



ISO 9001:2015

שם נוהל: סקר חוזה לפרסומי המועצה המקומית-דוברות	מס' נוהל ישן: 3.01.2	מס' הנוהל: 4.04.01	עדכון מס': 13
תאריך נוהל קודם: 1.7.19	תאריך עדכון: 18.8.20	דף מס': 1	מתוך: 6

1. מטרת הנוהל

1.1 דוברת המועצה תשמש הזרוע המקצועית, אשר תיעץ להנהלת המועצה, למחלקות המועצה ולמוסדותיה בהתווית המדיניות וביצועה בתחום התקשורת, יחסי הציבור, הדוברות, השיווק, הפרסום והפצת המידע העירוני באמצעי התקשורת לסוגיה ותבטיח שבפרסומי המועצה יובאו רק התחייבויות שניתן לעמוד בהן.

2. הגדרות

א.מ.ל.

3. תוכן הנוהל

3.1 דוברת המועצה תייצג את המועצה המקומית, מדיניותה וכלל פעילותה בכל התחומים מול אמצעי התקשורת לסוגיה. דוברת המועצה מהווה הגורם המוסמך לקיים קשר עם אמצעי התקשורת ובהתאם לכך - להעביר מידע לתקשורת, להגיב על פניות ושאלות, ליזום ראיונות, כתבות ידיעות בתקשורת, מסיבות עיתונאים, סיורי עיתונאים וכדומה.

3.2 המחלקה לדוברות, פרסום ויחסי ציבור תרכז באופן בלעדי את כלל פעילות המועצה בתחום הפרסום וההפקות לסוגיהן.

3.3 דוברת המועצה תעגן את עבודתה על בסיס כללי האתיקה המקצועית המחייבים ובכללם:

3.3.1 כל פרסום היוצא מטעם המועצה לעיתונות ולתושבים, יבדק ויאושר טרם הוצאתו על ידי דוברת המועצה.

3.3.2 כל פרסום יבדק על מנת לוודא שהוא תואם את מדיניותה הכוללת של המועצה ומבטא את החלטות הנהלת המועצה.

3.3.3 כל פרסום יכלול את כל המידע הרלבנטי הנדרש לאותו עניין ומסרי הפרסום יהיו עקביים, בהירים ומובנים.

3.3.4 המידע הכלול בפרסום יהיה אמיתי, מהימן וכנדרש בכל חוק.

3.3.5 במסירת המידע יוקפד על שמירת צינעת הפרט וחסיון באשר למידע שהחוק מגביל פרסומו.

3.4 הדוברת תעקוב אחר פרסומים הנוגעים למועצה, המפורסמים על ידי גורמים חיצוניים, מעת לעת. הדוברת תוודא שהפרסומים מדויקים ומשקפים באופן אמיתי



ISO 9001:2015

שם נוהל: סקר חוזה לפרסומי המועצה המקומית-דוברות	מס' נוהל ישן: 3.01.2	מס' הנוהל: 4.04.01	עדכון מס': 13
תאריך נוהל קודם: 1.7.19	תאריך עדכון: 18.8.20	דף מס': 2	מתוך: 6

את פעילות המועצה ומדיניותה. במידה ופורסם מידע לא מדויק תגיב הדוברת לתיקון ועדכון המידע.

- 3.5** הדוברת תעמוד בקשר שוטף ורציף עם מחלקות המועצה ומוסדותיה לגבי כל פעולה או אירוע שיש בהם עניין לציבור במטרה לסייע ביעוץ תקשורתי מקצועי בכל ההכנות לאירוע ועד לאחר האירוע במטרה לתת להם את החשיפה התקשורתית ו/או הפרסום הראויים והתואמים ביותר את צרכי האירוע/הפעולה.
- 3.6** הדוברת תהיה אחראית לפתח את הקשרים ושיתופי הפעולה בין המועצה לבין כלל אמצעי התקשורת (המקומית, האיזורית, הארצית והבינלאומית לסוגיה - עיתונות כתובה, רדיו וטלוויזיה). הדוברת תעמוד בקשר רציף עם התקשורת בכדי להביא לביטוי וחשיפה את פעילות המועצה בכל התחומים עליהם היא מופקדת.
- 3.7** הדוברת תהיה אחראית לרכז את פניות התקשורת לגורמי המועצה השונים (אגפים, מחלקות, מנהלים ועובדים). כל עובד מועצה אשר מקבל פנייה למתן תגובה או ראיון, יעביר הפנייה לדוברת המועצה, אשר תתן לה מענה הולם. כל ראיון של עובד המועצה לתקשורת יאושר מראש ובכתב על ידי דוברת המועצה.
- 3.8** הדוברת תהיה אחראית על הכנת חומר רקע וניירות עבודה לאירועים, ימי עיון, כנסים, מפגשים וביקורים של משלחות מהארץ ומחול.
- 3.9** הדוברת תהיה אחראית על הפקת דיווח לתושב לפחות פעם בשנה, הכולל מידע לתושבים אודות הפעילות בשהם אשר מפורסם באתר המועצה פעם בשנה בלבד (מסמך מקוון). הדיווח השנתי הינו בפורמט ONLINE. בעיתות חירום הדוברת תעדכן את התושבים לגבי אירועי המועצה, חדשות והודעות חרום, אפילו פעם ביום, באמצעות הדואר האלקטרוני, בהתאם למאגר שברשות המועצה.
- 3.10** הדוברת תסייע בהכנת סיורים של ראש המועצה ומנכ"ל המועצה ופגישות עם תושבים בכל הנוגע לחלק התדמיתי.
- 3.11** מחלקת הדוברות תעקוב אחרי פרסומים מערכתיים ופרסומים בתשלום, הנוגעים למועצה מקומית שהם, תרכז אותם ותתעד אותם לצרכי העבודה השוטפת של המחלקה.
- 3.12** מחלקת הדוברות תרכז ותתעד את מאגר הפרסומים, הצילומים/הסרטים, שצולמו על פי הזמנת המועצה.
- 3.13** מחלקת הדוברות תזין את השלט האלקטרוני הממוקם במתחם בבית התרבות. הדוברת תעדכן את השלט האלקטרוני הממוקם בתוך מבנה המועצה.
- 3.14** הדוברת תפעל לפרסם ידיעה אודות פעילות המועצה לפחות פעם בשבוע בעיתונים המקומיים והאיזוריים (אבן שוהם, מודיעין, שהם פלוס). בעיתונות הארצית תפעל הדוברת לפרסום של 3-5 ידיעות בשנה, לפחות.



ISO 9001:2015

שם נוהל: סקר חוזה לפרסומי המועצה המקומית-דוברות	מס' נוהל ישן: 3.01.2	מס' הנוהל: 4.04.01	עדכון מס': 13
תאריך נוהל קודם: 1.7.19	תאריך עדכון: 18.8.20	דף מס': 3	מתוך: 6

- 3.15 הדוברת תדאג להעביר מידע חדשותי מעודכן למנהל אתר האינטרנט של המועצה.
- 3.16 הדוברת תעדכן באופן שוטף את דף הפייסבוק של המועצה ותענה לשאלות התושבים בדף זה. הדוברת תדאג לתפעול התקשורת עם התושבים באמצעות הודעות הוואטסאפ המיועדות להודעות יוצאות.
- 3.17 פירוט ריכוז תחומי הפעילות בנספח 1.
- 3.18 שימוש בצילומים בפרסומי המועצה והתאגידים העירוניים:
- 3.18.1 השימוש בצילומים בפרסומי המועצה והתאגידים העירוניים ובאתרים של הגופים הללו ייעשה רק בתמונות מאושרות לפרסום ע"י בעליהן, תוך ציון קרדיט או קבלת אישור לשימוש ללא ציון קרדיט.
- 3.18.2 הורדת תמונות מהאינטרנט תבוצע רק מאתרים המוגדרים כאתרים שהשימוש בהם חופשי ורק על תמונות שצויין לגביהן מפורשות שהן משוחררות מזכויות יוצרים.
- 3.18.3 בפרסומי אירועים יישוברים יצויין שהאירועים מצולמים ושהתמונות משמשות לפרסומי המועצה.
- 3.18.4 אין לצלם במוסדות החינוך הפורמליים ללא קבלת אישורי הורים ואישור משרד החינוך.

4. אחריות ביצוע

- 4.1 מנכ"לית המועצה.
- 4.2 דוברת המועצה.
- 4.3 מנהלי אגפים, מנהלי מחלקות.
- 4.4 ממונה על פניות ציבור.
- 4.5 מוקד עירוני.

5. מסמכים ישימים

א.מ.ל.

6. נספחים

- 6.1 נספח 1 - פירוט תחומי פעילות



ISO 9001:2015

שם נוהל: סקר חוזה לפרסומי המועצה המקומית-דוברות	מס' נוהל ישן: 3.01.2	מס' הנוהל: 4.04.01	עדכון מס': 13
תאריך נוהל קודם: 1.7.19	תאריך עדכון: 18.8.20	דף מס': 4	מתוך: 6

7. תפוצה

- 7.1 ראש המועצה.
- 7.2 סגני ראש המועצה.
- 7.3 מנכ"ל המועצה.
- 7.4 מנהלי אגפים.
- 7.5 מנהלי מחלקות.
- 7.6 ממונה על פניות הציבור.
- 7.7 מוקד עירוני.

כותב הנוהל: גב' דגנית שטיניג	תפקיד: דוברת המועצה
מאשר הנוהל: גב' דינה פרומוביץ	תפקיד: מנכ"לית המועצה



ISO 9001:2015

שם נוהל: סקר חוזה לפרסומי המועצה המקומית-דוברות	מס' נוהל ישן: 3.01.2	מס' הנוהל: 4.04.01	עדכון מס': 13
תאריך נוהל קודם: 1.7.19	תאריך עדכון: 18.8.20	דף מס': 5	מתוך: 6

נספח 1 - מחלקת דוברות – תחומי פעילות

גיבוש אסטרטגיה תקשורתית

קביעת המדיניות התקשורתית של המועצה בפריסה שנתית, בהתאם לנקודות ציון מרכזיות לאורך השנה (פתיחת שנת תקציב, פתיחת שנת לימודים, אירועים מיוחדים, טקסים ועוד).

ניהול קשרי עיתונות, דוברות ויחסי ציבור

- הפצת מידע שוטף לתקשורת (מקומית וארצית, מדיה כתובה ואלקטרונית) על החדשות במועצה ובחברה העירונית: נתונים, אירועים, דיווחים ועוד וכן מתן תגובות מסודרות לפניית מן התקשורת. זאת, בנוסף לייזום אייטמים תקשורתיים שמטרתם חשיפת הפעילות במועצה.
- מתן תגובות לשאלות מן העיתונות המקומית.

תוכן חדשות – אתר אינטרנט

הכנת חומרים שוטפים לאתר האינטרנט של המועצה, בעיקר בתחום החדשות לתושב.

ניהול דף פייסבוק של המועצה

עדכון תוכן דף הפייסבוק ומתן תשובות לשאלות תושבים בדף זה.

כתיבת דיווחים לתושב והפקתם בכתב

כתיבה, איסוף חומר, פיקוח על עיצוב גרפי והדפסה, לרבות שלב קבלת הצעות מחיר וקביעת המפרט.

פרסום

תיאום מודעות פרסום בעתונות, בהתאם לצורכי המועצה והחברות העירוניות: הזמנת שטחי פרסום, פיקוח על עיצוב גרפי, הגהות ואישור.

הכנת חומרי הסברה

כתיבת עלונים, פרוספקטים וחוברות, בהתאם לצורכי המועצה והחברה העירונית. העבודה כוללת איסוף, כתיבת ועריכת החומר וכן תיאום הביצוע הגרפי וההדפסה.

כתיבת נאומים

כתיבת נאומים לראש המועצה. כתיבת נאומים נוספים בהתאם לדרישה (חברי מועצה, מנכ"ל).

תיק מידע לציבור – מל"ח

אחריות למתן מידע לציבור בשעת חירום, אחריות לעדכון תיק מידע לציבור של המועצה.

כנס תושבים חדשים

הפקת הכנס לרבות כל השלבים המכינים: איסוף רשימת תושבים חדשים, משלוח הזמנות, הפקה בפועל, פעם בשנה בסוף חודש אוגוסט.

שלטי חוצות

צילום

דיוור ישיר לתושבים

שלט אלקטרוני

התיחסות למסרונים ווטסאפים



ISO 9001:2015

עדכון מס': 13	מס' הנוהל: 4.04.01	מס' נוהל ישן: 3.01.2	שם נוהל: סקר חוזה לפרסומי המועצה המקומית-דוברות
מתוך: 6	דף מס': 6	תאריך עדכון: 18.8.20	תאריך נוהל קודם: 1.7.19

מפת מקומונים – שהם

אבן שהם
ירחון – 12 גיליונות בשנה

שהם פלוס
ירחון – 12 גיליונות בשנה

מודיעין
שבועון, רשת ידיעות תקשורת