

משרד הפנים



מקומות אִמָּאֵן Places

ניהול המרחב המוניציפלי



מקומות

בית הספר לבכירים בשלטון המקומי

מארח את דבורית נבו בנושא:

ניהול שירות

בשגרת חירום

תוכן המפגש

- חירום ושגרת חירום:
הגדרות
- מקרה בוחן מוא"ז מטה יהודה,
סיון כהן-טופל מנהל אגף אסטרטגיה ושירות
- מקרה בוחן עיריית תל אביב,
מיטל וייס מנהלת השירות העירוני ופניות הציבור
- עקרונות לניהול שירות בשגרת חירום:
דיון ושיח עמיתים

שעת חירום

איום על אינטרס חיוני (במקרה קיצוני-חיי אדם או קרובים לו) ללא זמן להיערך אליו"
- פיקוד העורף –

- הסמכות להכריז על מצב חירום נתונה לכנסת.
- הכנסת עצמה, או הממשלה, רשאיות להציע להכריז על מצב חירום לתקופה שלא תעלה על שנה.
- במקרים דחופים, כאשר לא ניתן לכנס את הכנסת, רשאית הממשלה להכריז על מצב חירום, אך לתקופה שלא תעלה על שבעה ימים.

(מתוך ויקיפדיה)

"שגרת חירום"

מצב מיוחד בעורף הוא מצב חוקי בישראל, המוכרז בעת שאוכלוסייה אזרחית בעורף מצויה תחת מתקפה ממושכת, על מנת להקנות לשלטונות סמכויות שונות שיאפשרו לשמור על הסדר הציבורי ועל שלומם של האזרחים

להרחבה: [מצב מיוחד בעורף, כנסת ישראל](#)

ניהול שירות בשגרת חירום במועצה האזורית מטה יהודה



סיון כהן-טופל, מנהל אגף אסטרטגיה ושירות

ביחד ננצח!



חינוך



התנדבות ובקשות לסיוע



עדכוני חירום



מענים לחירום



שאלות ותשובות לתושב



מידע למפונים



מידע ליצירת קשר עם המועצה



לוח שידורים תרבות



מידע והנחיות פיקוד העורף

שינוי תפיסת ניהול

השירות

במיסוד שגרת חירום

התייחסות לצרכים

המשתנים של הלקוחות

ועיצוב פתרונות.

השטח קובע.

עקרונות לניהול השירות בשגרת חירום

תובנות אישיות, סיון כהן-טופל

לקוחות חדשים

- מפונים
- צוותי חירום יישוביים
- כיתות כוננות
- תושבים שגויסו בצו 8 של פיקוד העורף

צרכים חדשים

- משאבים
- מפונים
- מידע
- תהליכים מקוצרים
- נפגעים, חללים, נקברים

ניהול שירות בשגרת חירום בעיריית תל אביב-יפו



מיטל וייס, מנהלת השירות העירוני ופניות הציבור



עדכונים על פגיעות טילים בע"ד



חרבות ברזל - תמונת מצב עירונית 9.11



חרבות ברזל - הנחיות לשעת חירום



חרבות ברזל - היערכות מערכת החינוך בע"ד



מידע למפונים ולמתפנים מהדרום ומהצפון



התנדבות בשעת חירום - מלחמת חרבות ברזל



הנחיות לפינוי ותחזוקת מקלטים



הנחיות לתוספת ממ"ד או מרחב מוגן למבנה



כל הדרכים ליצור איתנו קשר - חרבות ברזל

• עובדים ומנהלים – הלקוחות שלנו

• תושבי העיר והתושבים החדשים:

- תו חניה

- דיגיתל שלי

• עיריות עמיתות

עקרונות לניהול השירות בשגרת חירום

תובנות אישיות, מיטל וייס

- **עובדים ומנהלים הלקוחות שלנו**

יצירת ערך פנימה-

התאמת הצרכים למציאות המשתנה

הקמת מוקד לסיוע לעובדים

- **תושבי העיר והתושבים החדשים**

"יוצרים קשר"-שיחות יזומות עם תושבים

להיות חלק מקהילת תושבי ת"א-יפו

- **עיריות עמיתות**

שיתוף מידע וידע

מהם העקרונות לניהול השירות בשגרת חירום,

אותם מומלץ לאמץ,

מתוך המקרים שהוצגו ומניסיונכם האישי?

עקרונות לניהול שגרת חירום – תובנות המשתתפים

תפיסת תפקיד רוחבית, המתכללת מענה לצרכי הלקוחות על פי צרכי השעה, לשם יצירת רציפות תפקודית.

- **להיות בשטח** – להגיע אל הלקוחות, לתווך להנהלת הרשות את הצרכים העולים.
- **קשר ועדכונים שוטפים עם התושבים** – ליזום התקשרות לתושבים באופן ישיר הפגת תחושת חוסר הוודאות, יצירת שקיפות ושיח בלתי אמצעי.
- **שירות פרואקטיבי** – להגיע לתושבים בשטח, בעיקר למוחלשים, להכרת הצרכים
- **התאמה אישית של השירותים** (פרסונליזציה) – מותאם לצרכים ולסוג האוכלוסייה
- **ניהול שוטף** – להמשיך לבחון ולטפל בנושאים יומיומיים, המשך אספקת השירותים לשמירה על השיגרה.
- **סדנאות חוסן והתמודדות** – לאגפים, לצוותים

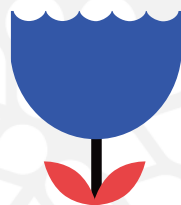


המשך העקרונות לניהול שגרת חירום – תובנות המשתתפים

- **הודעות שוטפות** – המשך מעקב אחר פניות וחזרה לתושבים, באמצעים דיגיטליים וטלפוניים
- **גיוס מתנדבים בטפסים מקוונים** – מחזיקי נשק, כיתות כוננות, רכב וכיוצב'
- **מתנדבים במוקד למענה על פניות** – הדרכת המתנדבים החדשים על הזנת פניות ישירות בתוכנת CRM
- **שיתוף מנהל/ת השירות במכלול המידע** לציבור ובהערכות המצב
- **ניהול הממשקים הפנים ארגוניים** – יצירת שיתופי פעולה עם מנהלים בכלל התחומים לשם ניהול השירות והמענה לצרכי כלל הלקוחות של הרשות

**בואו ניצור את המציאות
שהלקוחות, ואנחנו,
זקוקים לה**





תודה רבה

mekomot.org.il

054-7808187

Info.school@mekomot.org.il

Tel: 054-7808187

Mail: info.school@mekomot.org.il



מקומות אִמָּאֵן Places
ניהול המרחב המוניציפלי

