכדי לאפשר להם להמשיך ולהתפתח כאנשים עצמאים ותורמים בחברה.

#### קהל היעד

המוקד ישרת את כלל הצעירים בוגרי השרות הלאומי-אזרחי ומשפחותיהם המטופלים ע"י משרדי הממשלה השונים: משרד הרווחה (אגף השיקום), מש"ה, השרות לאוטזום, צעירים במצבי סיכון, משרד הבריאות (זכאי סל שיקום), משרד החינוך (בוגרי החינוך המיוחד והחינוך המשולב).



## מדינת ישראל

סמנכ"ל בכיר למנהל ומשאבי אנוש

### עקרונות מנחים להפעלת המוקד:

1. **דיאלוג ישיר בגובה העיניים** - הקמת מוקד טלפוני שיאפשר לקיים דיאלוג ישיר בשפה של הצעירים עם בוגרי השרות הלאומי-אזרחי בעלי מוגבלויות, כדי לאתר את הצרכים הרלוונטיים של הצעיר לתקופת המעבר מהשרות לאזרחות.
2. **מענה מותאם אישית** - בהתאם לצרכים שיעלו מתוך הדיאלוג, יוצע לצעיר אפשרויות של מענים רלוונטיים בהתייחסות למקום המגורים ולמאפיינים הייחודיים שלו.
3. **מועד החיבור של הצעיר למוקד** - השיחה עם הצעיר תתקיים לקראת סיום השרות בתקופה שבה הצעיר מתחיל לעסוק בשאלות של "היום שאחרי".
4. **שעות פעילות המוקד** - המוקד יפעל כל יום במהלך שעות העבודה (8:00 עד 16:00) ולאחר מכן יופנה המתקשר למוקדן שייקח את הפרטים לצורך חזרה אל הפונה ביום העבודה הבא או השארת פרטים למענה קולי ויחזרו אליו למחרת.
5. **המשך קשר עם הצעיר ע"י דיוור ישיר** - במהלך השיחה ישאל הפונה האם הוא מעוניין לקבל בהמשך דיוור ישיר על מידע רלוונטי עבורו כגון עדכון זכויות, תכניות ופעילויות עבור בוגרי השרות הלאומי-אזרחי. הכוונה ליצור אפשרות לדיוור ישיר דרך הטלפון הנייד של הצעיר.
6. **מערכת מידע טכנולוגית תומכת** - הצעירים הפונים יכנסו למערכת מידע טכנולוגית (CRM) לצורך רישום ומעקב אחר המשך הטיפול בהפנייה שלהם והפצת הדיוור הרלוונטי לכל צעיר. מערכת המידע תפעל בכפוף לדרישות ומגבלות החוק לגבי ניהול מאגרי מידע.
7. **הפעלת המוקד ע"י צעירים עם מוגבלות בוגרי השרות** - האנשים שיפעילו את המוקד יהיו צעירים עם מגבלות בוגרי השרות הלאומי-אזרחי שיעברו הכשרה מקצועית לקיים את הדיאלוג וימשיכו לקבל ליווי ניהולי ומקצועי שוטף במהלך ההפעלה.
8. **המשך מעקב אחר הטיפול בצעיר** - באחריות המוקד להמשיך במעקב אחר החיבור של הצעיר למסגרת/תכנית שאליה הוא הופנה כדי לוודא שהחיבור נוצר ולהמשיך בטיפול במידה והקשר לא נוצר.



## מדינת ישראל

### סמנכ"ל בכיר למנהל ומשאבי אנוש

9. **מחויבות דיווח של הארגונים המפעילים "תכניות המשך" - הארגונים שירצו בהנגשת המידע על התכניות שהם מפעילים עבור קהל היעד (צעירים עם מגבלות) יתחייבו לעדכן תוך זמן סביר את המוקד על הסטטוס שבו הצעיר נמצא בקשר מולם.**
10. **חיבור למאגרי מידע - המוקד יהיה מחובר למאגרי מידע על זכויות ותכניות רלוונטיות לצעירים עם מגבלות בוגרי השרות לאומי-אזרחי.**
11. **תאום ושיתפות עם יוזמות דומות - המוקד יעבוד בהתאמה ובהשלמה ליוזמות ותכניות אחרות שמנסות להנגיש את המידע הרלוונטי לצעירים עם מגבלות בוגרי השרות הלאומי-אזרחי. חשוב להדגיש שאין כוונה ליצור סוג של תחרות עם מערכות אחרות שמנסות ליצור את החיבור הדרוש.**

#### שותפים עיקריים ליוזמה:

- משרד ממשלה: רווחה, חינוך, בריאות, בטחון, כלכלה.
- קרנות: קרן ההזדמנות.
- עמותות מוכרות שמפעילות צעירים עם מגבלות במהלך השרות
- עמותות מעטפת שנותנות מערך תמיכה לצעירים עם מגבלות.
- ארגונים הנותנים מענה ייחודי לצעירים במצבי הדרה מכללות, אוניברסיטאות ועוד.

#### כלים שיווקיים להנגשת המוקד לקהל היעד:

- מכתב להורים
- יום חשיפה
- אתר המנהלת
- קמפיין במדיה (בעיקר ברדיו)
- ארגון ימים מרוכזים במסגרת השרות הלאומי-אזרחי כפי שנהוג עם חיילים לקראת שחרור.



## מדינת ישראל

סמנכ"ל בכיר למנהל ומשאבי אנוש

### תשומות נדרשות להפעלת המוקד:

1. מערכת טכנולוגית (CRM) – התאמה לצרכי המוקד וליווי שוטף בהתאם לצרכים המתפתחים.
2. צוות מפעיל – צעירים עם מוגבלות בוגרי השרות הלאומי (2 משרות בסה"כ)
3. מנהל המוקד – אחריות כללית על הפעלת המוקד שכוללת גיוס והכשרת הצוות המפעיל, ליווי שוטף של הצוות, ניהול השותפויות, פיתוח, גיוס משאבים וכו'.
4. הכשרה וליווי מקצועי
5. הוצאות משרד – חדר, טלפון, מחשב והוצאות שוטפות וכו'.
6. מענה משלים – מוקד שנותן מענה לאחר שעות העבודה.
7. שיווק והפצת המוקד.

### נושאים לחשיבה משותפת בתהליך הפיתוח של המיזם:

1. המיזם המשותף בהפעלת המוקד יתחיל כפיילוט בשנה הראשונה ובשלהי השנה הראשונה יתקיים דיון עם השותפים להפקת הלקחים ובדיקת הכדאיות להמשך הפרוייקט
2. הגדרת המודל ותהליך החיבור של המוקד עם יוזמות וכלים רלוונטיים שפותחו ומופעלים ע"י משרדי ממשלה אחרים.
3. מחשבות לגבי דרכי החיבור של ההורים למוקד – הן בידוע לגבי פעילות המוקד והן באפשרות לגייס הורים של בוגרים (מרוצים) לצורך סיוע ותמיכה בקבלת ההחלטות ובשיווק "תכניות ההמשך".
4. איתור וגיוס שותפים אסטרטגים לתמיכה בתהליך ההקמה וההפעלה של המוקד.





**מדינת ישראל**

**סמנכ"ל בכיר למנהל ומשאבי אנוש**

**אומדן תקציב להקמת מוקד**

<b>עלות שנתית בש"ח</b>	<b>הסבר</b>	<b>היקף כח אדם</b>	<b>סעיף</b>
70,000	הקמת המערכת בהתאם לצרכים של המוקד. עלות ראשונית + התאמות בהמשך (אפשר לתת פרוט)		מערכת טכנולוגית (CRM)
180,000	איוש יומי של 2 צעירים במוקד (לא חייבים להיות אותם צעירים), 8-9 שעות ביום. מענה על פניות נכנסות, חזרה לפניות שהתקבלו בשעות הערב, פניות יזומות וחזרה למתקשרים " ישנים" לצרכי מעקב. עלות של 28 ש"ח לשעה ברוטו, עלות מעביד למשרה כולל נסיעות 90,000 ש"ח	שתי משרות בסה"כ. עלות מעביד כולל נסיעות	צוות מפעיל - צעירים עם מוגבלות או נוער בסיכון בוגרי השירות לאומי
120,000	דרישות תפקיד - איש מקצוע מלווה בעל יכולת לעבודה עם קהל היעד ובעל ניסיון בניהול מערכת CRM, עבודה עם לקוחות ועוד. תפקידו: פנים- ליווי מקצועי בתחום המכירות ומערכות הטכנולוגיה, וליווי המוקדנים בצרכים האישיים בניהול כח האדם. חוץ- קשר עם כל הגורמים בקהילה שמעוניינים לקבל את השירות, קשר עם משרדי הממשלה והרשות. ניהול צוות המלווה של המיזם. מדידה שוטפת של הצלחת המוקד , וטיוב השירות של המוקד.	75% משרה, עלות מעביד כולל נסיעות	מנהל המוקד
50,000	הכשרת ראשונית של המוקדנים- בתחום המכירות, בהכרות עם מענים, בעמידה במצבי לחץ מול פניות ייחודיות, לימוד הפעלת מערכת הטכנולוגית ON LINE, ועוד. הכשרה שוטפת- איש מקצוע מתחום השיווק שיעשה הכשרות מקצועיות שוטפות לאור הצרכים שעולים מהשטח.		הכשרה וליווי



**מדינת ישראל**

**סמנכ"ל בכיר למנהל ומשאבי אנוש**

	פירוט העלויות: הכשרה ראשונית - 10 ימי הכשרה שיועברו ע"י איש מקצוע מיומן מתחום השיווק X 2000 ₪ ליום = 20,000 ₪. הכשרה שוטפת - 15 ימי הכשרה לאורך השנה X 2000 ₪ ליום = 30,000 ₪.		
18,000	חדר קבוע, טלפון, מחשב, צילומים והוצאות שוטפות		הוצאות משרד
10,000	רכישת מספר קליט + קניית שרות ממוקד טלפוני ארצי שיענה לאחר שעות העבודה		רכישת מספר + מוקד למענה לאחר שעות העבודה
₪ 448,000			סה"כ

ב ב ר כ ה ,  
יעקב עמר  
סמנכ"ל בכיר למנהל ומשאבי אנוש