



# צעדים ראשוניים להתמודדות הרשות המקומית עם נגיף הקורונה

## המלצות לפעולה

עודכן לאחרונה: 16 במרץ 2020



המדריך מיועד לסייע לרשות המקומית להיערך ברמה הראשונית להתמודדות עם נגיף 'הקורונה'.

מידי כמה שעות ייעשה מאמץ לעדכן, להרחיב ולהעמיק אותו על בסיס למידה מהנעשה בשטח ובעולם וכן בהתאם להנחיות המתעדכנות.

המדריך מיועד לכלל הרשויות ועל כן כולל בעיקר צעדים בסיסיים בשלב זה. בהמשך נפרסם מדריכים שיכללו גם צעדים מתקדמים.



## צעדי מסגרת

2. מנו אחראי תקשורת פנים ארגוני

1. בצעו הערכת מצב באופן שיטתי

3. הפעילו מנגנון הפצה ודוברות

3. הפעילו נכון את המוקד העירוני



## בצעו הערכות מצב

אנו ממליצים להקים פורום להערכת מצב, שלא יעלה על עשרה אנשים, שמטרתו עדכון וסנכרון, אשר יתכנס פעמיים ביום, בשעות 10:00 בבוקר וב-21:00 (אפשרות לטלפוני או ווידאו)

**מי בפורום:** ראש הרשות, מנכ"ל/מזכיר, גזבר, דובר, מנהל משאבי האנוש, מנהל התכנון האסטרטגי/עוזר ראש הרשות (מרכז הפורום), מנהל הרווחה, מנהל החינוך, מנהל השירות/שפ"ע, מנהל המוקד העירוני, יועץ משפטי, ממונה חירום ובטחון, מנמ"ר, מהנדס, משטרה, כיבוי אש, מד"א, בריאות הציבור

### מה הפורום עושה?

הערכת מצב סוף יום

עיסוק במשמעות מהמלצות הממשלה (מומלץ לתאם לאחר הפצת הנחיות הממשלה בערב)

הערכת מצב תחילת יום

מעקב ובקרה אחר ביצוע משימות; דיון בסוגיות מיוחדות; מעקב אחר כ"א רשותי (מחלה, בידוד)

גיבוש תמונת מצב ועדכונים מרכזיים

כל נציג מעדכן על הנעשה בגזרתו. הערכת המצב מסתיימת בניתוח תמונת המצב ומתן הנחיות.

**הערכת מצב אפקטיבית – שיח תכליתי וממוקד (עד שעה) מלווה בסיכום כתוב.**



## מנו אחראי/ת תקשורת פנים ארגונית

אנו ממליצים למנות בעל תפקיד שאחראי על העברת הודעות ומידע בתוך העירייה

**פונקציה אפשרית:** מנהל משאבי האנוש או עוזר מנכ"ל/עוזר ראש הרשות. כדאי למנות מנהל/עובד אמינים, בעלי כושר ביטוי טוב בעל פה ובכתב, בעלי תודעת שירות גבוהה. פעולתם תיצור 'שקט' ארגוני, תצמצם אי וודאות ותאפשר לארגון להתמקד במשימותיו.

### מה האחראי עושה?

זמינות ומענה לשאלות

זמין לשאלות, התייעצות, העברת פניות לגופים הקובעים מדיניות.

עדכון והפצת הנחיות

מעדכן בהנחיות את הנהלת הרשות; מקיים שיח רציף עם יו"ר וועד העובדים; מפיץ את ההנחיות בערוצים שונים לעובדים (היחיד שמפיץ הנחיות פנים ארגוניות!)

קבלת הנחיות

מקבל הנחיות הקשורות בעובדי הרשות המקומית מהגופים השונים – מרכז שלטון מקומי, משרד הפנים, הממונה על השכר באוצר.



# הפעילו מוקד פניות עירוני

אנו ממליצים להפעיל מוקד פניות זמין לקבלת מידע מתושבים, ניתוב טיפול ומעקב בתוך העיריה.

**מי אחראי:** מנהל המוקד העירוני / אשכול (היכן שרלוונטי) / קבלת סיוע ממוקד של רשות שכנה (במידת הצורך)

## דגשים להערכות:

### תיאום

ביצוע פגישות תיאום בין המוקד ליחידות וגופים עירוניים – דיוק חלוקת העבודה ותיאום ציפיות.

### טיפול מותאם

היערכות לטיפול נכון בפניות תושבים על הפרת הנחיות בידוד; בניית סדרי עדיפויות לטיפול בפניות.

### עומס חריג

היערכות לעומסים חריגים - בחינת הצורך בהרחבת צוות המוקדנים וחלוקת משמרות אפקטיבית; הכשרת עובדי עירייה נוספים בהפעלת המוקד.



# הפעילו מנגנון הסברה ודוברות

אנו ממליצים לקבוע פונקציה אחת תפיץ לתושבים מידע רלוונטי ומאושר במציאות המשתנה (פונקציה אחת בלבד שרק היא מפיצה מידע רשמי!)

**מי אחראי:** דובר / עוזר ראש הרשות / מנהל המוקד העירוני.

## צעדים להסברה:

בניית תכנית פעולה להסברה

כולל: תדירות העברת מסרים (להשתדל בכל יום בשעה קבועה); מקורות המידע.

גיבוש מדיניות פרסום

מסרים של חוסן עירוני לצד מסרים אופרטיביים.

מיפוי פלטפורמות פרסום

יצירת רשימה של כל ערוצי הפרסום לתושבים.

תרגום

שפות שונות בהתאם לצרכי התושבים.

מיפוי וסיוע

ניתוח ומתן מענה לבטן הרכה של הרשות – שכונות חלשות, תושבים בבידוד; איתור 'דפוסים' מהפניות למוקד.



## יצירת תוכניות פעולה

2. חינוך

1. שירות לתושב

4. בטחון

3. רווחה וקהילה

5. כלכלה עירונית

חלק זה מכוון להכנת תוכניות לטווח הבינוני-ארוך. תוכניות אב רשותיות או תוכניות נושאיות. נרחיב בנושאים אלו במדריכים הבאים





# שירות לתושב

## ▪ רציפות מענה בעירייה:

- איתור בעלי תפקידים הנדרשים לספק מענה טלפוני מרחוק.
- העברת דף מסרים למוקד העירוני לתחומים שאינם בעבודה.
- בחינת תגבור יחידות השירות לאור המציאות המשתנה.
- הפרדת עובדים ומחלקות שהדבקות שלהם עלולה להשבית מערכות שלמות בדגש על עובדים חיוניים כגון מוקד.
- רתימת התושבים לחשיבות השמירה על הסדר והניקיון בתקופה בה עלולה להפגע היכולת לספק שירות.

## ▪ מעבר לשירותים מקוונים:

- מיפוי והכנת תכנית פעולה למעבר לשירותים מקוונים
- הפצת מידע לציבור על האפשרויות לקבלת שירות מקוון

## • מיפוי השירותים והפעילויות שנדרש לבטל:

- שירותים בעלי אופי של התכנסות והתקהלות.
- תכנון חלופות לשמירה על רציפות השירות.
- ניתוח משמעויות הפסקת הפעילות – תקציבים, חוזים.



## חינוך

- **פתרונות ללימוד מהבית:** תמיכה במאמץ משרד החינוך - באחריות מנהלי בתי הספר בתיאום מול משרד החינוך
- **היערכות לבגרויות** בהתאם להנחיות משרד החינוך
- **ניצול הזדמנויות מהמשבר** – כגון הקדמת עבודות שיפוץ בבתי ספר; הקדמת פעולות היערכות שתוכננו לקיץ
- **חינוך מיוחד:**
  - שמירת קשר יזום עם אוכלוסייה מאותרת
  - איתור צרכים מיוחדים ומתן סיוע



# רווחה וקהילה

- **זיהוי אוכלוסיות הנדרשות לקבל שירות:**
  - אוכלוסייה מוכרת
  - אוכלוסייה מבוגרת
  - אוכלוסייה בבידוד/סמוכה למוקדי הדבקה
  - אוכלוסיית קצה מחוץ למסגרת הרגילה
- **קשר עם המטופלים-**
  - פיתוח פתרונות דיגיטליים חלופיים למפגשים פרונטאליים
  - מיפוי הזדמנויות בקהילה – הפעלת עמותות וגיוס מתנדבים בכפוף להנחיות משרד הבריאות
  - זיהוי תמיכות ופעולות שנעצרו ובחינת מענה חלופי
- **העברת מידע וחיזוק החוסן העירוני:**
  - הקמת פלטפורמה להעברת מסרים מחזקים.
  - עדכון שוטף בהנחיות להתנהלות בטוחה.
  - עדכון באופן פעולת הרשות ואפשרות לקבלת שירותים דיגיטליים



## בטחון

- **הקמת חדר מצב וכינוס קבוצות עבודה להערכות מצב**
- **בחינת הקמת צוותי חירום שכונתיים (צחשי"ם) – החוט המקשר בין העירייה והשכונה.**
- **המוקד עירוני:**
  - יצירת קו חם במוקד העירוני לנושא נגיף הקורונה 24/7
  - הכנת דף שאלות ותשובות לנושא הקורונה
  - תשתית להקמת מוקד בעבודה "מהבית"
- **סיוע למשטרת ישראל** לאכיפת הנחיות משרד הבריאות:
  - עמידה בהנחיות לסגירת עסקים
  - בקרה על התקהלויות במרחב הציבורי
  - מיפוי שירותים חיוניים ובקרה על עמידה בהנחיות משרד הבריאות
- **אזורים סטריליים:**
  - מיפוי אזורים סטריליים במרחב העירוני
  - בניית תכנית פעולה לטיהור אזור



## כלכלה עירונית

- **בחינת משמעות ירידת הכנסות הרשות** על התקציב העירוני:
  - ירידה בהכנסות משירותים, ארנונה, שכירות, היטלים ואגרות.
  - ירידה בהכנסות מיידיות, עתידיות.
  - ביצוע תחזית ובניית תכנית התמודדות פיננסית
- **גיבוש מדיניות עירונית להקלה על עסקים מקומיים**
  - רתימת הקהילה לסיוע לעסקים המקומיים – סרטונים של עובדי הרשות קונים מוצרים או ממליצים על קנייה כרעיון ראשון.
- **גיבוש מדיניות החזר כספים לשירותים שבוטלו**



# לינקים שימושיים

- [הנחיות משרד הפנים](#)
- [ריכוז הנחיות משרדי ממשלה](#)
- [אתר המיזם הלאומי 265 יעודי לשיתוף מידע על פעולות הרשות בנושאי קורונה](#)
- [כלים דיגיטלים והדרכה על שימוש ב-ZOOM לעריכת פגישות וירטואליות](#)