

106



104



נוהל

ממשק עבודה

**מרכז מידע 104
ומוקדי הרשויות 106**

נוהל - ממשק עבודה מרכז מידע 104 ומוקדי 106¹

נוהל זה בא להסדיר את דרכי העבודה והממשקים בין מרכז מידע 104 של פיקוד העורף ומוקדי 106 (המוקדים הטלפוניים ברשויות המקומיות – עיריות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות).
חשוב לציין, כי צרכי השטח הכתיבו את גיבוש הנוהל והדבר מהווה אקט של יוזמה ורצון בין הגופים.
מטרת נוהל זה הוא שיפור איכות השירות הניתן לאזרחי מדינת ישראל ותחושת הביטחון שתוענק לאזרח, באמצעות מענה מתואם בין הגופים והקפדה על אחידות המסר.

על מנת שכל הפניות תקבלנה את ההתייחסות והטיפול הראוי וכדי להבנות את התקשורת בין מרכז מידע פיקוד העורף והמוקדים ברשויות המקומיות, להלן העקרונות שסוכמו בין הגופים ויש לפעול על פיהם:

- ❖ **המענה על ידי נציגי השירות במוקדים השונים יתבסס על קבצי השאלות והתשובות שנכתבו לתרחישים השונים:** ירי רקטות וטילים, אירוע חומרים מסוכנים, רעידת אדמה, מזג אוויר סוער ועוד, אשר יסייעו בידי המוקדים במתן מענה אחיד לאזרח.
- ❖ **פניות בנושאים שאחריות המענה עליהם מיטשטשים בין פיקוד העורף לרשות המקומית רוכזו בטבלה בנוהל זה ובה מפורטות מכלול הפניות האפשריות והמענה אשר יינתן לפונה על ידי נציגי השירות בין אם במרכז מידע 104 ובין אם במוקד 106 וזאת לשם יצירת שקיפות בין המוקדים.**
הטבלה מחולקת למצב שגרה ומצב חירום וכן קיימת בה עמודת הערות לדגשים נוספים (למשל: האפשרות לבצע "העברה חמה" בין המוקדים, היכן נדרש ביצוע שיח בין מנהלי המוקדים ואף תיאום בהקלטת פתיח במוקד ועוד).
- ❖ **אפשרות ביצוע "העברה חמה"² בין נציגי השירות במוקדים - תתאפשר במקרים הבאים:**
 - אם התקבלה פניה במרכז מידע 104 ונדרשת הפניה למוקד 106 בכדי לקבל מענה ספציפי לפונה.
 - אם התקבלה פניה במוקד 106 ונדרשת הפניה למרכז מידע 104 בכדי לקבל חיזוק ותמיכה במענה הניתן לפונה.
- ❖ **אפשרות לביצוע שיח מקצועי בין מנהלי המוקדים – נדרשת במקרים הבאים:**
 - אם הפונה הופנה למוקד שלא ע"פ נוהל זה וכדי למנוע הישנות מקרים דומים.
 - אם קיים "פיק" של שיחות ונדרש מענה מהיר ורלוונטי לכמות גדולה של שיחות במקביל לשם ניסוח תשובה אחידה בין המוקדים וניסוח פתיח אשר יתואם בין הגופים.
- ❖ **יצירת מנגנון למיצוב אחידות המסר - במידה וקיימות פניות בנושאים שלא הוגדרו בנוהל זה ו/ או שאינם מצויים בקבצי השאלות והתשובות – תועלה נושא הפנייה באמצעות חברי איגוד מנהלי המוקדים למפקד מרכז המידע בפיקוד העורף באמצעות דוא"ל: merkazoref104@gmail.com, ולאחר ניסוח המענה הנדרש והמתואם בין הגופים תופץ לתפוצת כלל מנהלי המוקדים בארץ.**

¹מוקד 106 מתייחס למוקד טלפוני ברשות המקומית

²"העברה חמה" מתייחסת להעברת שיחה בתיווך ישיר למוקד אחר באמצעות קו ישיר בין המוקדים

מבנה הנוהל:

1. פניות בשגרה – ואופן המענה המתואם בין המוקדים.
2. פניות בחירום – ואופן המענה המתואם בין המוקדים.
3. פתיח מוקלט למוקד – ניסוח משותף ומתואם בהתאם לתרחיש.
4. עזר למוקדן לבדיקת תקינות ההתרעה/ אזעקה – תרשים זרימה לתשאול האזרח ומתן מענה מיטבי.
5. נספח דרכי תקשורת בין הגופים - הכולל: טלפון ישיר למוקד, פרטי ודרכי תקשורת למנהל המוקד (שם ומשפחה, נייד, דוא"ל).

לוט: קבצי שאלות ותשובות שנכתבו לתרחישים השונים:

ירי רקטות וטילים, אירוע חומרים מסוכנים, רעידת אדמה, מזג אויר סוער ועוד.

חשוב להדגיש כי הנוהל מתייחס לממשק העבודה בין המוקדים הטלפוניים ולא ממשקי העבודה בין יחידות פיקוד העורף והרשות המקומית.

בנוסף, במצב חירום מציב פיקוד העורף יחידת קישור בכל רשות מקומית ובכללה מש"ק מידע לציבור שעיקר תפקידו הוא בגיבוש תמונת המצב וצרכים בתחום המידע לציבור ואשר יסייע בידי הרשות לקבל את המענה הדרוש בציר מקצועי סדור, בנוסף לציר המענה המיידית לאזרח שנבנה בנוהל זה.

הנוהל בונה ציר מענה מיידית לאזרח הפונה לקבל מידע בנושאי חירום ובכך מסייע בידינו בהצגת חזית משולבת והעברת מסר אחיד, דבר שלבדו מעניק תחושת ביטחון לציבור הפונים ואף יקל על עבודת נציגי השירות במוקדים.



אלה אילת

מנהלת מפעם עמק יזרעאל
והגליל העליון



זאב גבעון

י"ר עמותת מנהלי המוקדים
העירוניים ברשויות המקומיות



סיגל תדהר, אלוף משנה
ראש מחלקת אוכלוסייה
פיקוד העורף

1. פניות בשגרה – ואופן המענה המתואם בין הגופים

| הערות | המענה הנדרש במוקד 106 | המענה הנדרש במרכז מידע 104 | שגרה: דיווח טלפוני |
|-----------------------|---|--|---|
| | בדיקת התלונה ומענה לפונה. | האחריות לאחזקתם ותקינותם של המקלטים הציבוריים מוטלת על הרשות המקומית ע"פ חוק. אם הפונה מבקש להגיש תלונה, יש לבצע "העברה חמה" למוקד הרשות המקומית. | כשירות מקלטים ציבוריים |
| ניתן לבצע "העברה חמה" | בדיקה פרטנית בנוגע למקלט הציבורי המדובר לדיווח לפונה האם המקלט אושר כדו-תכליתי. | מקלטים ציבוריים משמשים כמקלטים דו-תכליתיים, כלומר משמשים בשגרה כמפגש לנוער, בתי כנסת ועוד, עושים זאת באישור של הרשות המקומית וע"פ הנחיות פיקוד העורף. מקלטים דו-תכליתיים הם מקלטים שעוברים תחזוקה שוטפת בימי שגרה שכן משתמשים בהם לצרכים נוספים ובחירום קיימת התחייבות של הגוף המשתמש בהם לפנותו תוך 4 שעות. | שימוש דו-תכליתי במקלטים ציבוריים |
| ניתן לבצע "העברה חמה" | הרשות המקומית תפתח את המקלטים הציבוריים בהתאם להנחיית פקע"ר בשעת חירום בלבד. בזמן שגרה, רוב המקלטים הציבוריים יישארו נעולים (על מנת לשמור על תקינותם וכשירותם), מלבד המקלטים המשמשים למטרות שונות בשגרה (בתי כנסת ועוד). | | פתיחת מקלטים ציבוריים |
| | טיפול בפנייה ע"י שליחת נציגי הרשות המקומית. ע"פ חוק הג"א, רשאית הרשות לפנות את תכולת המקלט וזאת לאחר מתן הודעה בכתב 15 יום לפני הפינוי לגורם המשתלט. | מקלט בבית מגורים הינו רכושם של הדיירים והם אלו המופקדים על הטיפול בו. במקרה של שימוש במקלט ללא רשות הדיירים רשאי ועד הבית לפנות לרשות המקומית אשר לה הסמכות על פי חוק לטפל במקרים מסוג זה. אם הפונה מבקש להגיש תלונה, יש לבצע "העברה חמה" למוקד הרשות המקומית. | תחזוקה/ השתלטות על מקלטים פרטיים |
| | הממ"ד שבביתך הוא באחריותך ולכן עליך לפנות למסגר מקצועי בתחום הממ"דים באופן פרטי. מומלץ לפנות לחברות שמספקות ציוד למרחבים מוגנים. | | תקינות מרחב מוגן דירתי (ממ"ד) |
| | יש לבצע "העברה חמה" למרכז מידע פיקוד העורף. | מתן מידע בנוגע למשרד מהנדס פיקוד העורף הרלוונטי לפונה להגשת תכניות ואישור הג"א לבנייה/ תוספת. כנ"ל גם לגבי בקשות לפטור מיגון. | בנייה חדשה/ תוספת בנייה |
| | הצבת מיגוניות מתבצעת רק בחירום ועל פי הערכת מצב בפיקוד העורף והיא אינה מתאימה לכל מקום ואזור. האחריות על הקמת מיגון פיזי מוטלת על האזרח ובאחריותו. הנחיות פיקוד העורף לבחירת המרחב המוגן על פי "הכי מוגן שיש" נותנת מענה של מרחב מוגן לכל אזרח. | | מיגוניות |
| ניתן לבצע "העברה חמה" | תלונת הפונה לגבי מיקום צופרים תועבר לקב"ט ובדרך זו תיבחן מול פיקוד העורף. | צופרי פיקוד העורף פרוסים ברחבי המדינה לשם מתן התרעה לציבור באמצעות הפעלת אזעקה. האזעקה מהווה אמצעי מציל חיים במקרה של ירי רקטות או טילים. מיקום הצופרים נקבע בשיתוף פעולה בין פיקוד העורף לבין הרשות המקומית, כדי לתת כיסוי מיטבי של אזעקה ברחבי העיר. (מרבית מהצופרים מותקנים על גגות מוסדות ציבור ומוסדות חינוך). *הצופרים לא מהווים סכנה בריאותית. | מיקום צופרים |

| הערות | המענה הנדרש במוקד 106 | המענה הנדרש במרכז מיידע 104 | שגרה: דיווח טלפוני |
|--|--|---|--|
| שיח בין מנהלי המוקדים והקלטת פתיח מס' 1 או 2 | <p>הנחיות פיקוד העורף כי בהישמע אזעקה, יש להיכנס למרחב המוגן תוך פרק הזמן העומד ברשותכם, ולשהות בו 10 דקות. הנושא נבדק כעת על ידי הגורמים הרלוונטיים.</p> <p>בדיקת המידע ומענה לפונה: אזעקת אמת/ אזעקת שווא (בדיקת מערכות) תקלה של צופר/ דיווח שווא (לא אזעקה מהצופרים)</p> | | אזעקה בשגרה |
| שיח בין מנהלי המוקדים והקלטת פתיח מס' 3 | <p>קבלת דיווח מהפונה ומענה כי הנושא נבדק כעת על ידי הגורמים הרלוונטיים.</p> <p>בדיקת המידע ומענה לפונה: אימונים באזור/ מטוסי ח"א/ פיצוץ מבוקר/ לא כתוצאה מנפילה.</p> | | רעשי פיצוץ |
| הקלטת פתיח מבעוד מועד מס' 4 | <p>מענה לפונה על בסיס העזר למוקדן לבדיקת תקינות ההתרעה והעברת הדיווחים לקב"ט לתחקור מסודר מול פיקוד העורף.</p> | <p>מענה לפונה על בסיס העזר למוקדן לבדיקת תקינות ההתרעה. במידה ונדרש דיווח על פער כיסוי באזעקה, יש לקחת את הפרטים מהפונה ולהעביר במרוכז לרשות המקומית.</p> | מיפוי כיסוי צופרים – ניסוי התרעה (אזעקה) נשמעה חלש/ לא נשמעה |
| | <p>בעקבות החלטת הקבינט המדיני- ביטחוני, הוחלט על הפסקת חלוקה ואיסוף של ערכות המגן בכל הארץ. במידה ויהיו עדכונים, נפרסם על כך בכלל אמצעי התקשורת.</p> | | ערכות מגן (חלוקה/ זיכוי) |

2. פניות בחירום – ואופן המענה המתואם בין הגופים

| הערות | המענה הנדרש במוקד 106 | המענה הנדרש במרכז מידע 104 | חירום: דיווח טלפוני |
|--------------------------|---|---|--|
| ניתן לבצע "העברה חמה" | טיפול בפנייה ע"י שליחת נציגי הרשות המקומית (פריצה, פינוי ועוד). | מקלט בבית מגורים הינו רכושם של הדיירים והם אלו המופקדים על הטיפול בו. במקרה של שימוש במקלט ללא רשות הדיירים רשאי ועד הבית לפנות לרשות המקומית אשר לה הסמכות על פי חוק לטפל במקרים מסוג זה. | תחזוקה/ פתיחת/ השתלטות על מקלטים פרטיים |
| הקלטת פתיח מס' 7 | עדכון הפונה לגבי סטאטוס ואופן קיום הלימודים במוסד החינוכי המעניין אותו. | לימודים : אין/ בתנאי וקיים מרחב מוגן תקני שניתן להגיע אליו בהתאם לזמן ההתרעה/ בתוך מרחב מוגן תקני/ ללא מגבלות. | הנחיות שגרת חירום: לימודים |
| | עדכון הפונה לגבי סטאטוס ואופן קיום אירועים ברחבי הרשות. | התכנסויות והתקהלויות בהתייחס לשטח פתוח ולשטח סגור : אין/ במגבלות שבין 50 איש ועד 1,000 איש/ ללא מגבלות. | הנחיות שגרת חירום: התכנסויות והתקהלויות |
| | עדכון הפונה לגבי סטאטוס ואופן פתיחת מרכזי קניות ברחבי הרשות. | מרכזי קניות : אין/ כניסה למרחב מוגן תקני בהתאם לזמן ההתרעה/ ללא מגבלות – ובהתאם למגבלות ההתכנסויות שנקבעה. | הנחיות שגרת חירום: מרכזי קניות |
| | נדרש לבדוק האם הפונה מוגדר כעובד חיוני, עובד חיוני נדרש להגיע לעבודה בעת חירום מתוקף חוק שירות העבודה. יציאה לעבודה שאינה חיונית – בהתאם להנחיות שגרת חירום (הנחיות התגוננות לאזרח). בכל מקרה, למידע פרטני, יש להפנות את האזרח למעסיקו. | | יציאה לעבודה |
| ניתן לבצע "העברה חמה" | עדכון הפונה לגבי אופן קבלת השירותים החיוניים ברחבי הרשות (קופ"ח, בנק, דואר וכו'). | משרדי הממשלה הונחו כיצד להמשיך ולקיים את השירותים החיוניים לאזרח. לבדיקה אודות שירות ספציפי יש לפנות למוקד הרשות המקומית. | פעילות שירותים חיוניים |

| הערות | המענה הנדרש במוקד 106 | המענה הנדרש במרכז מידע 104 | חירום: דיווח טלפוני |
|---|--|--|--|
| מענה לפונה בנושא יינתן על בסיס העזר למוקדן לבדיקת תקינות ההתרעה. | מענה לפונה יינתן על בסיס העזר למוקדן לבדיקת תקינות ההתרעה. אם קיים חשש לפער בכיסוי האזעקה, יתושאל הפונה ויועבר דיווח מלא לקב"ט שבדרך זו תיבחן מול פיקוד העורף. בכל מקרה, יש לתת לפונה פתרון התרעה על בסיס אמצעי אחר. | מערכות ההתרעה של פיקוד העורף סלקטיביות ומפעילות את האזעקה רק באזור בו קיימת סכנה. מענה לפונה יינתן על בסיס העזר למוקדן לבדיקת תקינות ההתרעה. אם קיים חשש לפער בכיסוי האזעקה, יש לבצע "העברה חמה" למוקד הרשות המקומית להגשת הדיווח לאחר שיינתן לו פתרון התרעה על בסיס אמצעי אחר. | פער באזעקה (חלשה/ לא נשמעת) ו/ או פיצוצים ללא אזעקה |
| | | | התרעה באמצעים נוספים |
| שיח בין מנהל המוקד לקב"ט/ יקל"ר | לאחר בדיקה, אמור כי הנפילה לא בשטח הרשות או נפילה בשטח הרשות והאירוע מטופל ע"י הכוחות בשטח וכי ע"פ הנחיות פיקוד העורף אין להגיע ולהתקהל בזירת האירוע מחשש לירי נוסף. | פיקוד העורף לא מספק מידע בנושא תוצאות ירי ויירות. וודא כי הפונה מכיר את הנחיות ההתנהגות בהישמע אזעקה. | תוצאות הירי (נפילה/ יירות) |
| | | | נפלים |
| | | | מיגוניות |
| ניתן לבצע "העברה חמה" | עדכון הפונה לגבי סטאטוס פתיחת מקלטים ציבוריים ברשות. | פיקוד העורף הנחה את הרשויות המקומיות באזורים הבאים על פתיחת המקלטים הציבוריים. עדכון לגבי סטאטוס פתיחת מקלטים באזורך יש לפנות למוקד הרשות המקומית. | פתיחת מקלטים |
| | | | כשירות מקלטים ציבוריים |
| | בדיקת התלונה ומענה לפונה. בנוסף, המקלט הציבורי לא בהכרח מהווה את הפתרון הטוב ביותר עבור הפונה, עזר לו לבחור את המרחב המוגן הכי רלוונטי אליו. | האחריות לאחזקתם ותקינותם של המקלטים הציבוריים מוטלת על הרשות המקומית ע"פ חוק. בנוסף, המקלט הציבורי לא בהכרח מהווה את הפתרון הטוב ביותר עבור הפונה, עזר לו לבחור את המרחב המוגן הכי רלוונטי אליו. יש לבצע "העברה חמה" למוקד הרשות המקומית. | |

3. פתיח מוקלט למוקד – ניסוח משותף ומתואם בהתאם לתרחיש

| פתיח במוקד 106 | פתיח במרכז מידע 104 | האירוע | פתיח מס': |
|--|---|---------------------|-----------|
| <p>"מוקד _____ שלום, בדקות האחרונות נשמעה אזעקה באזורנו, האזעקה הינה אזעקת שווא. הנושא נבדק כעת על ידי הגורמים הרלוונטיים. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | <p>"מרכז מידע פיקוד העורף שלום, בדקות האחרונות נשמעה אזעקה באזורי ההתגוננות _____, האזעקה הינה אזעקת שווא. הנושא נבדק כעת על ידי הגורמים הרלוונטיים. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | אזעקת שווא | 1 |
| <p>"מוקד _____ שלום, בדקות האחרונות נשמעה אזעקה באזורנו. חשוב לזכור כי הנחיות פיקוד העורף בעת הישמע אזעקה, יש להיכנס למרחב המוגן תוך _____ (להשלים את זמן ההגעה למרחב המוגן), ולשהות בו 10 דקות. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | <p>"מרכז מידע פיקוד העורף שלום, בדקות האחרונות נשמעה אזעקה באזורי ההתגוננות: _____ פיקוד העורף מנחה כי בהישמע אזעקה, יש להיכנס למרחב המוגן תוך פרק הזמן העומד ברשותכם, ולשהות בו 10 דקות. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | אזעקת אמת | 2 |
| <p>"מוקד _____ שלום, בדקות האחרונות נשמעו פיצוצים באזורנו, הנושא נמצא בבדיקה/ הפיצוצים הם פיצוצים מבוקרים ונשמעים בעקבות תרגיל של צה"ל. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | <p>"מרכז מידע פיקוד העורף שלום, בדקות האחרונות נשמעו הפיצוצים באזור _____ הנושא נמצא בבדיקה/ הפיצוצים הם פיצוצים מבוקרים ונשמעים בעקבות תרגיל של צה"ל. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | רעשי פיצוץ | 3 |
| <p>"מוקד _____ שלום, היום, יום _____, (להשלים יום ותאריך), תישמע אזעקה במסגרת תרגיל פיקוד העורף. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | <p>"מרכז מידע פיקוד העורף שלום, היום, יום _____, _____, (להשלים יום ותאריך), תישמע אזעקה במסגרת תרגיל פיקוד העורף. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | ניסוי התרעה | 4 |
| <p>"מוקד _____ שלום, בדקות האחרונות נשמעה אזעקה באזורנו. אזור ההתגוננות ביישובנו הוא: _____ (להשלים). חשוב לזכור כי הנחיות פיקוד העורף בעת הישמע אזעקה הן להיכנס למרחב המוגן תוך _____ (להשלים את זמן ההגעה למרחב המוגן), ולשהות בו 10 דקות, לפי ההנחיות הבאות: השהים במבנה - ייכנסו לממ"ד, ממ"ק, מקלט, חדר מדרגות או חדר פנימי ויסגרו דלתות וחלונות. השהים בחוץ - ייכנסו למבנה או למחסה קרוב. אם לא ניתן, יש לשכב על הקרקע ולהגן על הראש באמצעות הידיים. הנוסעים ברכב - יעצרו בצד הדרך, ייצאו מהרכב וייכנסו למבנה או למחסה קרוב. אם לא ניתן, יש לצאת מהרכב, לשכב על הקרקע ולהגן על הראש באמצעות הידיים. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | <p>"מרכז מידע פיקוד העורף שלום, בדקות האחרונות נשמעה אזעקה באזורים שונים ברחבי המדינה. חשוב לזכור כי הנחיות פיקוד העורף בעת הישמע אזעקה הן להיכנס למרחב המוגן בהתאם לפרק הזמן העומד ברשותכם ולשהות בו 10 דקות, לפי ההנחיות הבאות: השהים במבנה - ייכנסו לממ"ד, ממ"ק, מקלט, חדר מדרגות או חדר פנימי ויסגרו דלתות וחלונות. השהים בחוץ - ייכנסו למבנה או למחסה קרוב. אם לא ניתן, יש לשכב על הקרקע ולהגן על הראש באמצעות הידיים. הנוסעים ברכב - יעצרו בצד הדרך, ייצאו מהרכב וייכנסו למבנה או למחסה קרוב. אם לא ניתן, יש לצאת מהרכב, לשכב על הקרקע ולהגן על הראש באמצעות הידיים. לבדיקת אזור ההתגוננות שלך ולנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | ירי לעבר עורף ישראל | 5 |

| פתיח במוקד 106 | פתיח במרכז מידע 104 | האירוע | פתיח מס': |
|---|---|------------------------|-----------|
| <p>"מוקד _____ שלום, בדקות האחרונות נשמעה אזעקה באזורנו. אזור ההתגוננות ביישובנו הוא: _____ (להשלים). חשוב לזכור כי הנחיות פיקוד העורף בעת הישמע אזעקה הן להיכנס למרחב המוגן תוך _____ (להשלים את זמן ההגעה למרחב המוגן), ולשהות בו 10 דקות. בתי הספר וגני הילדים ימשיכו לפעול ולתת מענה לתלמידים עד להגעת אחרון ההורים. הורים לילדים בגנים ובתי ספר יסודיים, נדרשים להגיע לאסוף את ילדיהם. תלמידים בחטיבות ביניים ובתיכונים ישוחררו לביתם רק לאחר קבלת אישור טלפוני או באמצעות הודעה לטלפון הנייד של המורה או כל איש חינוך בבית הספר. הילדים ישהו במרחבים המוגנים עד עת איסופם מהמוסד החינוכי. תלמידים המגיעים למוסד החינוכי בהסעה מאורגנת, מועצות אזוריות או מוסדות חינוך מיוחד, יוסעו חזרה לביתם בהסעות מאורגנות, רק לאחר בדיקה כי יש מי שיקבל אותם בביתם. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | <p>"מרכז מידע פיקוד העורף שלום, בדקות האחרונות נשמעה אזעקה באזורים שונים ברחבי המדינה. חשוב לזכור כי הנחיות פיקוד העורף בעת הישמע אזעקה הן להיכנס למרחב המוגן בהתאם לפרק הזמן העומד ברשותכם ולשהות בו 10 דקות. בתי הספר וגני הילדים ימשיכו לפעול ולתת מענה לתלמידים עד להגעת אחרון ההורים. הורים לילדים בגנים ובתי ספר יסודיים, נדרשים להגיע לאסוף את ילדיהם. תלמידים בחטיבות ביניים ובתיכונים ישוחררו לביתם רק לאחר קבלת אישור טלפוני או באמצעות הודעה לטלפון הנייד של המורה או כל איש חינוך בבית הספר. הילדים ישהו במרחבים המוגנים עד עת איסופם מהמוסד החינוכי. תלמידים המגיעים למוסד החינוכי בהסעה מאורגנת, מועצות אזוריות או מוסדות חינוך מיוחד, יוסעו חזרה לביתם בהסעות מאורגנות, רק לאחר בדיקה כי יש מי שיקבל אותם בביתם. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | פתיח הפסקת לימודים | 6 |
| <p>"מוקד _____ שלום, פיקוד העורף מנחה כי הנחיות התגוננות לאזרח ליום _____ (להשלים יום ותאריך) החל מהשעה 18:00 בערב ועד ליום _____ (להשלים יום ותאריך) בשעה 18:00 בערב הם: באזורים: _____ הנחיות: _____ לימודים - _____ (יש/ אין/ בזמן הגעה למיגון, בתוך מיגון) התכנסויות והתקהלויות - _____ (מס' המתקהלים המותרת בשטח פתוח וסגור) מרכזי קניית - _____ (פירוט ההגבלה- פתוח/ סגור/ התקהלות) עבודה שאינה חיונית - _____ (יש/ אין/ במגבלת מיגון) למידע נוסף ולנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | <p>"מרכז מידע פיקוד העורף שלום, פיקוד העורף מנחה כי הנחיות התגוננות לאזרח ליום _____ (להשלים יום ותאריך) החל מהשעה 18:00 בערב ועד ליום _____ (להשלים יום ותאריך) בשעה 18:00 בערב הם: באזורים: _____ הנחיות: _____ לימודים - _____ (יש/ אין/ בזמן הגעה למיגון, בתוך מיגון) התכנסויות והתקהלויות - _____ (מס' המתקהלים המותרת בשטח פתוח וסגור) מרכזי קניית - _____ (פירוט ההגבלה- פתוח/ סגור/ התקהלות) עבודה שאינה חיונית - _____ (יש/ אין/ במגבלת מיגון) למידע נוסף ולנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | מדיניות התגוננות לאזרח | 7 |
| <p>"מוקד _____ שלום, לאור התפשטות חומרים מסוכנים באזורנו, תושבי _____ מתבקשים להסתגר. השהים בחוץ או במבנה - ייכנסו לממ"ד, ממ"ק, מקלט או חדר פנימי בעל מינימום קירות חיצוניים, חלונות ופתחים ולסגור את הדלתות, החלונות והמזגן. השהים ברכב - יכבו מזגן, יסגרו חלונות ויתרחקו מאזור האירוע. ניתן להתעדכן גם באמצעי התקשורת השונים. למידע נוסף ולנציג מרכז המידע אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | <p>"מרכז מידע פיקוד העורף שלום, לאור התפשטות חומרים מסוכנים באזור _____, תושבי _____ מתבקשים להסתגר. השהים בחוץ או במבנה - ייכנסו לממ"ד, ממ"ק, מקלט או חדר פנימי בעל מינימום קירות חיצוניים, חלונות ופתחים ולסגור את הדלתות, החלונות והמזגן. השהים ברכב - יכבו מזגן, יסגרו חלונות ויתרחקו מאזור האירוע. ניתן להתעדכן גם באמצעי התקשורת השונים. למידע נוסף ולנציג מרכז המידע אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | אירוע חומרים מסוכנים | 8 |

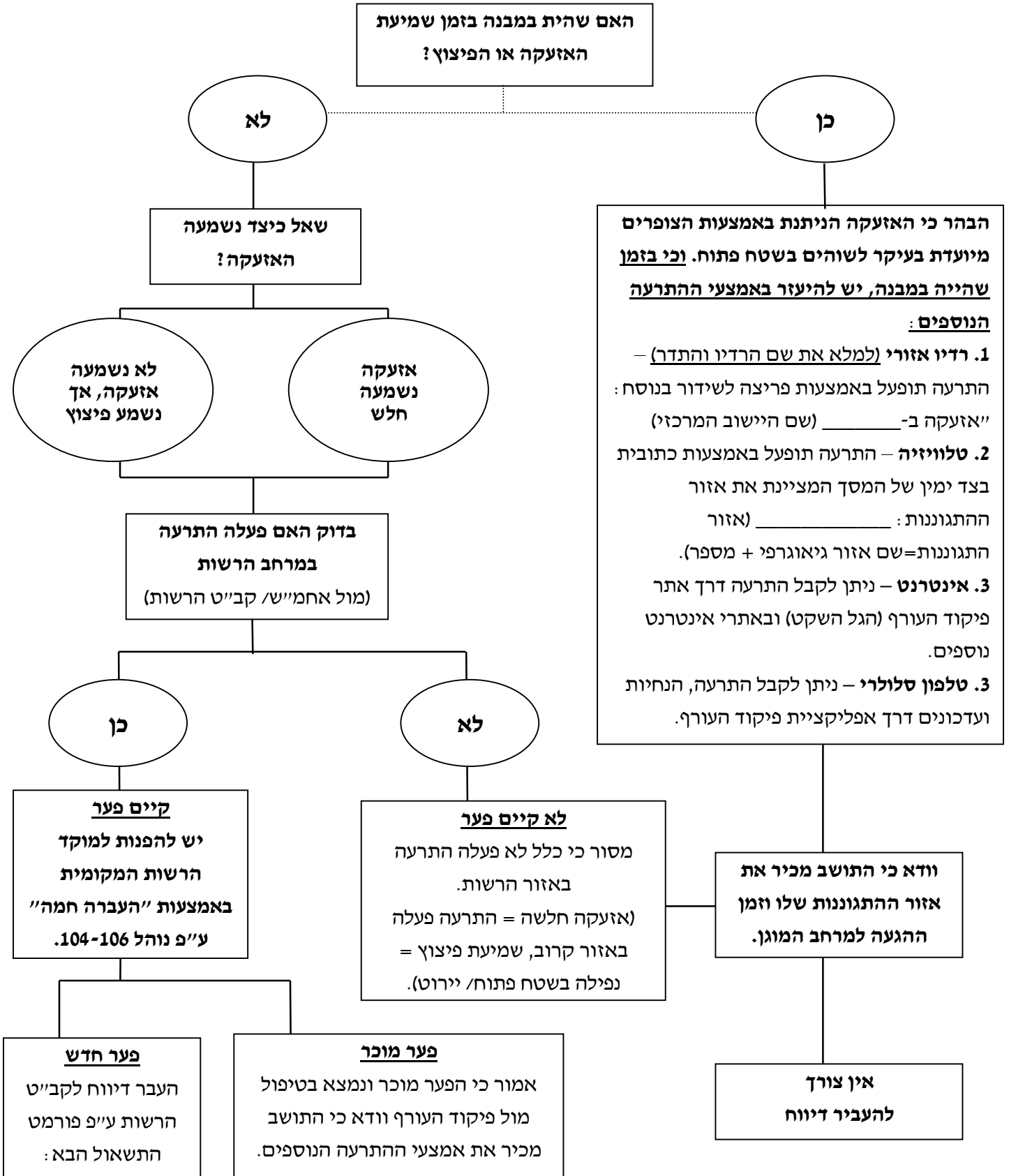
| פתיח במוקד 106 | פתיח במרכז מידע 104 | האירוע | פתיח מס': |
|---|---|---------------|-----------|
| <p>"מוקד _____ שלום, מזג אויר סוער כבר כאן! חשוב שתוודאו כי הכנתם בבית את כל הציוד הנדרש (רדיו, תאורת חירום, טלפון סלולארי, מלאי סוללות לכל המכשירים, בגדים חמים ושמיות, מזון יבש ושתייה). חשוב לבדוק כי החימום הביתי פועל בבטחה, לוותר על נסיעות מיותרות ולהתעדכן במצב החסימות בכבישים מול משטרת ישראל בטלפון 110. שיהיה לכולנו חורף בטוח ונעים! מעוניין לדעת יותר, שאלו את נציג השירות. לקבלת מענה על ידי נציג שירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | <p>"מרכז מידע פיקוד העורף שלום, מזג אויר סוער כבר כאן! חשוב שתוודאו כי הכנתם בבית את כל הציוד הנדרש (רדיו, תאורת חירום, טלפון סלולארי, מלאי סוללות לכל המכשירים, בגדים חמים ושמיות, מזון יבש ושתייה). חשוב לבדוק כי החימום הביתי פועל בבטחה, לוותר על נסיעות מיותרות ולהתעדכן במצב החסימות בכבישים מול משטרת ישראל בטלפון 110. שיהיה לכולנו חורף בטוח ונעים! מעוניין לדעת יותר, שאלו את נציג השירות. לקבלת מענה על ידי נציג שירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | מזג אויר סוער | 9 |
| <p>"מוקד _____ שלום, לפני זמן קצר הורגשה רעידת אדמה באזורנו. ההנחיות הינן לצאת לשטח פתוח באופן מיידי או להיכנס לממ"ד ולהשאיר את הדלת פתוחה – זאת בהתאם למיקומך. אם אין באפשרותך לצאת החוצה או להיכנס לממ"ד – צא לחדר המדרגות והמשך לרדת למטה עד כמה שניתן. חשוב לזכור כי קיים סיכוי לרעידות אדמה נוספות בטווח הזמן הקרוב!!! הישארו בשטח הפתוח והתרחקו ממבנים, מגשרים ומעמודי חשמל. כוחות הביטחון יגיעו לאזור רעידת האדמה בהקדם האפשרי, עד אז, הגש עזרה ראשונה לכל מי שניתן. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | <p>"מרכז מידע פיקוד העורף שלום, לפני זמן קצר הורגשה רעידת אדמה באזור _____ ההנחיות הינן לצאת לשטח פתוח באופן מיידי או להיכנס לממ"ד ולהשאיר את הדלת פתוחה – זאת בהתאם למיקומך. אם אין באפשרותך לצאת החוצה או להיכנס לממ"ד – צא לחדר המדרגות והמשך לרדת למטה עד כמה שניתן. חשוב לזכור כי קיים סיכוי לרעידות אדמה נוספות בטווח הזמן הקרוב!!! הישארו בשטח הפתוח והתרחקו ממבנים, מגשרים ומעמודי חשמל. כוחות הביטחון יגיעו לאזור רעידת האדמה בהקדם האפשרי, עד אז, הגש עזרה ראשונה לכל מי שניתן. לנציג השירות אנא המתן ותענה בהקדם, תודה."</p> | רעידת אדמה | 10 |

4. עזר למוקדן לבדיקת תקינות ההתרעה/ אזעקה

ש: האזעקה לא פעלה/ האזעקה נשמעה חלש/ נשמע פיצוץ אך לא נשמעה אזעקה.

ת: מערכות ההתרעה של פיקוד העורף סלקטיביות ומפעילות את האזעקה רק באזור בו קיימת סכנה.

אשאל אותך מספר שאלות ויחד נבדוק האם הייתה צריכה לפעול האזעקה ביישובך.





פורמט תשאול לדיווח פערי אזעקה

- מה שמך? _____
- מה מספר הטלפון שלך? _____
(לצורך אפשרות לתשאול חוזר/ מעמיק יותר של הקב"ט)
- מתי הייתה אזעקה ולא שמעת? _____ (תאריך ושעה)
- היכן היית בזמן האזעקה? _____ (כתובת מדוייקת)

הפניית האזרח למוקד הרשות המקומית לבדיקה מעמיקה בדבר כיסוי האזעקה ביישוב, הינה מתוך הבנה כי המענה הנכון והרלוונטי ביותר יינתן ע"י הרשות המקומית אשר בקיאה במיקומי הצופרים במרחבה.