

מדיניות עבודה מול שותפים

מוקד המידע "שבילים (על הדרך)"

מטרת המסמך

ליצור דרך עבודה פשוטה, שקופה ואחידה בין מוקד המידע לבין הארגונים השותפים, כך שכל פונה יקבל הכוונה מדויקת ורצף שירות עד למענה מתאים.

1. למה נועד המסמך

- מוקד המידע "שבילים" נועד לשמש שער כניסה, הכוונה וניווט עבור יוצאים ויוצאות מהחברה החרדית. המוקד אינו מחליף את הארגונים הפועלים בשטח; הוא מסייע לפונים להבין את האפשרויות הקיימות, לבחור את המענה המתאים ולהתחבר לגורם הרלוונטי.
- מסמך זה מגדיר את אופן העבודה המשותף בין מוקד המידע לבין הארגונים השותפים: איך נקלטת פנייה, איך מתקבלת הסכמה להעברת מידע, מי אחראי על כל שלב, כיצד מתעדכנים סטטוסים, ואיך לומדים יחד מהנתונים.
- תחולת המסמך: פניות שנוצרו במוקד המידע והגיעו דרך אתר "על הדרך". פרטים ייחודיים לכל ארגון, כגון אנשי קשר, ערוצי העברת מידע וזמני יעד מותאמים, יוגדרו בנספח שותף ייעודי.
- המסמך הוא טיוטת עבודה לעיון השותפים ויעודכן לאחר קבלת הערות ואישור הגורמים הרלוונטיים.
 - הפניה לארגון אינה מהווה קבלה אוטומטית לשירות או לתוכנית; התאמת הפונה תיקבע על ידי הארגון לפי הקריטריונים המקצועיים שלו.
 - המסמך אינו מחליף הסכמי התקשרות, נהלי פרטיות או דרישות אבטחת מידע שייחתמו בנפרד, ככל שיידרש.

2. עקרונות העבודה המשותפת

עיקרון	משמעות מעשית
טובת הפונה במרכז	ההפניה נעשית לפי הצורך שהפונה מציג, התאמת המענה וזמינות השירות - ולא לפי העדפה ארגונית.
ניטרליות והכוונה מותאמת	כאשר קיימות כמה אפשרויות רלוונטיות, המוקד יציג אותן לפונה, יסביר את ההבדלים ויסייע לו לבחור.
רצף שירות	העברת פנייה לארגון אינה סוף הדרך. שני הצדדים פועלים כדי לוודא שהפונה לא נופל בין הכיסאות.
שקיפות ותיעוד	כל שלב מרכזי יתועד במערכת: קליטה, סיווג, העברה, סטטוס טיפול וסגירה או חזרה לבחינה מחודשת.
למידה ושיפור	הנתונים ישמשו לזיהוי צרכים חוזרים, חסמים ופערים במענים, ולשיפור העבודה המשותפת לאורך זמן.
שמירה על פרטיות	מידע אישי יועבר רק בהסכמת הפונה, רק במידה הנדרשת לטיפול, ורק בערוצים שיוסכמו מראש.

3. חלוקת אחריות: מוקד המידע והארגון השותף

גורם	תחומי אחריות מרכזיים
מוקד המידע (שבילים)	קולט פניות מאתר "על הדרך"; יוצר קשר ראשוני; מבצע מיפוי צרכים וסיווג ראשוני; מציג אפשרויות; מקבל הסכמה להעברת פרטים; מעביר את הפנייה; מתעד ומבצע מעקב סטטוס; מפיק תובנות מערכתיות.
הארגון השותף	קולט את הפנייה; יוצר קשר עם הפונה; בוחן התאמה לשירות או לתוכנית; מעניק את המענה המקצועי שבתחום אחריותו; מעדכן סטטוס טיפול; מציף חסמים ופערים; מחזיר למרכז המידע פניות שלא ניתן להשלים בהן טיפול.
אחריות משותפת	שמירה על רצף שירות, מניעת אובדן פניות, עדכון הדדי במקרים חריגים, ושיפור מתמיד של מנגנון ההפניה.

גבול האחריות פשוט: מוקד המידע אחראי על ההכוונה והחיבור למענה; הארגון השותף אחראי על הטיפול המקצועי לאחר קליטת הפנייה. במקרים שבהם המענה אינו מתאים או אינו מתמשש, הפנייה יכולה לחזור למוקד המידע לצורך בחינת חלופות.

4. מסע הפונה - מהפנייה ועד למענה

המסע מתוכנן להיות קצר וברור ככל האפשר: להבין צורך, להציג אפשרויות, להעביר בהסכמה, לעקוב אחרי סטטוס, ולחזור לבחינה מחודשת אם אין מענה מתאים.

#	מה קורה בפועל
1	הפונה משאיר פנייה באתר "על הדרך" והפנייה נפתחת במערכת מוקד המידע של יוצאים לשינוי.
2	נציג מוקד המידע יוצר קשר, ממפה את הצורך המרכזי ומזהה צרכים נוספים, חסמים או דחיפות מיוחדות.
3	הפנייה מסווגת לפי תחום צורך, כדי לאפשר התאמה טובה ומדידה אחידה.
4	הפונה מקבל הסבר מטעם נציג השירות על אפשרויות המענה: מטרת השירות, קהל היעד, תנאי סף, זמינות ואופן הצטרפות.
5	הפונה בוחר מסלול המשך: מידע בלבד, בחינת כמה חלופות הפניה לארגון
6	לאחר הסכמה, מוקד המידע מעביר לארגון השותף את פרטי הפונה והמידע הרלוונטי בלבד.
7	הארגון השותף יוצר קשר עם הפונה, בוחן התאמה ומעדכן סטטוס. אם אין מענה מתאים, הפנייה חוזרת לבחינה מחודשת במוקד המידע.

5. סיווג פניות ומנגנון ההפניה

הסיווג הראשוני אינו אבחון ואינו החלטה מקצועית סופית. מטרתו ליצור שפה משותפת, לכוון את הפנייה לגורם מתאים, ולאפשר למידה על צרכים חוזרים בשטח.

נושאים	תחומים
ליווי רגשי ונפשי	תמיכה רגשית, טיפול, ייעוץ או ליווי אישי.
דיור	מגורים, פתרונות דיור וסיוע בתחום הדיור.

זכויות וסיוע כלכלי	מלגות, מענקים, מיצוי זכויות וסיוע כלכלי.
השכלה והכשרות	השלמת השכלה, לימודים אקדמיים, הכשרות מקצועיות.
תעסוקה	ייעוץ תעסוקתי, השמה, הכוון ופיתוח קריירה.
מידע והכוונה כללית	בירור ראשוני, שאלות כלליות או צורך שעדיין אינו מוגדר.
הרשמה לתוכנית או שירות	בקשה להצטרפות למענה קיים של ארגון שותף.
גורמי חוץ ותקשורת	פניות מגופי תקשורת, שיתופי פעולה או גורמים חיצוניים.

פנייה תועבר לארגון רק כאשר זוהי צורך בתחום פעילותו בהתאם למידע ולתחומי השירות שיינתן על ידי הארגון.

הפונה הביע עניין, הוסבר לו מהות השירות, והוא נתן הסכמה להעברת פרטיו. ככל שקיימים כמה מענים מתאימים, זיהוי הארגונים הרלוונטיים יתבצע לפי עץ השירותים של מרכז המידע אשר יציג לפונה את האפשרויות ויאפשר לו לבחור. פונה עם כמה צרכים יכול להיות מופנה ליותר מגורם אחד, בכפוף להסכמתו.

המידע שיועבר יכלול רק את הדרוש לטיפול: שם, פרטי קשר, תחום הפנייה, תיאור קצר של הצורך ומידע רלוונטי נוסף שהפונה מסר והסכים להעביר. ערוץ ההעברה ייקבע מול כל ארגון בהתאם לאפיון שיתבצע יחד עם יוצאים לשינוי.

6. סטטוסים, זמני יעד ומעקב - מנגנון מעקב ובקרה

סטטוסים אחידים מאפשרים לכל השותפים לדעת היכן הפנייה עומדת, לזהות עיכובים בזמן, ולמנוע מצב שבו פנייה נעלמת בין מערכות.

SLA של המוקד וקיבולת של המוקד:

סוג פנייה	זמן מענה
מענה טלפוני/ וואטסאפ	48 שעות
מענה מתכנית בארגון	3 ימי עבודה
הפנייה לארגון שותף	עד 3 ימי עבודה

SLA זמני טיפול של הארגון השותף:

פעולה	זמן יעד
יצירת קשר ראשוני עם הפונה	עד 3 ימי עבודה (מיום העברת הפנייה)
עדכון סטטוס טיפול	עד 7 ימי עבודה
החזרת פנייה ללא מענה למוקד מרכז המידע	לאחר 7 ימים ללא התקדמות

זמני היעד הם בסיס לשיחה עם השותפים ויעודכנו לפי ניסיון מצטבר והסכמות פרטניות. במקרים חריגים - פנייה שלא טופלה בזמן, קושי מתמשך ביצירת קשר, תקלה תפעולית או חשש שפונה נפל בין גורמים – נציג מוקד המידע יפנה לאיש הקשר שהוגדר בארגון לצורך בירור וקידום הטיפול.

7. ניהול השותפות, מדידה ופרטיות

השותפות נועדה לייצר מערכת עבודה אחת סביב הפונה, תוך שמירה על המומחיות והאחריות המקצועית של כל ארגון. לכל שותף יוגדר נספח עבודה קצר הכולל אנשי קשר, תחומי מענה, תנאי סף מרכזיים, ערוץ העברת מידע, זמני יעד ודגשים מקצועיים.

תחום	אופן העבודה
שגרות עבודה	מפגשי מעקב ולמידה תקופתיים לזיהוי חסמים, התאמת תהליכים ושיתוף תובנות מהשטח.
מדדי פעילות	מספר פניות, התפלגות לפי תחומי צורך, מספר הפניות לארגונים ושיעורי חזרה למרכז המידע.
מדדי איכות והתאמה	זמני מענה, שיעור יצירת קשר, שיעור פניות שטופלו בפועל, התאמה לשירות ושביעות רצון הפונים.
משוב ולמידה	איסוף משוב מהפונים ומהשותפים, הפקת דוחות תקופתיים ושיפור מנגנון ההפניות בהתאם לממצאים.
פרטיות ואבטחת מידע	שימוש במידע רק לצורכי טיפול, ניהול, בקרה, מדידה ושיפור השירות; העברה בערוצים מוסכמים ובהתאם לדין ולהסכמת הפונה.

8. נספח שותף - מה יוגדר מול כל ארגון

כדי שהמדיניות תהיה ישימה ולא תישאר כללית מדי, לכל ארגון שותף יוכן נספח עבודה קצר. הנספח אינו מחליף את המסמך, אלא מתרגם אותו לפרטי העבודה היומיומית עם אותו שותף.

מה צריך להגדיר	רכיב בנספח
איש קשר מקצועי, תפעולי וטכנולוגי, וכן גורם לטיפול בפניות חריגות או דחופות.	אנשי קשר
השירותים או התוכניות שאליהם ניתן להפנות, קהל היעד, תנאי סף ומגבלות זמינות.	מענים רלוונטיים
הערוץ המוסכם להעברת מידע, שדות חובה, תדירות עדכון ומנגנון תיעוד.	אופן העברת פניות
התחייבויות או שאיפות לזמני יצירת קשר, עדכון סטטוס וסגירת טיפול.	זמני יעד
אילו נתונים יועברו בחזרה למוקד המידע, באיזו תדירות ובאיזו רמת פירוט.	דיווח ומדידה
דרישות ייעודיות להעברת מידע, שמירה, הרשאות גישה ומחיקת מידע אם נדרש.	פרטיות ואבטחת מידע