

פרק 100

הסברה וקשרי חוץ

תוכן עניינים

<u>מס' הנוהל</u>	<u>שם הנוהל</u>
1-100-01	יחסי ציבור, הסברה ודוברות.

משרד הפנים
נציבות כבאות והצלה
י ו ל י ם

פרק	שם הנוהל: יחסי ציבור, הסברה ודוברות.	מס' הנוהל: 1-100-01	תחולה: דצמ' 93	עדכון:	דף מס' 1 מתוך 5 דפים
------------	---	----------------------------	-----------------------	---------------	--------------------------------

1. כללי

1.1 שרותי הכבאות וההצלה אמונים על שרות חיוני לציבור. חשוב שהציבור ידע על פעילות שרותי הכבאות בזמן אמת מבחינת הסברה לציבור, ע"מ להפיק לקחים מאסון שימנעו בעתיד הן אבדן נוסף של חיי אדם ורכוש, והן מבחינת זכותו של הציבור לדעת.

1.2 שיתוף פעולה מושכל עם התקשורת ברמה המקומית והארצית יביא להבלטת פעילותם של הכבאים בארועים שבהם נטלו חלק וישפרו את תדמיתם של שרותי הכבאות וההצלה.

1.3 במהלך השנה יעסקו הנציבות ושרותי הכבאות במסעי הסברה לציבור במגמה להוריד למינימום את הנפגעים בנפש וברכוש.

1.4 חשוב שבכל שרות כבאות והצלה ימונה קצין שיהיה בתפקיד נוסף לתפקידו המקורי גם דובר שרות הכבאות וההצלה. רק למפקד או ליו"ר הרשות לשוחח עם עיתונאים.

2. מטרה

2.1 מטרת נוהל זה להביא לכלל אחידות את אופן העבודה של שרותי הכבאות וההצלה מול אמצעי התקשורת הכתובה והאלקטרונית וכן מול הציבור, בתחומי יחסי ציבור, הסברה ודוברות.



דף מס' 2 מתוך 5 דפים	עדכון מיום:	מס' הנוהל: 1-100-01	שם הנוהל: דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------------	------------------------	---------------------------------

3. הגדרות

3.1 "יחסי ציבור" - מכלול הפעולות היזומות, באמצעותם מבקש שרות הכבאות וההצלה לפתח הבנה ואהדה מן הציבור וקובעי המדיניות ולפעול לשיתוף פעולה ע"מ לקדם את האינטרס של האירגון ותדמיתו.

3.2 "הסברה" - מכלול הפעולות היזומות כשירות לציבור, בע"פ ובכתב, באמצעותם מבקש שרות הכבאות וההצלה לגרום לשינוי במודעות האנשים ביחס לנושא הקשור בבטיחות מפני אש. (שבוע מניעת דליקות, עלון הסברה וכדו')

3.3 "דוברות" - מכלול המסרים האינפורמטיביים והידיעות ו/או התגובות המועברות לתקשורת ע"י איגוד ערים לשרותי כבאות ביחס לפעולת שרות הכבאות וההצלה הקשורות בהצלת חיי אדם ו/או פעילות שהיתה בהם פגיעה ברכוש רב ו/או פעולות שבהם מעורבות שרותי הכבאות וההצלה ראויים לציון מבחינה ציבורית.

4. סמכויות ואחריות

4.1 הודעות ודיווחים לכלי התקשורת (להלן "דוברות") ברמה הארצית, ימסרו ע"י נציב הכבאות וההצלה או דובר הנציבות עפ"י הנחיות הנציב.

מטעם נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

דף מס' 3 מתוך 5 דפים	עדכון מיום:	מס' הנוהל: 1-100-01	שם הנוהל: דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------------	------------------------	---------------------------------

4.2 הודעות ודיווחים לכלי התקשורת (להלן "דוברות") ברמה האזורית וברמת איגוד הערים לכבאות ימסרו ע"י יו"ר האיגוד ו/או מפקד השרות ו/או קצין שיוסמך ע"י המפקד לשמש כדובר מטעם השרות בנוסף על תפקידו.

4.3 בנושאי יחסי ציבור ברמה הארצית יעסוק דובר הנציבות עפ"י הנחיות הנציב. ברמה האזורית וברמת איגוד הערים לכבאות והצלה יעסוק בכך יו"ר האיגוד ו/או מפקד.

4.4 בנושא הסברה ברמה הארצית יעסוק דובר הנציבות עפ"י הנחיות הנציב. ברמה האזורית יעסוק בכך מפקד השרות או קצין הדרכה או מניעה עפ"י הנחיות מפקד שרות הכבאות וההצלה האזורי.

4.5 בכל מקרה לא יתראיין מפקד שרות כבאות והצלה בנושאים שאינם שייכים ישירות לתחום פעילות הכבאים בארוע מסויים, אלא באישור נציב הכבאות וההצלה.

4.6 בכל ארוע המחייב עפ"י נהלי אג"מ/מבצעים לפי רמות סיכון דיווח על השתתפות כבאים בנושא שמטבעו ימשוך תשומת לב התקשורת הארצית, יעדכן מפקד השרות ו/או קצין משמרת מטעמו את דובר הנציבות בפרטי הארוע, בנוסף לדיווח בצינורות מבצעיים.

5. השיטה להפעלת הסברה, יחסי ציבור ודוברות :

5.1 הנציבות ושרותי הכבאות וההצלה יערכו בכל שנה מסעי הסברה לציבור בהתאם לעונות השנה ולחגים - המפורטים להלן - ע"מ להוריד למינימום את הנפגעים בנפש ורכוש בתחומי בטיחות
האש :

מטעם נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

דף מס' 4 מתוך 5 דפים	עדכון מיום:	מס' הנוהל: 1-100-01	שם הנוהל: דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------------	------------------------	---------------------------------

5.1.1 שבוע מניעת דליקות קיץ - יערך בסמיכות לל"ג בעומר (חודשים מאי-יוני).

5.1.2 שבוע מניעת דליקות חורף - יערך בסמיכות לחג הסוכות (חודשים אוק'-נוב').

5.1.3 הסברה לציבור ביחס לסכנות בטיחות האש
בחגים : בל"ג בעומר, ביום העצמאות, בפורים, ובחנוכה.

5.1.4 הנציבות וש"כ יפיקו חומר הסברה, מודעות ותשדירים ויפיצו אותם בתקשורת מקומית וארצית בהתאם למגבלות התקציב.

5.2 במהלך השנה, תיזום הנציבות ושרותי הכבאות וההצלה מגוון פעילויות יחסי ציבור שתובאנה לידיעת אמצעי התקשורת כגון : רכושת ציוד חדיש, פתיחת תחנה חדשה, מסיבת פורשים, הענקת צל"ש לאזרח על גילוי תושיה וגבורה, השתתפות ש"כ בתרגילים, שת"פ עם גורמים ממלכתיים בנושאים שיקדמו את בטיחות הציבור, וכדו'.

5.3 דובר הנציבות יוציא הודעות לתקשורת הארצית עפ"י הנחיות הנציב. שרותי הכבאות זפעלו במישור האזורי בנושאי דוברות לפי הכלל : "עשות ולא דיווחת, לא עשית". יתרה מכך, את הקרדיט יקבלו אחרים למזרת הנוחם של הכבאום שחרפו נפשם בארוע. לפיכך על כל מפקד שרות כבאות והצלה להחזיק אצלו ובחדר המבצעים של התמנה רשימה מעודכנת של גתונאים ואמצעי התקשורת השונים באזורו.

משעם וציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי

דף מס' 5 מתוך 5 דפים	עדכון מיום:	מס' הנוהל: 1-100-01	שם הנוהל: דוברות ויחסי ציבור
-------------------------	-------------	------------------------	---------------------------------

5.4 ברגע שמתברר למפקד שמדובר בארוע חריג או ארוע בעל רגישות

ציבורית או ארוע מעניין (לדוגמא : ילד שרגלו נתפסה

במעלית, חילוף לכוד בבור, הורדת אדם שמן בסולם גבהים

ו/או חתול מעץ גבוה), עליו להפעיל מייד איתורית לעתונאים

שיבואו לסקר את הארוע לפי דחיפות המדיה התקשורתית :

5.4.1 צלמי עתונות.

5.4.2 כתבי טלוויזיה וכתבי רדיו אזוריים.

5.4.3 כתבים אזוריים של עתונות ארצית.

5.4.4 כתבים מקומיים של מקומונים.

(הערה : בנספח לנוהל זה תמצא "עשר דיברות" תקשורת למפקד

שרות כבאות וכן דוגמא לקומוניקט - הודעה לעתונות).

5.5 בגמר ארוע יוציא מפקד השרות הודעה כתובה לעתונות עם העתק

לנציבות.

הערה : נוהל זה מחליף הוראת נוהל מפקח כבאות ראשי

מס' 6-05 "דוברות" מינואר 1985.

מטעם נציב כבאות והצלה ומפקח כבאות ראשי



מדינת ישראל
משרד הפנים
נציבות כבאות והצלה



לשכת הדובר, ממונה על יחסי ציבור, הסברה וקשרים

"עשר דברות" - תקשורת

למפקד תחנת כיבוי אש:

1. עם יציאת הכבאים לארוע, שלח הודעה ראשונית ובה עיקרי הידיעה לכתב טלביזיה מקומית + רדיו צלם עתונות וכתבי העיתונות ארצית באזורך (באיתורית) ורק כשתחפנה שגר הודעה מפורטת דומה לשאר הכתבים המקומיים. (המקומון בלאו הכי יוצא רק בסוף שבוע)
2. מיד לאחר שתתפנה מן הטיפול בארוע מסור את הפרטים החשובים ביותר שידועים לך, ע"י ניסוח הודעה קצרה לעתונות (ראה דוגמה), אותה תשגר בפקס אל המערכת.
3. בעת הצורך ובהתאם להיקף הארוע, העזר בשרותי כתב הרדיו או טלביזיה המקומית להודיע/להזהיר/מפני סכנות צפויות, במקרים מיידיים.
4. תמיד היה ראשון להוציא הודעה לתקשורת בדבר פרטי הארוע ואל תשאיר את המלאכה לאחרים, אחרת "יחטפו" לך את הקרדיט!
5. מסור את הפרטים על פי סדר חשיבותם:
 - א. מקום הארוע;
 - ב. האם יש נפגעים?
 - ג. אופי הנזק והיקפו; (בכללי)
 - ד. הנזק שנגרם לרכוש; (כללי)
 - ה. הסיבה או האחריות למה שקרה; (אם יש)
 - ו. האם החלה החקירה ואם כן מה גילתה.
6. ציין בפני העתונאים את הצעדים שנקטו, או ינקטו למניעת הישנותם של מקרים דומים.
7. אל תשכח את ההשפעות המיידיות או הצפויות כתוצאה מהארוע. ציין אותן במגעך עם התקשורת.
8. הדגש את מעשי הגבורה, התושיה, ההקרבה, נסיבות בלתי רגילות של הינצלות - הקשורים בארוע.
9. אל תשכח לאזכר את אנשיך על עבודתם הקשה והמסוכנת, תן להם קרדיט וציין אותם בשמותיהם ודרגתם.
10. עדכן את נציבות כבאות וההצלה כולל הדובר בפקסימיליה ובאיתורית. (49871 - חב' "ביפר").



מדינת ישראל
משרד הכנים
נציבות כבאות והצלה



לשכת הדובר, ממונה על יחסי ציבור, הסברה וקשרי

דוגמה לקומניקט - הודעה לעתונות

כתב/עורך נכבד;

היום _____ בשעה _____ ארעה דליקה/תאונה _____
 ב _____ (ציין מקום מדוייק)

מן הדליקה/בתאונה נהרגו _____ בני אדם, ונפצעו _____

הפצועים פונו לבית החולים _____
 אופי הנזק והקיפו (כללי) _____

הסיבה או האחריות למה שקרה (ככל הנראה, כתוצאה מ....)

חקירת שרותי הכבאות וההצלה טרם החלה/מן החקירה עולה כי:

צעדים שנקטו למנוע הישנות המקרה (אם רלוונטי).

ההשפעות המיידיות של הארוע _____

פעולות החילוץ היו קשות במיוחד והצטרכו להשתמש בפירוט ציוד, סולם
 וכו' _____

היו גם נסיבות מוזרות ויוצאות דופן בארוע,

לדוגמא: _____

אנו מבקש לציין את הכבאים _____ (דרגה ושם, שנהגו
 תושיה רבה ותוך הקרבה, והצילו חיי אדם ורכוש.

פרטים נוספים בטלפון: _____ או בשטח אצל המפקד:

חתום: מפקד או קצין משמרת