

## ניהול הקשר עם התושבים

### במהלך חירום ושגרת חירום

ניהול הקשר עם התושבים הוא חלק מליבת הניהול ברשות בזמן חירום. רשות שמצליחה לייצר מסר ברור, מחזקת את האמון, משפרת את המענה לתושבים ואפקטיבית יותר. מספר דגשים שיש להקפיד עליהם:

#### 1. לייצר בהירות

התושב צריך להבין מהר מה קורה, מה ידוע, מה עדיין בבדיקה, מה עליו לעשות עכשיו ולאן פונים. גם כשאינן עדיין פתרון, אפשר לייצר לתושב תחושת סדר ובטחון: להקשיב, להסביר מה ידוע, לומר מה הצעד הבא ולשקף מתי יתקבל עדכון. בחירום עדיף מסר קצר, ברור ואמין על פני מסר ארוך או עמום.

#### 2. לתאם בין הגורמים ולהעביר מסר אחיד בכל הערוצים

הרשות צריכה לעבוד באופן מתואם גם פנימה: חלוקת אחריות ברורה, שגרות עדכון, מנגנוני הסלמה, והעברת מידע רציפה בין יחידות ומשמרות. מה שאומרים במוקד, מה שכותבים בדיגיטל, מה שמעבירים בשטח ומה שאומרים המנהלים: חייב להיות מתואם. מסר לא אחיד יוצר בלבול, עומס ופגיעה באמון.

#### 3. להקשיב לתושבים

בחירום חשוב להקשיב לפני העברת המסר, ולהבין מה התושבים שואלים, מה מטריד אותם, איפה יש בלבול ואילו צרכים עולים מהשטח. זה מסייע למסר להיות מדויק, ליפול על אוזניים קשובות וליצור אמון. הקשבה מאפשרת לרשות לפעול מוקדם ולא רק להגיב.

#### 4. להשתמש בכלים דיגיטליים

- שיבולת ליצירת תמונת מצב עדכנית על תושבים, כתובות, מוקדי סיכון וצרכים
- יחד לניהול מפונים, קליטת בקשות, תיעוד, מעקב והפקת נתונים
- אמו"ן מוניציפלי לדשבורדים, תובנות וקבלת החלטות מבוססת נתונים
- דפי נחיתה חירומיים לריכוז מידע, הנחיות, טפסים ופרטי קשר במקום אחד ברור ונגיש
- קובצי קשר ועדכון לתושבים ליצירת קשר מהיר עם אוכלוסיות יעד במצבי חירום

#### אז מה מצופה מהמנהלים בפועל?



לעבוד עם מקור מידע רשמי אחד



לאסוף מידע וליישר קו על המסר



לקבוע זמני עדכון קבועים וברורים



להגדיר בכל יחידה מי אחראי על הקשר עם התושבים



לשמור על קשר רציף בין השירות החיצוני לבין הניהול הפנימי של הצוותים



להשתמש בנתונים להבנת צרכים, עומסים ופערים



לזהות אוכלוסיות שזקוקות לפנייה יזומה



להציף מידע מהשטח למטה החירום במהירות

