

לקוח יקר,
ברוך הבא אל משפחת "מוקד טבע"!

אנו נעשה כמיטב יכולתנו לסייע לך לשמור על שלום מטיילך למען הנאת כל המטיילים וחזרתם הביתה בשלום.
מובא להלן מידע חשוב שיעזור לך לעבוד בצורה היעילה ביותר ולהפיק את המירב משירותי המוקד.

1. **מוקד תאום** כשמו כן הוא, תפקידו לתאם את הטיולים, להוציא אישורי טיול ולעדכן אותם עד ערב לפני צאת הטיול לשטח. התאום פועל במישורים שונים על מנת לתאם את הפעילויות המבוקשות (צה"ל, משטרה, רטי"ג, קק"ל ועוד), לכן חובה עליכם לתאם את הבקשה במערכת עד 7 ימים קלנדריים לפני תאריך תחילת הטיול.

להלן דגשים על מערכת תאום:

- אנשי קשר בסמל המוסד - איש הקשר, כפי שפרטיו עודכנו בעת פתיחת סמל המוסד, מוגדר **כמורשה ניהול מתאמים** וביכולתו לערוך את אנשי הקשר בסמל המוסד (רצ"ב הסבר מטה).
- הבקשה תשלח דרך אתר האינטרנט מוקד טבע: www.mokedteva.co.il
יש להיכנס לאייקון "מטיילי מוקד טבע" / "כניסה למערכת התיאום" / כניסה למערכת. הכניסה למערכת היא בעזרת סמל המוסד, לאחר מכן יש לבחור את המתאם הרצוי מן הרשימה ולהזין סיסמא. **שימו לב, הסיסמא הינה מספר תעודת הזהות של המתאם**. בהמשך יפתח טופס הבקשה, יש למלאו כמוסבר בסרטוני ההדרכה הקיימים באתר.
- נא ציין בבקשת האישור הביטחוני **מסלול מדויק ביותר** כולל ציון כבישים בהם מתוכנן לנסוע, בנוסף, לכל מסלול יש לבחור סוג פעילות.
- אין צורך להכין אלטרנטיבות- במידה והמסלול ישתנה, אנא פנה למוקד (לפני יציאת הטיול לתאום ומהשעה 16:00 ביום שלפני צאת הטיול למוקד 24) וזה יעדכן את האישור בהתאם.
- בבקשת לינות אין להסתפק בשם מלון/אכסניה אלא לציין גם יישוב.
- אנא הקפידו על שמירת האישור מעודכן, גם אם ביטלת מסלול עדכן את המוקד בכדי שנדע לאתר אתכם במקרה של אירועי חירום (אירוע ביטחוני או בטיחותי כמו שריפה, חשש לחדירת מחבלים וכו').

2. **מוקד 24** הוא מוקד המאויש 24 שעות ביממה ומספק מידע, דיווח וסיוע ללקוחות מוקד טבע.



מוקד מידע – במוקד 24 מרוכזות כל הנחיות העבודה ומידע בנוגע לבטיחות וביטחון בכל חלקי הארץ. ניתן לפנות למוקד 24 בכל ברור הקשור לנוהלי העבודה, הנחיות ביטחון ובטיחות במסלולים וכל שאלה העולה במהלך הטיול.

מוקד סיוע – ניתן להיעזר במוקד 24 בכל בעיה העולה בטיול- שינויים באישורים ביטחוניים, סיוע בכל מצוקה במהלך הטיול (חילוץ, עזרה, ייעוץ) וכו'.

מוקד דיווח – מוקד המדווח לקבוצות במהלך הטיול בכל הנוגע לביטחון ובטיחות בטיול, וכן דיווח לגורמי הניהול.

להלן דגשים לעבודה מול מוקד 24:

- תשובות למרבית השאלות בנוגע לנוהלי עבודה ותכנון טיול תוכל למצוא באתר האינטרנט שלנו – תחזית מזג אוויר מעודכנת באופן שוטף, הנחיות לאתרים ומסלולים, כלים לתכנון טיול ועוד.
- מוקד 24 עומד לשירותך 24 שעות ביממה, בכל בעיה או שאלה ניתן לפנות למוקדן המכיר את נוהלי העבודה של כל לקוח ולקוח של המוקד.
- **בקשות לטיולים שלא יצאו לפועל ולא בוטלו במערכת מוקד טבע עד תאריך יציאת הטיול יחויבו במחיר מלא.**

3. ניהול סיכונים (במידה והנכם מנויים לשירות)

שירות זה מאפשר את בחינת המסלול לפי מידת הסיכון ומספק כלים להקטנת הסיכון. לפני כל טיול יש לבדוק האם המסלול קיים במערכת ניהול סיכונים, ולפעול ע"פ ההנחיות לבכדי לצמצם את הסיכון במסלול.

הכניסה למערכת מתאפשרת בזמן הזנת הבקשה לאישור ביטחוני, או דרך 'מערכת ניהול סיכונים', כאשר שם המשתמש הוא סמל המוסד והסיסמה היא כפי שנמסרה במעמד קבלת סמל המוסד.

4. אפליקציית מוקד טבע און-ליין (במידה והנכם מנויים לשירות)

שירות מוקד טבע און-ליין הינו שירות ייחודי ללקוחות מוקד טבע ומאפשר למוקד מעקב רצוף אחר הקבוצה, הקפצת חילוץ במקרה והופעלה מצוקה דרך האפליקציה, הגדרת מרחבים אסורים לכניסה ועוד.

לכניסה לאפליקציה יש להוריד את אפליקציית "NowForce" / להיכנס בעזרת שם משתמש: מספר הטיול וסיסמה : mokedteva. יש ליצור קשר עם מוקד טבע בבוקר הטיול לקבלת אישור סופי ולבדיקת תקינותה של האפליקציה.

5. בקרות שטח (במידה והנכם מנויים לשירות)



אסור לבנות על פרחי הבר. רגע לפני שהדקפות, הנדקיסים ופרחי האירוס נכחדו, ילדי ישראל למדו שאסור לקטוף את פרחי הבר. כיום, הפעילות לשמירת הטבע והסביבה ממוקדת בתכנון השומר על מרחבים פתוחים ועל השבת הטבע וה"רוק בעיניים" לערים.

בהתאם לאחוזי הבקורות אותו ביקשתם, ישלח אליכם דו"ח חודשי אשר מפרט את עקרי המשמעויות שעלו מבקרי השטח בטיולים בארגונכם תוך הדגשת מקרים חריגים.

מה תקבלו מאיתנו באופן שוטף :

- אישור ביטחוני לכל טיול שיידרש בהתאם להנחיות המשטרה, הצבא, רט"ג וכו'.
- הודעות SMS או מייל על אירועים חריגים שאירעו במהלך טיולים.
- יידוע ספציפי של אחראי הטיול במקרה בו הועבר למוקד מידע חשוב לגבי מסלול או אתר המתואם כבר לטיול.

זרכים ליצירת קשר :

תאום טיולים : 02-6247955

מייל : teum@mokedteva.co.il

פועל בימים א'-ה' בין השעות 08:00-15:00

מוקד 24 : 02-6233221 , 073-2565355

מייל : moked24@mokedteva.co.il

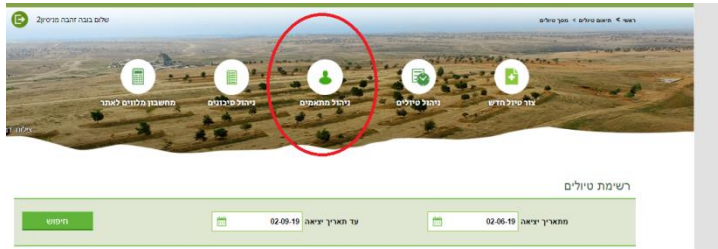
פועל 24 שעות

בברכת שיתוף פעולה פורה וממושך,
צוות מוקד טבע

נספח - הוספת מתאמים למערכת

1. לאחר הזדהות במערכת יש ללחוץ על 'ניהול מתאמים'





2. יש ללחוץ על 'צור מתאם חדש'



3. להזין את פרטי המתאם (חובה להגדיר סוג מתאם) וללחוץ שמור

יצירת מתאם חדש

פרטי המוסד

מוסד	ניסיון 2	חובת מוסד	יחידים המעריבית
------	----------	-----------	-----------------

פרטים אישיים

שם מתאם:

ת.ז:

טלפון נייד:

טלפון נוסף:

מייל:

חסימת שליחת מייל:

פרטי מתאם

סוג מתאם:

בחור סוג מתאם:

ת. פג תוקף לתאום:

בחור:

ת. תיאום אחרון:

אינ

שמור בטל

אנשי קשר שיוגדרו על ידכם 'מורשה תאום בטחוני' יוכלו להזין בקשות במערכת

