

עמוד 1 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

נוהל דוברות

כללי

- א. שירותי כבאות והצלה הם חלק מכוחות החירום במדינת ישראל העוסקים בהצלת חיי אדם לפעמים תוך סיכון חיים.
- ב. על מנת לחשוף את הכבאים ועבודתם לציבור יש צורך במערך דוברות יעיל שיעביר מידע על הכבאות בשגרה, באירועים ובחירום.

מטרת הנוהל

מטרת נוהל זה היא לקבוע נוהל אחיד למינוי, הפעלת ותפקוד דוברי כבאות והצלה, ועבודתם מול אמצעי התקשורת והוא בא בנוסף לנוהל "יחסי ציבור, הסברה ודוברות" מס' 1-100-01 מדצמבר 1993.

הגדרות

- א. דובר רשות כבאות – כבאי שמונה על ידי מפקד השרות לשמש כדובר השרות בנוסף לתפקידו ובאחריותו ליישם ולבצע את מערכת הדוברות וההסברה של השרות.
- ב. דובר ארצי – מי שמונה על ידי נציב כבאות והצלה לשמש כדובר נציבות כבאות והצלה.
- ג. דוברות – מכלול המסרים והידיעות המועברים לתקשורת על ידי שרותי הכבאות.
- ד. יחסי ציבור - פעילות תקשורת שמטרתה להשפיע על הציבור, או על קהל יעד מסוים, להשגת מוניטין רצוי וקידום אינטרס מערך הכבאות ותדמיתו.
- ה. הסברה - פעילות תקשורת יזומה שמטרתה לגרום לשינוי במודעות הציבור, או קהל יעד מסוים, ביחס לנושא מסוים.

מהות תפקיד דובר כבאות והצלה

1. הדובר הינו כבאי שהתנדב לתפקיד מרצונו ובהסכמתו.
2. הדובר צריך להיות בקשר קבוע עם אמצעי התקשורת המקומיים והארציים, לפתח יחסי עבודה עם כתבים, להוציא הודעות לאמצעי התקשורת ולעקוב על כל הידיעות בעיתונות המקומית והארצית הנוגעות לנושאי הכבאות, החילוץ וההצלה.
3. הדובר צריך להיות בעל אופי סבלני וידידותי, אדם המכיר את ההיסטוריה, המדיניות והפעילות של שרותי הכבאות.
4. לשם השגת מטרה זו הדובר חייב להיות מעודכן בכל עת לגבי כל האירועים המתרחשים על מנת לפרסם בצורה בהירה אמינה ומהירה בדגש על נקודות מבט ייחודיות של הכבאים.
5. הדובר חייב לזכור כי תדמית השרות והכבאים היא העומדת בראש סדר העדיפות ולא הוא עצמו או טובתו האישית.

עמוד 2 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

מינוי דובר שרות כבאות והצלה

מפקד השרות ימנה בכתב כבאי מהאיגוד לתפקיד דובר השרות אשר יפעל ויתפקד על פי הנחיות מפקד השרות והנחיות נוהל זה. (ראה נספח א' – דוגמא לכתב מינוי לדובר כבאות והצלה).

תעודת דובר

דובר שרותי כבאות והצלה שמונה כמתואר לעיל לתפקידו יהיה זכאי לתעודת דובר שרותי כבאות והצלה אשר תונפק לו באחריות נציבות כבאות והצלה. (ראה נספח ב' – תעודת דובר כבאות).

תיאור המשרה

תפקיד דובר בשרותי הכבאות וההצלה יהיה בנוסף על תפקידו המוגדר בתקן יחידת הכיבוי בתחנה שבה הוא משרת. (ראה נספח ג' – תיאור דרישות תפקיד דובר כבאות).

כפיפות

דובר השרות יהיה כפוף למפקד שרותי הכבאות. הדובר ישמש כ"קצין מטה", יטול חלק בישיבות המטה בשרות ויהיה מכותב למסמכים רלוונטיים מטעם מטה השרות. דובר השרות יהיה כפוף בתחום המקצועי לדובר נציבות כבאות והצלה.

פירוט התפקידים העיקריים

1. הדובר יופקד על יישום וביצוע מערכת הדוברות וההסברה של השרות.
2. הדובר יביא את דבר מפקד השרות, הכבאים, הפעילות המבצעית ואירועים חשובים באיגוד לידיעת הציבור.
3. הדובר יקיים קשר קבוע ורציף עם נציגי התקשורת באזור עליו הוא מופקד לרבות תיאום הופעת מפקד השירות או מי מטעמו בתקשורת, הכנת תגובות רשמיות לאחר התייעצות עם הממונה עליו, ארגון מסיבות עיתונאים וסיורים לנציגי התקשורת.
4. הדובר ירכז, יעבד ויערוך חומר לטקסים ואירועים אחרים וכל פעילות אחרת הנדרשת על ידי מפקד השרות.
5. הדובר יפעל לתיעוד פעולות כיבוי, חילוץ והצלה בזמן אמת ע"י צילומי סטילס / וידאו, במטרה להציג את פעילות הכבאים בפני התקשורת.
6. הדובר ינהל מעקב, ריכוז ושמידה של כתבות, מאמרים, סקירות ופרסומים אחרים המתפרסמים בכלי התקשורת אודות מערך הכבאות ככלל ופעילות האיגוד שבו הוא משרת בפרט.
7. הדובר יטפל בתלונות ובשאלות המופנות לאיגוד ע"י ארגונים, אזרחים וכל גוף אחר, יברר את הנושאים עם הנוגעים בדבר וישיב לפונים בדרך המתאימה והמקובלת תוך פרק זמן סביר.

עמוד 3 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

דרישות לתפקיד דובר

1. ידיעת השפה העברית על בוריה.
2. כושר הבעה בכתב ובעל פה.
3. עדיפות לידיעה השפה האנגלית ושפות נוספות.
4. הכרה רחבה של פעילות האיגוד ומבנהו.
5. הכרות עם גורמי תקשורת בעיתונות המקומית ובעיתונות הארצית, הרדיו והטלוויזיה.
6. יכולת עבודה עם מחשב, שימוש בתכניות לעיבוד/העברת קבצים.

אמצעים הנדרשים למילוי תפקיד דובר

רשות הכבאות תצייד את הדובר בציוד והעזרים הבאים לשם ביצוע מיטבי של תפקידו:

1. מכשיר ביפר צרוב בקבוצות הרלוונטיות לאזור.
(כגון: דובר משטרה, דובר מד"א, כבאות דוברות / מבצעים וכיוצ"ב)
2. מכשיר מירס עם שיחות יוצאות ונכנסות + סוללות רזרביות למכשיר מירס.
3. טלפון סלולרי נוסף ברשת אחרת עם שיחות יוצאות ונכנסות + סוללות רזרביות.
4. עמדת עבודה הכוללת: מחשב עם חיבור ליומן מבצעים, חיבור לאינטרנט, דואר אלקטרוני ומכשיר טלפון.
5. מצלמה סטילס דיגיטלית, מצלמת וידאו.
6. טבלאות שליטה ניידות לדובר.
7. מכשיר קשר נישא + מטען.
8. רכב שרות לשימוש הדובר לצורך ביצוע תפקידו ומשימותיו.
9. ציוד מיגון אישי כולל שילוט "דובר כבאות" על גבי מעיל תקיפה ואפוד זוהר.
10. שילוט לרכב "כבאות והצלה בתפקיד".
11. כל ציוד נוסף שהמפקד ימצא לנכון לציידו.

פעילות דובר השרות בשגרה

1. ישמור על קשר רציף מול גורמי התקשורת ודובר הנציבות.
2. יתאם את כל הפעילות תקשורתית של מי מבעלי התפקידים בשרות.
3. יפקח על פרסום מנשרים להוראות בטיחות אש בחגים מועדים, עונות השנה וכיוצ"ב, בתיאום עם קצין מנ"ד / מבצעים / הדרכה.
4. יהיה שותף בכל נושא אירוח משלחות מהארץ ומחו"ל, ימי קהילה וביקורים בתחנה.
5. יטפל וישיב לפניות הציבור.
6. יתעד אבני דרך הקשורות בהתפתחות האיגוד ובניית ספרייה/מאגר מידע בנושא: פתיחת תחנות משנה טקסי הענקת דרגות, ביקורים ממלכתיים ועוד.

הוראות נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

עמוד 4 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

פעילות דובר השרות בזמן אירוע ובחירום

בהתאם להוראות מפקח כבאות ראשי "פרק הפעלה מבצעית" (ראה פרק נוהל דיווח מבצעי בהמשך), יודיע חדר המבצעים לדובר האיגוד על כל אירוע בדרגה 3-4. בנוסף, ידווח המוקד לדובר אודות אירועים שאינם בדרגות 3-4 העשויים להיות כרוכים בעניין תקשורתי, וואו היכולים לסייע ביחסי הציבור של רשות הכיבוי (כגון – סיוע לבעלי חיים במצוקה ועוד).

על דובר השרות להיות מעודכן בזמן אמת על כל פעילות מבצעית כמתואר לעיל המתרחשת במרחב השרות ולוודא הוצאת הודעה כני"ל לגורמי התקשורת הרלוונטיים באזורו.

באירועים המתפתחים לאירועים גדולים ומשמעותיים, יצא דובר השרות למקום האירוע במהירות האפשרית באמצעות רכב שרות שיעמוד לרשותו, באישור מפקד השרות, על מנת לתאם ראיונות של כבאים ומפקדים, לארגן מסיבת עיתונאים, לצלם או לוודא צילום תמונות וידאו וסטילס.

העברת דיווח ביפר

בכל אירוע שריפה חילוץ או אחר בעל עניין תקשורתי, יעביר דובר האיגוד הודעות בזמן אמת לגורמי התקשורת הרלוונטיים הכוללות בצורה מתומצתת ועניינית את הפרטים הבאים:

- א. מה קרה: שריפה/ חילוץ/ אירוע חומ"ס/ אחר.
 - ב. נפגעים (מקרב האזרחים\כבאים)
 - ג. מקום האירוע: עיר/רחוב/מפעל/עסק/אחר.
 - ד. כמות צוותי הכיבוי הפועלים.
 - ה. מה עושים: מכבים/ מחלצים/ סורקים/מפנים/ אחר.
 - ו. סטאטוס האירוע: יש שליטה/אין שליטה.
 - ז. שם וטלפון הדובר לקבלת פרטים נוספים.
- (ראה נספח ד' – דוגמאות לניסוח הודעות לתקשורת וכן נספח ו'-קבוצות קריאה שרותי כבאות)

נוהל דיווח מבצעי

בחדר מבצעים בשירותי כבאות והצלה הרצליה הותקנה תוכנת שליחת הודעות ביפר במטרה לרשת את חדרי המבצעים בהודעות מבצעיות וגם למטרות דוברות ויחסי ציבור.

למטרה זו נפתחה קבוצת ביפר חדשה שמספרה 30888, פירוט נוהל דיווח מבצעי ראה הוראת מכ"ר 01-20-1 מיום 10 ספטמבר 2008. (מצ"ב בנספח ה')

תחומי אחריות דובר נציבות – דובר מקומי

על מנת למנוע כפילויות ועל מנת להסדיר את תחומי האחריות במסגרת הדוברות, מובהר בזאת כי דובר השרות הוא שאחראי על שיגור הודעות לגורמי התקשורת המקומית והארצית בכל אירוע המתנהל בתחום שיפוטו. במידה ויזדקק לסייע יפנה לדובר הנציבות ויבקשו לסייע בהפצת ההודעות ברמה הארצית ו/או המקומית. באירועים שבהם יהיה נוכח נציב כבאות והצלה יתואמו פעולות הדוברות עם דובר הנציבות. דברור פעילויות הקשורות למטה הנציבות ולכלל שירותי כבאות (כגון

הוראות נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

עמוד 5 מתוך 22	עדכון	תחילה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

הכנסת ציוד חדש, גיוס כבאים, פעילות בית הספר לכבאות והצלה וכו') יהיה באחריות ובתיאום דובר הנציבות.

סיוע הדדי בין דוברים

במהלך אירועים משמעותיים הדורשים עבודה אינטנסיבית מול אמצעי התקשורת, או במידה ודובר השרות עסוק בטיפול מבצעי באירוע או לאור כל סיבה אחרת בה נדרשת לדובר המקומי עזרה במטרה לעמוד בדרישות המדיה, דרישות הטיפול המבצעי באירוע ועוד, יפנה הדובר המקומי לדובר הנציבות או לחילופין לדובר מתחנה שכנה לקבלת סיוע. במידה ותידרש יציאת דובר שכן לסיוע, יסתייע הדובר ברכב שרות מתחנתו, באישור מפקד השרות. בימי חירום / מצב לחימה באיזור מסוים, יתבצע גיוס דוברים מתחנות ברחבי הארץ על פי סבב שיקבע דובר הנציבות, בתיאום עם דוברי התחנות ובאישור מפקדי התחנות, למטרת סיוע בתחום הדוברות.

באחריות כל דובר לגבש ולקיים תכנית לסיוע הדדי בנושא דוברות באזורו עם דובר שכן על פי בחירתו ולעדכן את הדובר המסייע בפרטי גורמי התקשורת הרלוונטיים לאזורו.

השתתפות במשלחות רשמיות לחו"ל מטעם הנציבות

בעת יציאת משלחת רשמית מטעם נציבות הכבאות לחו"ל, ישתתף במשלחת אחד מדוברי הכבאות בסבב ועפ"י המלצת דובר הנציבות ובאישור נציב כבאות ומכ"ר ומפקד השירות, וישמש כדובר המשלחת. הדובר יצויד במחשב נישא, מצלמת סטילס, מצלמת וידאו ומכשיר טלפון לצורך ביצוע תפקידו.

הכשרות מקצועיות וימי עיון

לימוד נושא יחסי הציבור חייב להיות כחלק מתוכנית האימונים של הכבאים לשם לימוד תפקודם המכריע והחשוב בתוך מערכת יחסי הציבור. דובר נציבות כבאות יגבש תכנית להכשרה בסיסית של דוברים חדשים שמתמנים לתפקידם, בנוסף יגבש ויפרסם תכנית שנתית להכשרות מקצועיות פנים וחוף מערכתיות לדוברי הכבאות וההצלה. דובר כבאות אשר טרם עבר קורס מדריכים יקבל עדיפות ממפקדו ביציאה לקורס. אחת לרבעון יארגן דובר הנציבות יום עיון לדוברים.

השתתפות בהוצאות הדובר

נציבות כבאות והצלה תשתתף בתקצוב הוצאות הדובר (טלפון, ביפר, פרסום וכיוצ"ב) ואחת לשנה תתקצב את שרות הכבאות בתקציב למטרות אלו.

אתר הכבאות WWW.102.CO.IL

על דובר השרות לוודא פרסום כתובת האתר על גבי כל מסמך רשמי של תחנתו ועל גבי רכבי הכיבוי בשרות. בנוסף, יעדכן הדובר באופן שוטף את הנתונים הקשורים לתחנתו באתר ויסייע בהטמעת נוהל הכנסת הודעת דובר לאתר בחדרי המבצעים. (ראה נספח ז' לנוהל זה – נוהל הכנסת הודעת דובר לאתר).

עמוד 6 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

היעדרות דובר

בעת היעדרות מסיבה כלשהיא של דובר הנציבות / השרות יוודא מינוי ממלא מקום ויפרסם לדובר הנציבות ודוברי התחנות את פרטי ממלא המקום ומשך היעדרות הצפויה.

חפ"ק נציב

חפ"ק נציב כבאות והצלה הממוקם בשרותי הכבאות וההצלה ברמת גן, יעמוד לרשות דובר הנציבות / דובר השרות למטרת ביצוע תפקידו במסגרת פעילות מבצעית או תרגילים בשרות ובמסגרת סיוע הדדי לדובר שכן, במידת הצורך ועל פי תיאום ואישור נציב כבאות והצלה.

קוד לבוש בעת ראיון לתקשורת

קוד הלבוש בעת ראיון לתקשורת יהיה כמתואר מטה:

בעת ראיון באולפן מדי ייצוג (מדי א')

בעת ראיון חוצות מדי עבודה (מדי ב')

במקום אירוע חליפת תקיפה וקסדה

על דובר השרות להקפיד כי כל בעל תפקיד המתראיין לתקשורת יופיע על פי הכללים לעיל.

עמוד 7 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

נספחים

עמוד 8 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

נספח א' – כתב מינוי דובר לדוגמא

**איגוד ערים לשרותי כבאות
והצלה אזור "איילון"**

טלפונים: 08-9225555, 08-9222355, פקס: 08-9159998, לשכת היו"ר/המפקד 08-9222025, פקס: 08-9208932
טלפון חרום לשריפה: 08-9229222, 102, ת. משנה מודיעין טלפון: 08-9766436



ד' באדר א התשס"ח
10 בפברואר 2008
מפ- כללי- 31/08

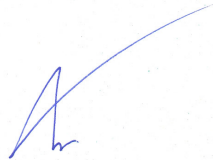
לכבוד
להב גיא מנשרוב
סגן ראש משמרת
כאן
א.נ.,

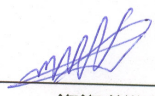
הנדון: כתב מינוי לדובר התחנה

הננו ממנים אותך לדובר שירותי הכבאות איילון (כ.נ.ע.ת) למתן מענה תקשורתי בכל הקשור לפעילות תחנת הכיבוי איילון בתאום עם דובר נציבות כבאות והצלה.

אנו מאחלים לך הצלחה בתפקידך.

בכבוד רב,


טפסר מאיר הראל
מפקד השירות


שמעון סוסן
יו"ר האיגוד

העתקים:
מ"מ דובר נציבות כבאות- רשף/מ בועז רקיע
תיק אישי

עמוד 9 מתוך 22	עדכון	תחילה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

נספח ב' – תעודת דובר לדוגמא



הוראות נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

פרק 100 דוברות ויהסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	שם הוראה דוברות ויהסי ציבור	תחולה ספט' 2009	עדכון	עמוד 10 מתוך 22
----------------------------------	-----------------------	--------------------------------	-----------------------	-------	--------------------------

נספח ג': תיאור דרישות לתפקיד דובר איגוד / שרות כבאות והצלה

תיאור המשרה:

דובר איגוד ערים/ מחלקה עירונית בשרותי הכבאות וההצלה, וזאת בנוסף על תפקידו המוגדר בתקן יחידת הכיבוי בתחנה שבה הוא משרת.

דרגת שכר:

על פי הסכמי העבודה הקיבוציים שקיבלו את אישור הממונה על השכר והמוגדרים בתקן שבו הוא משובץ.

כפיפות:

מפקד שרותי הכבאות ודובר נציבות כבאות והצלה בתחום המקצועי.

פירוט התפקידים העיקריים:

- מופקד על יישום וביצוע מערכת הדוברות וההסברה של האיגוד. מקיים קשר קבוע ורציף עם נציגי התקשורת באזור עליו הוא מופקד.
- מארגן מסיבות עיתונאים וסיורים לנציגי התקשורת.
- מרכז, מעבד ועורך חומר לטקסים ואירועים אחרים וכל פעילות אחרת הנדרשת על ידי מפקד השרות עליו.
- יפעל לתיעוד פעולות כיבוי, חילוץ והצלה בזמן אמת ע"י צילומי סטילס / וידאו, וכן מציג את דרכי הפעולה בזמן אמת בפני נציגי התקשורת.
- מתאם את הופעת מפקד השרות או מי מטעמו בפני נציגי התקשורת.
- עוקב ושומר כתבות, מאמרים, סקירות ופרסומים אחרים בכלי התקשורת אודות מערך הכבאות ככלל ופעילות האיגוד שבו הוא משרת בפרט. כמו כן מכין תגובות רשמיות לאחר התייעצות עם הממונה עליו.
- משיב לתלונות ולשאלות המופנות לאיגוד ע"י ארגונים, אזרחים וכל גוף אחר, מברר את הנושאים עם הנוגעים בדבר ונותן תשובה לפונים בדרך המתאימה והמקובלת תוך פרק זמן סביר.
- מהווה הקשר בין מפקד השרות, הכבאים, הפעילות המבצעית ואירועים חשובים באיגוד דרך אמצעי התקשורת אל הקהילה.

דרישות נוספות:

- ידיעת השפה העברית על בוריה.
- כושר הבעה בכתב ובעל פה.
- עדיפות לידיעה השפה האנגלית ושפות נוספות.
- הכרה רחבה של פעילות האיגוד ומבנהו.
- הכרות עם גורמי תקשורת בעיתונות המקומית ובעיתונות הארצית, הרדיו והטלוויזיה.
- יכולת עובדה עם מחשב והפעלת תכנות נדרשות לעיבוד ולהעברת קבצים

אמצעים הנדרשים למילוי תפקידו: לא קשור לדרישות לתפקיד

- מכשיר ביפר צרוב בקבוצות הרלוונטיות לאזור.
(כגון: דובר משטרה, דובר מד"א, כבאות דוברות / מבצעים וכיוצ"ב)
- מכשיר מירס עם שיחות יוצאות ונכנסות + סוללות זרביות למכשיר מירס.
- מכשיר סלולרי נוסף ברשת אחרת עם שיחות יוצאות ונכנסות + סוללות זרביות.
- עמדת עבודה הכוללת: מחשב עם חיבור ליומן מבצעים, חיבור לאינטרנט, דואר אלקטרוני ומכשיר טלפון.
- מצלמה סטילס דיגיטלית, מצלמת וידאו.
- טבלאות שליטה ניידות לדובר.
- מכשיר קשר נישא + מטען.
- רכב שרות לשימוש הדובר לצורך ביצוע תפקידו ומשימותיו.
- ציוד מיגון אישי כולל שילוט "דובר כבאות" על גבי מעיל תקיפה ואפוד זוהר.
- שילוט לרכב "כבאות והצלה בתפקיד".
- כל ציוד נוסף שימצאו לנכון המפקד לציידו.

רשות הכבאות תצייד את דובר האיגוד בציוד והעזרים הנ"ל לשם ביצוע מיטבי של תפקידו.

הוראות נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

עמוד 11 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
--------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

נספח ד' – ניסוח הודעות ביפר לגורמי התקשורת - דוגמא

"דובר כב"א: שריפה בדירת מגורים בקומה 2 מתוך 10 ברחוב ישראל 10 חיפה, שלושה צוותי כיבוי ומנוף גבהים מפנים לכודים ומכבים השריפה, אין שליטה, פרטים בהמשך, שם הדובר וטלפון".

"דובר כב"א: שריפה ביער המלאכים סמוך לבתי הישוב אמציה, ארבעה צוותי כיבוי בסיוע קק"ל פועלים במקום, טרם הושגה שליטה, פרטים בהמשך, שם הדובר וטלפון".

"דובר כב"א: תאונת דרכים קשה עם לכודים בכביש 6 סמוך למחלף ירקונים, צוותי חילוץ פועלים לחילוץ מספר לכודים בכלי הרכב, פרטים בהמשך, שם הדובר וטלפון".

"דובר כב"א: צוותי כיבוי מטבריה פועלים כעת לחילוץ כלבה שהתדרדרה לתהום בעומק 20 מטר סמוך לישוב מנחמיה, פרטים בהמשך, שם הדובר וטלפון".

עמוד 12 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
--------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

נספח ה' – נוהל מכ"ר דיווח מבצעי

נוהל זה מחליף את נוהל מס' 1-20-01

נוהל דיווח מבצעי

1. כללי

- 1.1 שירותי הכבאות ידווחו לנציבות כבאות והצלה על אירועים חריגים.
- 1.2 על מנת ליצור מסגרת מבצעית אחידה בין כל התחנות, הדיווחים יועברו במקביל גם לחדר המבצעים בש"כ הרצליה אשר יהיה אחראי על הפצתם למפקדי שרותי כבאות ולכלל חדרי המבצעים בתחנות באמצעות קבוצות הקריאה "כבאות מפקדים" ו"כבאות מבצעים" במכשירי ביפר.

2. המטרה

- 2.1 קביעת נוהל דיווח מבצעי לנציבות כבאות והצלה ולחדרי המבצעים בתחנות הכיבוי בארץ.

3. השיטה

באחריות שרות הכבאות לדיווח לנציבות כבאות והצלה ולחדר מבצעים בש"כ הרצליה על כל אירוע מדרגת סיכון 3 או דרגת סיכון 4 ועל כל אירוע אחר בו מופעל סד"כ של 3 צוותי כיבוי ומעלה.
הדיווח יועבר למנוי קבוצתי בביפר שמספרו 30888 ובאמצעותו אל מכשירי הביפר של הגורמים הבאים הצרובים בקבוצה הנ"ל:

נציב כבאות והצלה
דובר נציבות כבאות והצלה
חדר מבצעים בשרותי הכבאות הרצליה

חדרי המבצעים יעבירו את הדיווחים כמתואר לעיל באמצעות הודעת ביפר בלבד ולא באמצעים אחרים (דוגמת SMS, פלאפונים וכדומה) !!

הדיווח יועבר עם קבלת דיווח ראשון מהצוותים בשטח על אירוע אמת.
אם מדובר באירוע חריג במיוחד (קריאות רבות ביומן, דיווחים בתקשורת וכיוצ"ב) יועבר דיווח ראשוני עם קבלת ההודעות ועוד בדרך למקום האירוע במידת האפשר ולאחר מכן ימסרו עדכונים ממקום האירוע ככל שיידרש.
הדיווחים יועברו באחריות חדר המבצעים.

באחריות דובר נציבות כבאות והצלה לדווח לגורמים נוספים, בהתאם לצורך וחומרת האירוע. (מטה נציבות, משרד הפנים, גורמי תקשורת ארצית, קבוצת ביפר "כבאות דוברות" וכיוצ"ב).

באחריות חדר מבצעים הרצליה להעביר דיווחים למנויי קבוצות ביפר "כבאות מבצעים" ו"כבאות מפקדים". (ראה נספח א' לנוהל זה)

הוראות נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

עמוד 13 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
--------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

הגדרות

- 4.1 דרגת סיכון 3 - סוגי תקריות כגון:
- 4.1.1 שריפות ופעולות הצלה ממבני מגורים, **הקשורות להצלת חיי אדם ו/או בעלי חיים.**
- 4.1.2 חנויות, בתי מלאכה, **כאשר נשקפת סכנה לחיי אדם או כאשר פועלים באירוע מעל ל-2 צוותים.**
- 4.1.3 יערות וחורשות, **שמסכנות חיי אדם ו/או רכוש.**
- 4.1.4 שריפת קוצים שמסכנות חיי אדם או רכוש.
- 4.1.5 פעולת הצלה מתאונות רכב.
- 4.2 דרגת סיכון 4 – סוגי תקריות כגון:
- 4.2.1 שריפות ופעולות הצלה ממפעלים גדולים.
- 4.2.2 בנינים רבי קומות – אולמות התקהלות, בתי מלון, בתי חולים, מתקני ציבור, מקומות בידור, מאגרי דלק וכו'.
- 4.2.3 פיגועי טרור.
- 4.3 אירוע חומ"ס
- 4.3.1 כל אירוע או תקרית שמתפתח לאירוע חומ"ס ומחייב התערבות גורמים נוספים או בעלי משמעות ציבורית או כשיש צורך בתגבורות מרשויות אחרות.

5. השיטה

- 5.1 עם קבלת הדיווח מהכוח במקום האירוע, יתקשר חדר המבצעים לחברת ביפר 610666 – 03 ויעביר את הדיווח למנוי 30888 על שם "כבאות דיווח".

5.2 הדיווח יכלול:

- 5.2.1 כתובת האירוע.
- 5.2.2 סוג האירוע (שריפה, חילוץ, חומ"ס) ודיווח ראשוני מהשטח.
- 5.2.3 נפגעים באירוע ו/או לכודים בסיכון
- 5.2.4 הרכב הכוח שפועל במקום ובפיקוד מי.
- 5.2.5 פרטים רלוונטיים נוספים לאירוע כגון – סיוע משרותי כבאות נוספים, מעורבות המשרד להגנת הסביבה, מעורבות אסבסט, סיוע אווירי וכיוצ"ב.
- 5.2.6 בקשות לסיוע נוסף.
- 5.2.7 **פרטי חדר המבצעים משגר ההודעה ומספר טלפון לברור פרטים נוספים.**

(ראה נספח ב' לנוהל זה – "הודעות לדוגמא")

עמוד 14 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
--------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

- 5.3. במידת הצורך (תקלה בחברת ביפר, דיווח מוצפן וכדומה) יועבר הדיווח טלפונית לנציב כבאות והצלה, לדובר נציבות כבאות והצלה ולחדר מבצעים ש"כ הרצליה באמצעים הבאים:
- 5.1.1 נציב כבאות והצלה – משרד : 03-9430103, נייד : 050-5232531. בית : 03-9666399.
- 5.1.2 דובר נציבות כבאות והצלה- משרד : 03-9430108 נייד : 050-6204054
- 5.1.3 חדר מבצעים ש"כ הרצליה-09-9571471 או 09-9957826
- 5.4 החל מחצות ועד לשעה 07:00 יועברו רק דיווחים על אירועים חריגים (שלושה צוותים ויותר), אירועים עם נפגעים או אירועים בעלי היקף נרחב.
6. דיווח זה של חדר המבצעים אינו בא במקום דיווח מפקד למפקד כלומר מפקד ש"כ לנציב כבאות והצלה, במידה ומפקד ש"כ רואה צורך בכך.
7. תחולה

תחולת נוהל זה מיום 14 בספטמבר 2008

הוראות נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

עמוד 15 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
--------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

נספח ו' – קבוצות קריאה שרותי הכבאות בחברת ביפר

כללי: בשרותי הכבאות הוקמו שלוש קבוצות דיווח מבצעי על בסיס מכשירי ביפר.

המטרה: העברת דיווחים מהשטח לקבוצות הדיווח של שרותי הכבאות ביעילות ובמהירות תוך עדכון הגורמים הרלוונטיים במערך הכבאות ומחוץ לו.

השיטה: דובר הנציבות וחדר מבצעים הרצליה ירכזו את פעילות שרותי הכבאות וגופי החרום המקבילים ויעבירו דיווחים לקבוצות הביפר הקיימות ולגופים השותפים לפעילות או לאנשי תקשורת.

קבוצת "כבאות מפקדים" מנוי מספר 31110

בקבוצה זו צרובים כל מפקדי שרותי הכבאות וסגניהם או קמב"צ השרות.
שיגרה: בקבוצה זו ידווחו סיכומי בוקר וערב של פעילות שרותי הכבאות, כל אירוע חריג ואירועים בדרגת סיכון 4. בנוסף יועברו עדכונים מגורמי חוץ יועברו על פי הצרכים המבצעיים של שרותי הכבאות ויועברו הודעות מנהלה ממטה הנציבות.
חרום: יועברו דיווחים ממטה הנציבות בכל הנוגע לפעילות שרותי הכבאות והפעלתם המבצעית. הדיווחים בקבוצה זו יועברו החל משעה 07:00 עד שעה 22:00 פרט לאירועים חריגים שיועברו 24 שעות ביממה.

קבוצת "כבאות מבצעים" מספר 34000

בקבוצה זו צרובים כל חדרי המבצעים של שרותי הכבאות באמצעות מכשירי ה"דיווחית". בנוסף צרובים על קבוצה זו כבאים ובעלי תפקידים נוספים במערך הכבאות ומחוץ לו.
בקבוצה זו יועברו דיווחים על כל האירועים בדרגת סיכון 3+4, אירועים שיש בהם נפגעים או נזק כבד לרכוש או כל אירוע חריג אחר. בנוסף יועברו בקבוצה דיווחים מגורמי חוץ על פי הצורך המבצעי.
הדיווחים בקבוצה זו יועברו החל משעה 07:00 עד שעה 22:00 פרט לאירועים חריגים שיועברו 24 שעות ביממה.

קבוצת "כבאות דוברות" מספר 42700

קבוצה זו משמשת את דובר הנציבות ואת דוברי האיגודים ובה יועברו הודעות לגורמי התקשורת בדבר פעילות שרותי הכבאות. על קבוצה זו יהיו צרובים אנשי תקשורת וגופי סיוע שונים שאין להם נגיעה ישירה לפעילות המבצעית של שרותי הכבאות.
הדיווחים בקבוצה זו יועברו 24 שעות ביממה בהתאם לחומרתם ולעניין התקשורת שבהם.

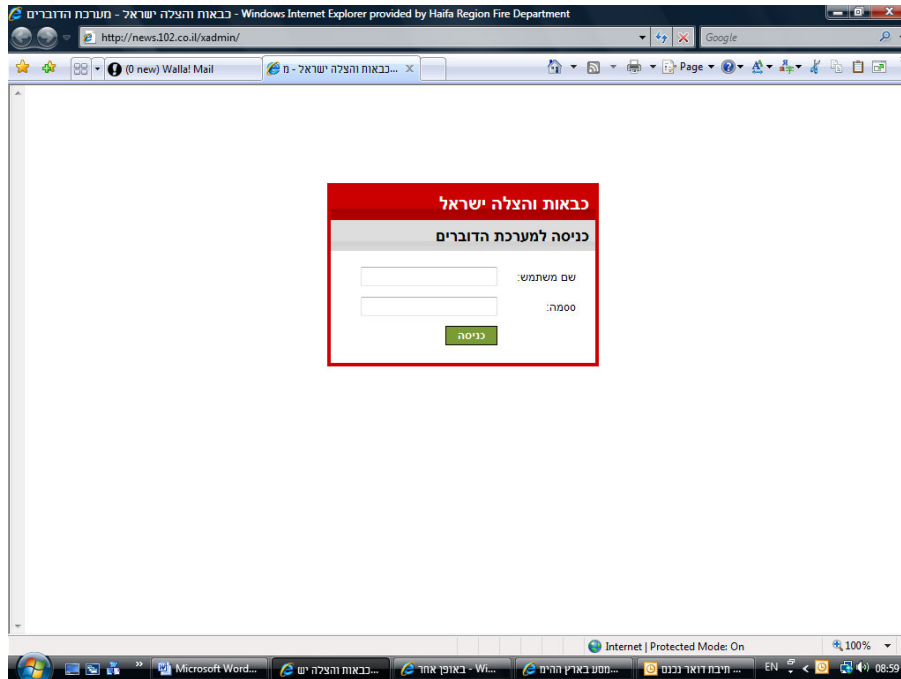
הבהרות

- # הודעות לקבוצות מפקדים + מבצעים ישוגרו על ידי חדר מבצעים הרצליה, דובר נציבות וממונה סיוע אווירי בלבד !
- # הודעות לקבוצת "כבאות דוברות" ישוגרו על ידי דובר נציבות ודוברים מקומיים.
- # גורמי חוץ נוספים יצרבו לקבוצה המתאימה להם על פי הצורך המבצעי.
- # אישורי צריבה לכלל קבוצות הדיווח יינתנו ע"י אנשי הקשר המורשים ובהתאמה לצרכי המבקש.

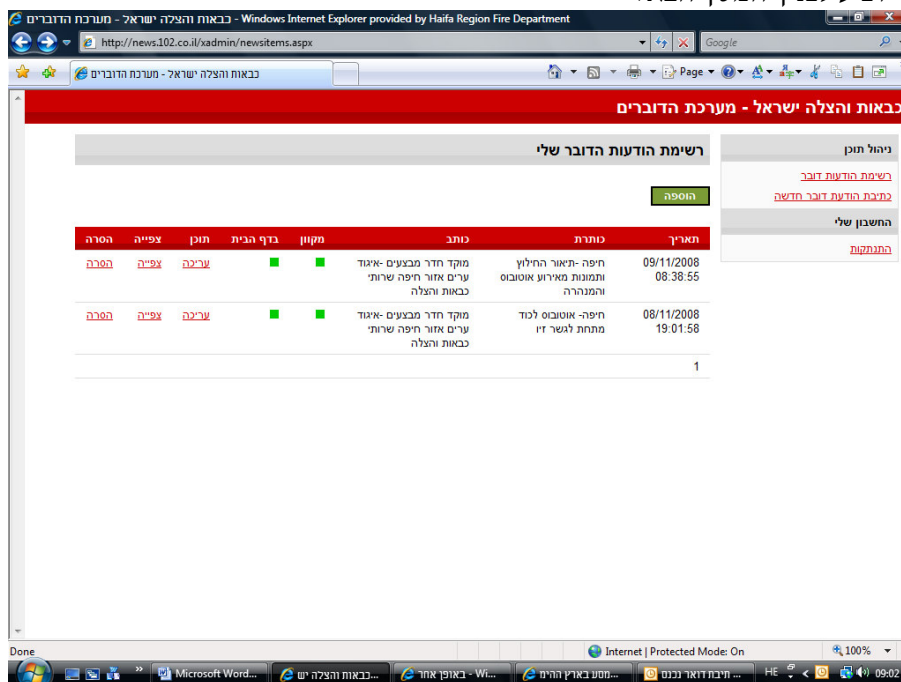
עמוד 16 מתוך 22	עדכון	תחילה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
--------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

נספח ז': נוהל הכנסת הודעות דובר לאתר הכבאות

1. כנס לפאנל האתר באמצעות הקישור:
2. לפניך יוצג המסך הבא:



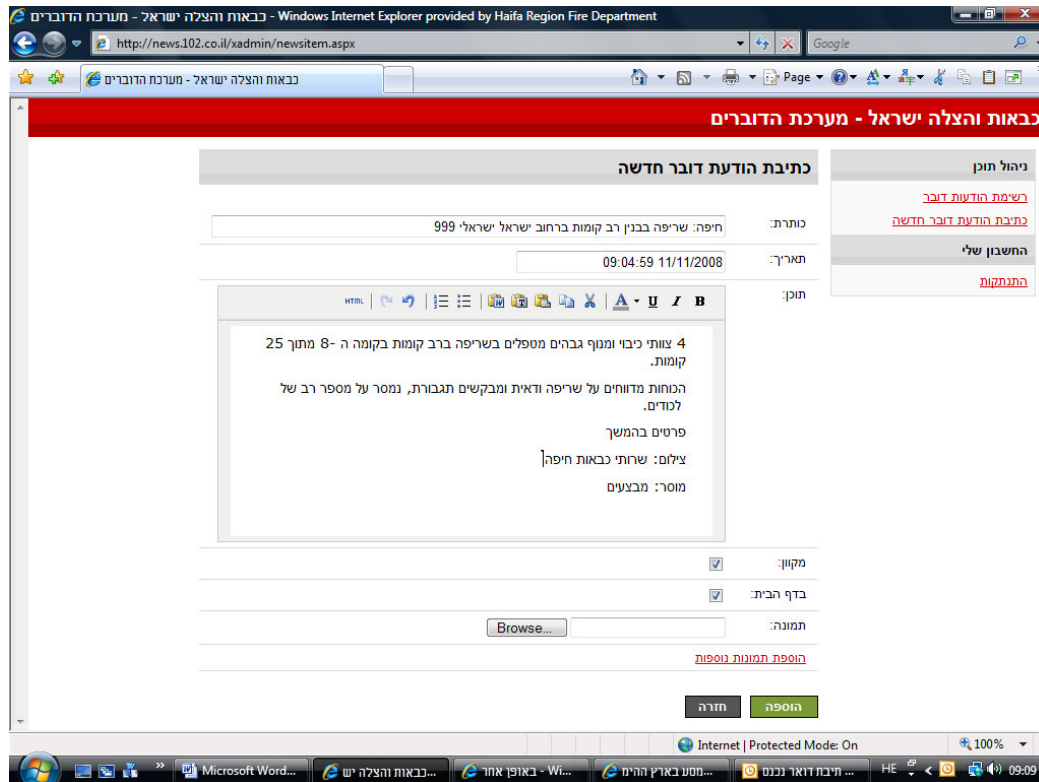
3. הכנס שם משתמש וסיסמה (במידה והנך מורשה)
4. לחץ על הלחצן "כניסה"
5. יופיע לפניך המסך הבא:



הוראות נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

עמוד 17 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
--------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

6. לחץ בצד ימין: " כתיבת הודעת דובר חדשה".
מלא פרטים מלאים, בצע הגהה, במידה וברשותך תמונות, הכנס התמונות ע"י לחיצה על כפתור
"Browse", ניתן להכניס תמונות נוספות ע"י לחיצה על הלחצן "הוסף תמונות נוספות"



עם סיום מילוי הפרטים והתמונות רד לתחתית המסך ולחץ על הלחצן "הוספה"

7. המבזק שהזנת מפורסם כעת חלון המבזקים בדף הבית באתר.

הוראות נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

עמוד 18 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
--------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

נספח ח': עקרונות הדוברות ויחסי ציבור

דוברות במערך הכבאות

- ו. דעת קהל במדינת ישראל מהווה מדד להערכה חיובית או שלילית של שרותי הכבאות והצלה. דוברי שרותי הכבאות והצלה הינם החוליה המקשרת בין מערכות התקשורת המגוונים ליצירת יחסי ציבור טובים לשרותי הכבאות והצלה.
- ז. לכבאים יתרון רב מגופים נוספים העוסקים בהצלת חיים, עצם מהות תפקידנו היא לסכן חיינו במטרה להציל חיים של אחרים, יחסי ציבור טובים יעזרו לנוצל מהות זו להרחבת התמיכה בשרותי כבאות והצלה במטרותיו ובתוכניותיו.
- ח. יחסי ציבור הם תהליך ליצירת דעת קהל אוהדת, הכרחי לקבוע מה האיגוד מבקש שהציבור יבין ואיך להשיג זאת. דובר האיגוד חייב ליישם שתי פונקציות בסיסיות – מחקר ותקשורת. המחקר יסייע לדובר לאבחן בעיות להגדיר מטרות ולפתח תוכניות. התקשורת היא הכלי דרכו מסרים הודעות ותוכניות יעברו.
- ט. הוכחת מטרות – מטרות האיגוד לעמוד מול אמצעי התקשורת בנקודת פתיחה בה תדמית הכבאים בעיני הציבור היא כבר טובה והדובר חייב כעת לשמור המצב הקיים ולא להיות בשלב של התחלת תוכנית לשיפור תדמית.
- י. פיתוח תוכניות – בבניית תוכנית עבודה שנתית יוגדרו בעיות, מטרות ודרכים ליישמן כך שהתאמת התוכנית בסיוע יכולות כושר ביטוי, יכולת הבעה בכתב ותכונות אופי ויושר אישי של הדובר יהיו כלי יחסי הציבור המרכזי של שרותי כבאות וההצלה.

אבחון בעיות יחסי הציבור בשרותי הכבאות והצלה

- א. שרותי הכבאות מזוהים לא נכון עם בעיות של סכסוך עבודה ומאבק על תנאי עבודה (עיצומים ושבתות), אי תשלום משכורות בזמן, ציוד וצי רכבים מיושן.
- ב. תדמית הכבאים הייתה של שחקני שש-בש, כרסתניים, חסרי עבודה בשגרה ובעלי משכורות גבוהות.
- ג. בעיות פנימיות: ניהול כושל, חוסר מקצועיות, בעיות מימון.
- ד. בעיות חיצוניות: הכרה של הרשויות המקומיות, משרדי ממשלה, 24 שרותי כיבוי שונים.
- ה. מחלקות מניעת דליקות וחלקם ברישוי עסקים, אינו אחיד ומגלה סטנדרטים שונים.

בנה מסר משכנע

- ◆ מסר יש רק אחד.
- ◆ התאם מסר ושפה לקהל יעד.
- ◆ זכור כי האמינות היא מעל לכל!
- ◆ התכוון לקראת הראיון (נתונים, סימולציה).
- ◆ תגובות אנושיות מדודות נקלטות היטב.

הוראות נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

עמוד 19 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
--------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

- ◆ דבר, אל תקרא מהכתוב!
- ◆ היה גמיש ועירני במהלך הראיון.
- ◆ הימנע מהבעת דעות אישיות, מחשבות והגיגים.
- ◆ זכור כי שפת גוף ואינטונציה משלימות את המסר המילולי.
- ◆ זכור כי "אין תגובה" היא תגובה.
- ◆ זכור, אינך אדם פרטי. אתה מייצג גוף / ארגון / איגוד / מפלגה.

זכור מה עיתונאי מחפש

- ◆ מידע חדשותי, אקטואלי.
- ◆ מפתיע סנסציוני וחריג. סיפור יוצא דופן ולא שגרתי.
- ◆ מרגש. סיפור המצליח לטלטל את רגשותיו של הצופה / המאזין / הקורא.
- ◆ זווית אישית של המרואיין.
- ◆ סיפור אישי, פרטי.
- ◆ בלעדיות וראשוניות.
- ◆ אירוע לא צפוי, נדיר.
- ◆ סיפור המשיק לנושא השעה.
- ◆ עיתונאי מחפש מרואיין שייעשה את הכתבה.
- ◆ עיתונאי יודה לך על סיפור ש"כולם ידברו עליו".

ראיון טלוויזיוני

עם קבלת ההודעה על הראיון הצפוי יש לבצע תחקיר

- ◆ מי המראיין?
- ◆ מהן השאלות?
- ◆ האם הראיון יהיה בלשכה או באולפן?
- ◆ האם יש משתתפים נוספים?
- ◆ מהו הלבוש המתאים לתכנית?
- ◆ מה היקף (זמן הראיון)?
- ◆ האם מדובר בשידור חי או מוקלט?
- ◆ היכן בדיוק ממוקם האולפן?

ראיון טלוויזיוני במשרדך

הקפד על סביבת צילום (פריים) מכובדת:

- ◆ שולחן נקי.
- ◆ תמונות ממלכתיות עדכניות.
- ◆ דגל.

עמוד 20 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
--------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

ראיון באולפן טלוויזיה

- ◆ הנח ידיך מעל לשולחן.
- ◆ הקפד על ישיבה יציבה על הכיסא.
- ◆ שמור על טון דיבור שיחתי.
- ◆ שמור על קול חזק וברור.
- ◆ שמור על קשר עין עם המראיין בזמן הראיון.
- ◆ **זכור!** הנך מצוי בסביבה של מצלמות ומיקרופונים פועלים. היה מודע לדבריך ולתנועותיך עד לצאתך מהאולפן.

ראיון טלוויזיוני בשטח

- ◆ אל תסכים להצטלם בכל מקום ובכל מחיר. המנע מסנוור שמש וכו'.
- ◆ דרוש זמן קצר להתעדכנות והתעדכן בפרטים האחרונים.
- ◆ שלב את תנועות הידיים במסר המילולי.
- ◆ זכור, תנועות ופרטים קטנים מועצמים בעין המצלמה.
- ◆ דאג לסביבת צילום ("פריים") נקייה מרעשים.
- ◆ הפנה מבטך אל המראיין גם כשבפיך מסר אל הציבור.

ראיון רדיו

ראיון רדיו מתמקד במסר מילולי ובאינטונציה

- ◆ הכן את המסר על כרטיסיות.
- ◆ שמור על קצב דיבור – לא איטי או מהיר מידי.
- ◆ הקפד על טון דיבור שיחתי ולא רשמי, הצהרתי או מחנך.
- ◆ אינטונציה מגוונת.
- ◆ המנע מרעשים מיותרים, אביזרי לבוש או תכשיטים מרעשים.
- ◆ שב במרחק קבוע מהמיקרופון.
- ◆ אל תתנגח עם המראיין ואל תתקוף אותו.
- ◆ ענה קצר, ענייני ומדויק.
- ◆ השתמש במשפטי מחץ ומשפטי מפתח.

ראיון לעיתון

- ◆ ברר עם הכתב את היקף הכתבה, את מיקומה ומהו המועד המשוער לפרסומה.
- ◆ הקלט את המפגש עם העיתונאי (עוד בטרם החל הראיון).
- ◆ אל תכחיש עובדות נכונות.
- ◆ אל תאמר דברים שלא תרצה לקרוא בעיתון של מחר.
- ◆ היה ניחוח, פתוח ונקוט בגישה חיובית.

הוראות נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

עמוד 21 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
--------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

יש להשתמש בתנועות ידיים להדגשה והבלטה מבלי לפלוש לטריטוריה של המראיין. ❖

מסיבת עיתונאים

תדריך העיתונאים חיוני רק במידה ויש בפנייך מידע משמעותי

- ❖ הכנות דרשות – תשתיות חשמל, כיבוד קל וחנייה לעיתונאים.
- ❖ אמצעים חזותיים – תצלומים, חומר רקע כתוב. לא להציף במידע.
- ❖ אמברגו – גילויים שאתם עומדים לפרסם במסיבה, אין לפרסם לפניו.
- ❖ שקול שילוב של סיור במסיבת העיתונאים והתנסות אישית של העיתונאים המוזמנים.
- ❖ אתר דוברים רהוטים. לא יותר משניים.
- ❖ ערוך משחקי סימולציה מראש.
- ❖ הקפד על תיחום בזמן.

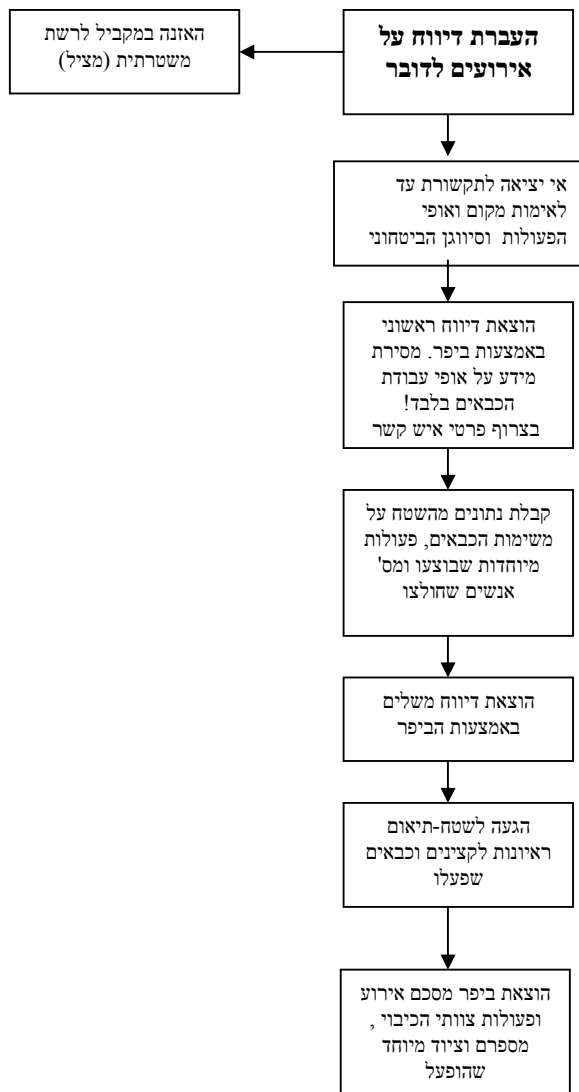
יזמות תקשורתית

דוברות אקטיבית להגברת המודעות הציבורית ושיפור התדמית

- ❖ מפה את כל אמצעי התקשורת הפועלים בסביבתך והכר אישית את העיתונאים.
- ❖ התאם את הידיעה העיתונאית לתחום הסיקור.
- ❖ הפוך את האנשים העובדים בסביבתך לנאמני תקשורת.

עמוד 22 מתוך 22	עדכון	תחולה ספט' 2009	שם הוראה דוברות ויחסי ציבור	מס' הוראה 2-100-01	פרק 100 דוברות ויחסי ציבור
--------------------------	-------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------	----------------------------------

נספח ט' : מודל דוברות באירוע מלחמתי / אירוע פח"ע רב נפגעים



דגשים בנושא דוברות

- * על הדובר למנות עוזר דובר שיוכל לסייע לביצוע פעולות משלימות ומקבילות, עוזר הדובר יכול להיות בעל תפקיד אחר באיגוד (רצוי מקרב עובדי יום).
- * מיקום הדובר : צמוד למפקד השרות או קצין המבצעים או למנהל הלחימה בשטח, או בהתאם לאופי האירועים והצרכים.
- * בהעברת דיווחים לביפר יש לוודא כי מופעל נוהל דיווח מבצעי.

הוראות נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי