

**אוצרה מקומית - שהמ**

שם נוהל: טיפול בקריאות שבר בנושא אחזקה ובנושאים כלליים	מס' הנוהל: 4.03.3	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 1
מתוך: 4		

**1. מטרת הנוהל**

מטרת הנוהל הינה לתאר את הטיפול בקריאות שבר בנושאי אחזקה ובכלל וכן את דרך הפעלתם של כוננים לאחר שעות הפעילות המקובלות לטיפול בקריאות שבר במבני ציבור ובמוסדות שונים בישוב שהם.

**2. הגדרות**

**2.1. כונן** – מי שנותן שירות מעבר לשעות הפעילות הרשמיות של המועצה.

**3. תוכן הנוהל**

**כללי:**

- 3.1.** מועצה מקומית שהם תקיים כוננות במשך כל ימות השנה, מלבד יום כיפור.
- 3.2.** במסגרת המועצה יפעלו כוננים בתחומים הבאים: כונני אחזקה - חשמל, מים וביוב, כונני גנים ונוף, כונני פיקוח עירוני, כונני רווחה ושירות פסיכולוגי. כוננים אלו מתחלפים במהלך השבוע.
  - 3.2.1.** אחת לחודש יעביר מנהל המחלקה הרלבנטי את רשימת הכוננים שבתחום אחריותו לידי למוקד העירוני. באחריות מנהל המחלקה לעדכן את הרשימה בהתאם לצורך.
  - 3.2.2.** המוקד העירוני אחראי למסור למוקד הלילי את שמו ואת מספר הטלפון של הכונן האחראי בכל ערב.
- 3.3.** בנוסף מבחינים בין כוננים קבועים לבין גורמים זמינים:
  - 3.3.1.** הכוננים הקבועים הינם: מוקד העירוני, הפועל 24 שעות ביממה, הקב"ט, הפועל 24 שעות ביממה, כונן מחלקת תחזוקה ורב המועצה (לנושאי דת וקבורה).
  - 3.3.2.** כמו כן קיימים גורמים זמינים במצבי חירום שלאגפיהם לא הוגדר כונן, והם: מהנדס העיר, אבי-בית של מוסדות חינוך וציבור, כוננים - גורמי חוץ והם: כונני חב' חשמל, וטרינר עירוני ולוכד חיות.

**הפעלת כוננים:**

**3.4.** הפעלת כוננים תיעשה בעקבות פנייתו של אחד או יותר מן הגורמים הבאים:

**3.4.1.** מוקד עירוני.

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

<b>שם נוהל:</b> טיפול בקריאות שבר בנושא אחזקה ובנושאים כלליים	<b>מס' הנוהל:</b> 4.03.3	<b>עדכון מס':</b> 4
<b>תאריך נוהל קודם:</b> 15.7.04	<b>תאריך עדכון:</b> 30.11.06	<b>דף מס':</b> 2
<b>מתוך:</b> 4		

**3.4.2.** גורמי הנהלה של המועצה – פניות של ראש המועצה וסגניו, חברי המועצה, מנכ"ל ומנהלי אגפים.

**3.4.3.** פניות ישירות ממוסדות שונים בישוב.

**3.5.** עם קבלת הפניה במוקד העירוני, תהליך הטיפול בפניה יהיה כפי שמפורט בנוהל 4.03.1 – פעולה מתקנת ופעולה מונעת.

**3.6.** במקרה הצורך, יפעיל המוקד את הכוננים. לפני הפעלת כונן ישלח המוקד הלילי סייר מטעמו לאימות הבעיה ו/או להגדרת חומרתה.

**3.7.** הסייר ימסור את דיווחו למוקד הלילי, והאחרון אחראי להעברת המידע לכונן.

**תערוף טיפול בתקלות:**

**3.8.** המוקדן יבחן שני שיקולים מנחים בהחלטתו האם להפעיל את הכונן:

**3.8.1.** רשימת הנושאים בהם המוקד מפעיל כונן (מסמך ישים 1).

**3.8.2.** אופי הפניה, כמפורט בסעיפים 3.11.1 – 3.11.4.

**3.9.** הכונן, על פי שיקול דעתו יכול ליזום פניה לגורם המתריע על מנת לשאוב ממנו מידע נוסף על חומרת הבעיה.

**3.10.** ככלל, יש לתת עדיפות לטיפול בתקלות אשר מוגדרות כאירועים לטיפול מיידי. תקלות אלו יטופלו במהירות האפשרית תוך הפעלת כל האמצעים הנדרשים, ובכלל זה הזמנתם של קבלני משנה.

**3.11.** במידה ולא ניתן לטפל בתקלות באופן מיידי, יינתן מענה זמני לתקלה עד לתיקונה הסופי.

**3.12.** בין האירועים לטיפול מיידי יכללו:

**3.12.1.** כל אירוע החשוד כמהווה סכנה לציבור כגון:

**3.12.1.1.** קריעת כבל חשמל, נפילת עמוד חשמל וכן כל סכנת התחשמלות.

**3.12.1.2.** הפסקת תאורה בצומת, רחוב או איזור.

**3.12.1.3.** הצפות.

**3.12.1.4.** בור גדול בכביש או במדרכה.

**3.12.1.5.** סכנת התמוטטות של מבנה.

**3.12.1.6.** סכנה נפילת עץ/ענף.

**3.12.1.7.** כל פניה בנושא רווחה – החל מפגיעה בילד/נסיון התאבדות ועד לבקשה לא מפורטת לדבר עם כוננית רווחה/שרות פסיכולוגי.

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: טיפול בקריאות שבר בנושא אחזקה ובנושאים כלליים	מס' הנוהל: 4.03.3	עדכון מס': 4
תאריך נוהל קודם: 15.7.04	תאריך עדכון: 30.11.06	דף מס': 3
מתוך: 4		

- 3.12.1.8 בעל חיים המתנהג בצורה מסוכנת (כלב נושך, סוס משתולל וכו') ובפרט בכל מקרה של תקיפת אדם ע"י בעל חי/נשיכת כלב.
- 3.12.1.9 בעלי חיים משוטטים במבני ציבור/חינוך/גנים ציבוריים.
- 3.12.1.10 אסון טבע.
- 3.12.1.11 אירוע חירום.
- 3.12.1.12 כל פניה לעזרה מצד גורמי חירום (משטרה, מד"א, מכבי אש, פיקוד העורף וכו').
- 3.12.1.13 כל מקרה שבו נוצרת סכנה לשלום הציבור או היחיד.
- 3.12.2 כל ארוע הפוגע באופן משמעותי באיכות החיים כגון:**
- 3.12.2.1 פיצוץ בצנרת מים/ביוב.
- 3.12.2.2 הפסקות מים.
- 3.12.2.3 חסימת כביש בשל נפילת עץ או מכל סיבה אחרת.
- 3.12.2.4 אובדן קורת גג בשל אירוע יוצא דופן (שריפה, הצפה וכו').
- 3.12.2.5 מטרדי רעש שאינם בטיפול המשטרה.
- 3.12.3 כל ארוע הגורם לנזק כלכלי/סביבתי משמעותי:**
- 3.12.3.1 תקלות במערכות השקיה.
- 3.12.3.2 גלישת מים ממאגר/מגדל מים.
- 3.12.3.3 פגיעה ברכוש הציבור.
- 3.12.4 הנחיה של ראש המועצה מנכ"ל המועצה, מנהל המוקד העירוני.
- דרישות לסיום טיפול:**
- 3.13 יש לוודא סיום טיפול על ידי יצירת קשר שוטף עם הכונן ו/או הגורם המטפל.
- 3.13.1 עד לקבלת אישור על סיום טיפול, נדרש מעקב צמוד.
- 3.14 בפניות שהגורם המטפל אינו גורם עירוני אלא גורם חוץ יש בנוסף לשלוח סייר לאישור סיום הטיפול.
- 3.15 יש לסיים הטיפול בפניות אלה בלוח זמנים קצר, אם הטיפול נמשך מעבר למקובל בפניות דומות, יש לערב בטיפול את מנהל המוקד העירוני ולפעול על פי הנחיותו.

**אוצרה מקומית - שהט**

<b>שם נוהל:</b> טיפול בקריאות שבר בנושא אחזקה ובנושאים כלליים	<b>מס' הנוהל:</b> 4.03.3	<b>עדכון מס':</b> 4
<b>תאריך נוהל קודם:</b> 15.7.04	<b>תאריך עדכון:</b> 30.11.06	<b>דף מס':</b> 4
		<b>מתוך:</b> 4

- 3.16.** באחריות המוקדנית לסגור את הארוע/התקלה ע"י פניה לכונן לקבלת דיוח סטטוס הטיפול וסיום טיפול והעברת המידע והאחריות לסגירת התקלה/הארוע למשמרת הממשיכה באם הטיפול נמשך מעבר למשמרת אחת.
- 3.17.** במקביל, באחריות המוקד הלילי להעביר מידי בוקר, פקס מעודכן ובו דיווח על אירועי הלילה וסטטוס הטיפול בהם. הדיווח יועבר למוקד העירוני ולמנהל מחלקת האחזקה.
- 3.18.** פניות/תקלות שהטיפול בהן לא הסתיים במהלך הלילה, יובאו בחשבון בעת עריכת חלוקת העבודה השוטפת בין עובדי מחלקת האחזקה.

**4. אחריות ביצוע**

- 4.1.** מנהל אגף איכות הסביבה.
- 4.2.** מנהל מחלקת התחזוקה.
- 4.3.** מנהל המוקד העירוני.
- 4.4.** כוננים.

**5. מסמכים ישימים**

- 5.1.** רשימת נושאים בהם המוקד מפעיל כונן.

**6. נספחים**

א.מ.ל.

**7. תפוצה**

- 7.1.** כל בעלי התפקיד במועצה.

<b>תפקיד:</b> מנהלת אגף איכות הסביבה	<b>כותב הנוהל:</b> חנינית וייס
מנהל מחלקת תחזוקה – אגף איכות הסביבה	שלמה סבג
<b>תפקיד:</b> ראש המועצה	<b>מאשר הנוהל:</b> גיל ליבנה