

### ISO 9001:2015

שם נוהל: הפעלת מערכת טמ"ס במוקד 106 במועצה	מס' נוהל ישן: 4.03.1.1	מס' הנוהל: 7.01.2	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 11.11.14	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 1	מתוך: 4

#### 1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל להגדיר את הפעלת מוקד החירום במוקד העירוני בבית המועצה עם הטמעת פרויקט "שוהם קונטרול" ופריסת מצלמות (טמ"ס - טלויזיה במעגל סגור) ברחבי הישוב.

#### 2. הגדרות

- 2.1 מוקד עירוני** - גוף שמטרתו קבלת פניות בנוגע למטרדים ומפגעים ברחבי שהם וקבלתן של הצעות שיפור/ייעול מתושבי הישוב. כמו כן משמש המוקד העירוני מוקד מידע.
- 2.2 מוקדן** - מי שמאייש את המוקד מקבל את הפניות ומנתבן למחלקות הרלוונטיות, ומטפל בנושאים שבתחום אחריותו.
- 2.3 מערכת טמ"ס במוקד העירוני** – הפעלת מערכת טלויזיה במעגל סגור, המהווה מוקד חרום שנועד לסייע למערך האבטחה בישוב באמצעות חיבורו למצלמות טמ"ס שהוצבו ברחבי שוהם.

#### 3. תוכן הנוהל

- 3.1** מחלקת הבטחון במועצה השלימה את שלב ג' בפרויקט "שוהם קונטרול" לפריסת מצלמות טמ"ס (טלויזיה במעגל סגור) ברחבי הישוב. הפרויקט מבוצע בשיתוף יחידת המחשוב של המועצה.
- 3.2** הצבת מצלמות הטמ"ס והקמת המוקד העירוני נועדו להפוך את מערך האבטחה היישובי למערך חכם, ולשפר את יעילותו ולחזק את תחושת הבטחון של התושבים.
- 3.3** במסגרת הפרויקט שודרג מוקד החירום במוקד העירוני בבית המועצה וחוברו אליו מצלמות שהוצבו בבתי הספר ובמבני ציבור ביישוב, לרבות מתחם הנוער, מרכז אמנויות הבמה, בית התרבות וכותר הפיס, מגדל המים, בריכת מים 3000 ובמכון טיהור שפכים. המגמה הינה להרחיב את הצבת המצלמות באתרים נוספים והקמת מחסומים חכמים בכניסות לישוב.
- 3.4** סלילת רשת סיבים אופטיים ברחבי העיר קישרה אשכולות גני הילדים למסכי צפיה לבאים לגן וחיברה בתי ספר למוקד החירום במועצה. באמצעות קשר אלחוטי מצולמים גנים ציבוריים ברחבי הישוב אל מוקד החירום, אשר כולל שרת ייעודי, תוכנת הקלטה ועוד.
- 3.5 מערכת הטמ"ס**  
מערכת המוקד בנויה על בסיס הקלדת פניות חדשות וניתוח הנתונים "בזמן אמת"

### ISO 9001:2015

שם נוהל: הפעלת מערכת טמ"ס במוקד 106 במועצה	מס' נוהל ישן: 4.03.1.1	מס' הנוהל: 7.01.2	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 11.11.14	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 2	מתוך: 4

מערכת המוקד נותנת פתרון מלא לטיפול בפניות הציבור, החל משלב קבלת הפניה הפנייתה לגורם המטפל, מעקב אחר הטיפול, ניתוחים ודוחות סטטיסטיים. מערכת הטמ"ס מונה 20 אתרים ובהם 45 מצלמות בפריסה הבאה:

2	ספורטן שהם
	מקורות
3	תיכון שהם
2	אבן חן
1	אבני החושן
1	בית התרבות
4	שפכים בית עריף
7	גן החבל
2	גן חרמון
1	כותר פיס
3	מגדל המים
1	מתחם הנוער
4	ביה"ס ניצנים
1	ביה"ס צוקים
4	ביה"ס רבין
1	גן היובל
3	מחסום צפוני
2	גן הירדן
2	מ. אומנויות
2	בני עקיבא
4	מוקד 106
4	המעבר הבטוח
2	מחסום דרומי
1	חניה מועצה

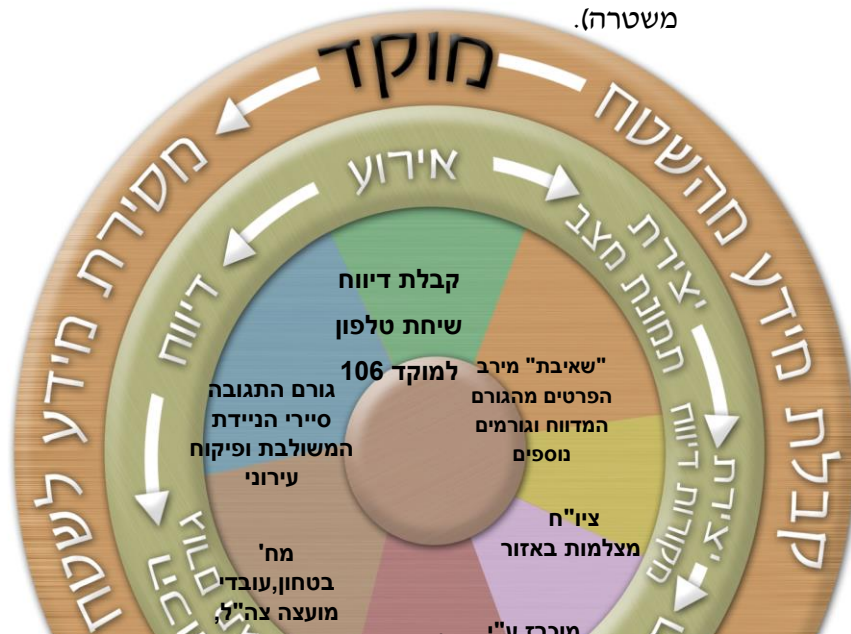
#### 3.6. פעולה בעת שגרה

- 3.6.1. בכל בוקר עם תחילת משמרת, יש לעבור על מערכת הטמ"ס ולוודא תקינות פעולה של כלל המצלמות. במידה ומתגלות תקלות, יש להודיע מיידיית לאנשי מערכות המידע והמחשוב של המועצה ובמקביל לתעד את התקלה בפניית מוקד.
- 3.6.2. צפיה יזומה במערכת הטמ"ס תבוצע במשך שעות היום והלילה בהתאם לשעות איוש המוקד.

ISO 9001:2015

שם נוהל: הפעלת מערכת טמ"ס במוקד 106 במועצה	מס' נוהל ישן: 4.03.1.1	מס' הנוהל: 7.01.2	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 11.11.14	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 3	מתוך: 4

- 3.6.3.** אירועים שיקלטו בטמ"ס יתועדו במערכת המוקד כקריאה רגילה ויועברו לטיפול הגורמים הרלוונטיים עפ"י אופי האירוע.
- 3.6.4.** אחת לשבוע – יאוחר מידע לשם ניסיון מאחת המצלמות – לוודא שהשרת תקין.
- 3.7.** במוקד יבוצע ניהול יומן ממוחשב ורישום דיווח אירועים חריגים. תדירות התצפיות (סריקה של כל אחת מהמצלמות) תבוצע לפחות 3 פעמים ביממה.
- 3.8.** תינתן הדרכה למוקדנים ולסיירים בנוגע לאמצעי מוקד הטמ"ס, נוהל ההפעלה וטיפול באירועים חריגים פעם בשנה או על פי הצורך.
- 3.9.** משימות המוקד בעת אירוע:  
קבלה ואיסוף של מידע רלוונטי מכל הגורמים במועצה ומחוצה לה.  
הפעלת הגורמים הרלוונטיים לאירוע בזמן אמת.  
קיום תצפית קבועה לאתרים.
- 3.10.** שיטת העבודה
- 3.10.1.** בעת קבלת קריאה במוקד יש לוודא:
  - 3.10.1.1.** קבלת מיקום מדויק של האירוע, שמו של המדווח ומספר טלפון בו ניתן להשיגו.
  - 3.10.1.2.** הפניית מצלמה המכסה את שטח האירוע.
  - 3.10.1.3.** שליחת סיירי הניידת המשולבת לשטח האירוע.
  - 3.10.1.4.** חובה לוודא שכל הגורמים הנוגעים בדבר מודעים לדחיפות המקרה, בין אם הכוח הוא מקומי או אחר (מד"א, כיבוי אש, משטרה).



### ISO 9001:2015

שם נוהל: הפעלת מערכת טמ"ס במוקד 106 במועצה	מס' נוהל ישן: 4.03.1.1	מס' הנוהל: 7.01.2	עדכון מס': 3
תאריך נוהל קודם: 11.11.14	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 4	מתוך: 4

#### 4. אחריות ביצוע

- 4.1. מנכ"ל המועצה
- 4.2. מנהל המוקד העירוני
- 4.3. מנהל מחלקת בטחון/קב"ט המועצה
- 4.4. מנהל יחידת המחשוב
- 4.5. מנהלי האגפים
- 4.6. מוקדנים

#### 5. מסמכים ישימים

- 5.1. א.מ.ל.

#### 6. נספחים

- 6.1. א.מ.ל.

#### 7. תפוצה

- 7.1. ראש המועצה
- 7.2. מנכ"ל המועצה
- 7.3. מנהל המוקד העירוני
- 7.4. מנהל מחלקת בטחון וקב"ט המועצה
- 7.5. מנהלת יחידת המחשוב
- 7.6. מנהלי האגפים
- 7.7. מנהלי מחלקות
- 7.8. מוקדנים

תפקיד: מנהל מחלקת בטחון וקב"ט המועצה מנהל המוקד העירוני	כותב הנוהל: איציק עוז רועי ברפמן
תפקיד: ראש המועצה	מאשר הנוהל: גיל ליבנה