

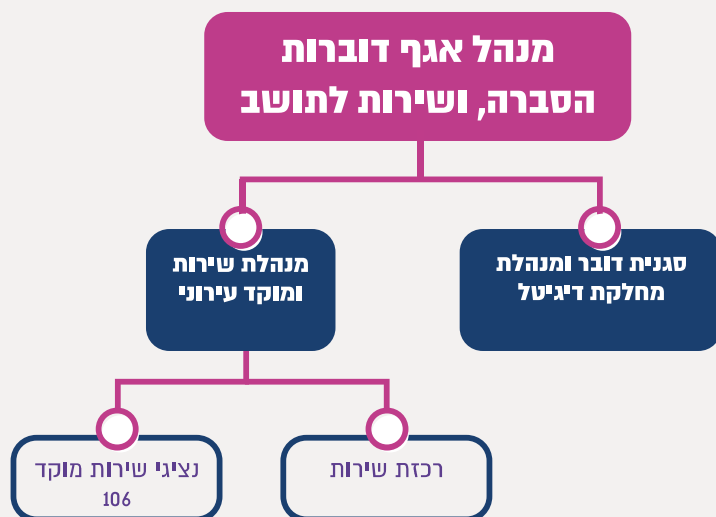
אגף דוברות, הסברה ושירות לתושב

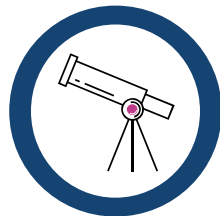


מבנה ארגוני



עומר שאול
מנהל אגף
דוברות, הסברה
ושירות לתושב





חזון וייעוד

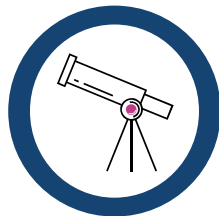
האגף אמון על מתן שירות לתושבות ולתושבים, טיפול בפניות התושבים לרשות, ניהול משברים, יחסי הציבור והשיווק התקשורתי. בנוסף, האגף אמון על ייצוג הרשות המקומית, פעולותיה ומדיניותה, לרבות התאגידים העירוניים, מול אמצעי התקשורת ובתוך כך מהווה חוליה מקשרת בין הרשות ושלוחותיה לכלל הציבור, תוך מימוש אסטרטגיית ראש הרשות ושיווק הפעולות הנעשות על ידי המועצה בשגרה ובחירום.

דוברות

דוברות המועצה תקיים קשר שוטף עם כלי התקשורת השונים הן ברמה הארצית והן ברמה המקומית, תעסוק בניהול תגובות המועצה מול אמצעי התקשורת, תיאום ראיונות לנבחר הציבור ועובדי המועצה, שיתוף העשייה השוטפת של הרשות באתר המועצה וערוצי הדיגיטל. האגף יעסוק במיצוב תדמיתה של גני תקווה כיישוב מוביל ופורץ דרך על פי הערכים והחזון היישובי. בנוסף, ניצור תכנים פרסומיים ברחבי היישוב, נפעיל את אתר ואפליקציית המועצה ונספק שירותי צילום לאירועים מרכזיים תוך הקפדה על סטנדרט איכותי ומקצועי.

הסברה

פעילות הסברה שוטפת מול תושבי היישוב, אישור הוצאה של כל תוכן כתוב של יחידות המועצה בממשק עם התושבים, עדכונים חיוניים לתושב, קיום קמפיין הסברה בהתאם למיזמים ופרויקטים חדשים. שיתוף הציבור בהחלטות אסטרטגיות של המועצה במטרה ליצור שקיפות תוך דיווחים בזמן אמת והגברת האמון במדיניות המועצה. סיפוק מידע אמין ושירות לתושבים גם באמצעות פלטפורמת המרחב האישי לתושב.



חזון וייעוד

שירות לתושב

המוקד הינו גוף משמעותי המקדם מתן שירות ופתרונות בשגרה ובזמן חירום עבור תושבי היישוב, ומהווה נדבך חיוני לביטחון האישי של התושבים. המוקד יפעל לחיזוק ושיפור איכות החיים תוך ייעול וטיוב תהליכי עבודה ארגוניים במטרה לספק שירות מיטבי 24/7. המוקד יפעיל נציגי שירות, יינטר מפגעים מסכני חיים באמצעות מצלמות ויפעיל כרוז ברחבי היישוב בכפוף לתקנון. הנציגים יפעלו בשפה אחידה במגוון פלטפורמות, בהלימה למדיניות המועצה ולשביעות רצון התושבים.



מטרות

1. מתן שירות מיטבי לתושב והנגשת מידע חיוני בשגרה ובחירום.
2. חירום - מוכנות בשיגרה וניהול משברים בחירום.
3. ניהול מדיניות התקשורת והאסטרטגיה לרשות לרבות התאגיד העירוני.
4. מתן שירותי תקשורת, דוברות ויחסי ציבור לרשות.
5. שיווק חדשני של אירועי הרשות בכלל הפלטפורמות.
6. תחזוקת תוכן ושיפור השירותים לתושב בנכסים הדיגיטליים ובמדיות החברתיות.
7. תחזוקה ותוכן לנכסי פרסום פיזיים.

סה"כ מטרות: 7				סה"כ יעדים: 28				סה"כ משימות: 36				סה"כ פרויקטים (מתוך המשימות): 19				שיעור הפרויקטים (מתוך המשימות): 53%			
מטרה				יעד				פעילות/ משימה				מדדי הצלחה				ממונה אחראי			
																סוג משימה			
																רבעון התחלה			
																רבעון סיום			
חירום - מוכנות בשיגרה וניהול משברים בחירום	מוכנות צוותי המוקד והדוברות לתרחישי קיצון	ביצוע תרגיל חירום אחת לחציון לצוותים. יצירת סדר פעולות עדכני בהתאם לתרחישים המיוחסים, והיערכות תקשורתית מול התושבים והאוכלוסיות השונות	מוכנות מערך מתנדבים ועובדים קבועים בחירום, המשך כתיבת נהלי עבודה ומאגר מידע לחירום	היערכות מוקדמת למשברים צפויים ותפעולם בזמן אמת (לרבות תחבורה, תשתיות והגוש הצפוני)	מתן מענה מהיר, מדויק ואמין לעיתונאות המקומית והארצית על הנעשה ביישוב. היערכות וניהול משברים תקשורתיים מתפרצים בזמן אמת	החלטה לפי מודל עלות תועלת	דובר הרשות	פרויקט	רבעון 1	ללא	שוטף שנתי	ללא	ללא	ללא	ללא	רבעון 4	רבעון 1	רבעון 4	רבעון 1
מתן שירות מיטבי לתושב והנגשת מידע חיוני בשגרה ובחירום	העלאת הביטחון האישי של תושבות ותושבי היישוב באמצעות מוקד רואה וכוך	העלאת רמת השירות של גופי המועצה בממשק עם המוקד - עבור תושבי היישוב	מוקד- הגברת מודעות התושבים להיכרות עם המוקד בהקשרי מידע ושירותים	קביעת FLOW לטיפול בפניות הציבור למחלקות השונות, קביעת SLA לטיפול בפניות, חיבור למערכת המוקד, הטמעה בכלל היחידות הרלבנטיות	תפעול המרכזיה, בחינת שעות איוש במוקד ומיקור חוץ. בסוסף, הפעלת הטלפון הנייד של המוקד וווצאפ מוקד 106	ביצוע שתי הכשרות לעובד, הכשרה למנהלת המוקד ושני סיורי למידה למנהלת המוקד. עליה בשביעות רצון התושבים מרמת השירות והמקצועיות במוקד	דובר הרשות	פרויקט	רבעון 1	ללא	שוטף שנתי	ללא	ללא	ללא	ללא	רבעון 4	רבעון 1	רבעון 4	רבעון 1
מתן שירותי התקשורת, דוברות ויחסי ציבור לרשות	שירות מוקדנים מיומן ומוכשר למתן מידע ושירות לתושבי הרשות	שירות מוקדנים מיומן ומוכשר למתן מידע ושירות לתושבי הרשות	שירות מוקדנים מיומן ומוכשר למתן מידע ושירות לתושבי הרשות	שירות מוקדנים מיומן ומוכשר למתן מידע ושירות לתושבי הרשות	שירות מוקדנים מיומן ומוכשר למתן מידע ושירות לתושבי הרשות	שירות מוקדנים מיומן ומוכשר למתן מידע ושירות לתושבי הרשות	דובר הרשות	פרויקט	רבעון 1	ללא	שוטף שנתי	ללא	ללא	ללא	ללא	רבעון 4	רבעון 1	רבעון 4	רבעון 1
ניהול מדיניות התקשורת והאסטרטגיה לרשות לרבות התאגיד העירוני	כלל פרסומי המועצה יפורסמו כשהם בעלי שפה אחידה התואמת את דרקטיבת המועצה.	מיצוב גני תקווה כרשות מקומית המובילה בתחומים שיוגדרו למול האתגרים פרסום איכותי בעל חשיפה גבוהה מטעם גורמי המועצה והתאגיד העירוני	שליטה בפרסומים בתקשורת הארצית ובערוצי הדיגיטל לרבות פרסומי תושבים	הקמת פרסומה לשימור ידע של חומר ויזואל (תמונות, סרטונים) מאירועי הרשות שימור ידע ארגוני וניהול קהילות באמצעות ווצאפ פנימי	הקמת ארכיון ויזואלי שיאפשר ניהול תקין של החומרים היוזאליים והתכנים המצולמים, למען שמירת המידע לצרכי הארגון בטווח הקצר והארוך	רכישת מכשיר נייד סלולרי חדש כולל כרטיס SIM ואינטרנט במטרה לנהל את קבוצות הווצאפ הקהילתיות דרך מכשיר ארגוני ולא פרטי	דובר הרשות	פרויקט	רבעון 1	ללא	שוטף שנתי	ללא	ללא	ללא	ללא	רבעון 4	רבעון 1	רבעון 4	רבעון 1
שיווק חדשני של אירועי הרשות בכלל הפלטפורמות	הקמת פרסומה לשימור ידע של חומר ויזואל (תמונות, סרטונים) מאירועי הרשות שימור ידע ארגוני וניהול קהילות באמצעות ווצאפ פנימי	הקמת פרסומה לשימור ידע של חומר ויזואל (תמונות, סרטונים) מאירועי הרשות שימור ידע ארגוני וניהול קהילות באמצעות ווצאפ פנימי	הקמת פרסומה לשימור ידע של חומר ויזואל (תמונות, סרטונים) מאירועי הרשות שימור ידע ארגוני וניהול קהילות באמצעות ווצאפ פנימי	הקמת פרסומה לשימור ידע של חומר ויזואל (תמונות, סרטונים) מאירועי הרשות שימור ידע ארגוני וניהול קהילות באמצעות ווצאפ פנימי	הקמת פרסומה לשימור ידע של חומר ויזואל (תמונות, סרטונים) מאירועי הרשות שימור ידע ארגוני וניהול קהילות באמצעות ווצאפ פנימי	הקמת פרסומה לשימור ידע של חומר ויזואל (תמונות, סרטונים) מאירועי הרשות שימור ידע ארגוני וניהול קהילות באמצעות ווצאפ פנימי	דובר הרשות	פרויקט	רבעון 1	ללא	שוטף שנתי	ללא	ללא	ללא	ללא	רבעון 4	רבעון 1	רבעון 4	רבעון 1

תכנית עבודה 2023 גני תקווה- אגף דוברות, הסברה ושירות לתושב

מטרה	יעד	פעילות/ משימה	מדדי הצלחה	ממונה אחראי	סוג משימה	רבעון התחלה	רבעון סיום
שיווק חדשני של אירועי הרשות בכלל הפלטפורמות	פרסום ציון אירועי 70 שנה לגני תקווה	פרסום אירועי ציון 70 שנה ליישוב בנושאים אסטרטגיים. יצירת סרט הסברה, מיתוג אחיד, ולוגו מחודש לאיחוד התאגידים. עיצוב ושפה אחידים לכלל הפרסומים. החלפת הלוגואים הישנים ביישוב בדגש על שילוט	מיצוב באמצעי התקשורת ובתודעת התושבים כי גני תקווה הינה רשות מהמובילות בישראל, ווותיקה, טכנולוגית ואיכות ההון האנושי הוא מהמשובחים	דובר הרשות	פרויקט	רבעון 1	רבעון 4
	שימור יכולת העברת מסרים באמצעות מערכות SMS במיקור חוץ	המשך העברת מסרונים ולאו דיוור דיגיטלי לתושבות ותושבי היישוב על אירועים מרכזיים, הודעות חירום, הודעות על אי תשלום, עיקולים וכו'	שימור יכולת חיונית קיימת	דובר הרשות	שוטף שנתי	ללא	ללא
	שינוי סטטוס ממועצה מקומית לעיר בישראל	פרסום מסיבי על שינוי מעמדה של גני תקווה לעיר. שינוי כלל השילוטים ביישוב לרבות המיתוג בערוצי הדיגיטל והמסמכולוגיה, יצירת אבחנה בין הרשויות הסמוכות (כפר מעש, סביון וקרית אונן)	הסברת משמעויות המעבר לעיר לתושבים, חיזוק קשרי ממשל, הגברת המודעות למיקום גני תקווה וההיסטוריה שלה	דובר הרשות	פרויקט	רבעון 1	רבעון 4
	תיעוד אירועים משמעותיים חוצי ארגון	הקצאת צלמים לטובת תיעוד ביקורי בכירים מהמשק, ממשרדי הממשלה ואירועים גדולים ומיוחדים ברחבי היישוב	הרחבת כמות החומרים היוזואלים שנמצאים בידי הרשות, שימור ידע יחסי ציבור בערוצי התקשורת השונים	דובר הרשות	שוטף שנתי	ללא	ללא
תחזוקה ותוכן לנכסי פרסום פיזיים	חדשנות בביצוע הסברה ופרסום פיזיים בשטח הישוב	ביצוע מרכז ספקים חדש, בחינת פיילוט להצבת מסך דיגיטלי לפרסום ביישוב	נסגר המכרז למימוש האסטרטגיה השיווקית בשטחי הפרסום היישוביים	דובר הרשות עם מחלקת מכרזים	פרויקט	רבעון 2	רבעון 4
	יצירת ערוץ שיווק בלתי אמצעי באמצעות גורמים בכירים ביישוב	רכישת תשורות לביקורים משמעותיים של בכירים, בעלי עניין והשפעה. עיצובים ברוח שנת ה-70 ליישוב	חולקו תשורות ממותגות ומרשימות לביצוע הסברה מיתוגית	דובר הרשות ולשכת מנכ"ל	פרויקט	רבעון 1	רבעון 4
	ניהול שטחי פרסום פיזיים	בניית תוכנית הפעלה לפרסום בנכסים פיזיים ודיגיטליים, לרבות מודל התקשרות ותחזוקה. הגדרת נהלים וכללים לשימוש ולתפעול	הוסדר תחום שטחי הפרסום כולל חלוקה מחודשת של הנכסים. יצירת הכנסות מניבות משטחי פרסום אלו	דובר עם מנהלת נכסים והיועמ"ש	שוטף שנתי	ללא	ללא
	ניהול שטחי פרסום פיזיים	המשך פרסום באמצעות רולאפים, שימושניות, מכוונים, וקירות צילום- בהתאם לאסטרטגיה התקשורתית היישובית ופרסומי התאגידים העירוניים	בוצעו פרסומים בשמירה על שפה אחידה של כלל התאגידים והרשות בשטחי הפרסום הקיימים והעתידיים	דובר הרשות	שוטף שנתי	ללא	ללא
תחזוקת תוכן ושיפור השירותים לתושב בנכסים הדיגיטליים ובמדיות החברתיות	הרחבת קהלי היעד בערוצי הדיגיטל באופן אקטיבי וממומן	ביצוע קמפיינים ממומנים ברשתות החברתיות במטרה לקידום חשיפה, אירועים גדולים או תוכן מקצועי אשר מובילה המועצה המקומית	הגברת חשיפה, מעורבות והפיכת הנכסים הדיגיטליים למקור ידע משמעותי לצריכת התוכן מתוך הבנה כי קהלי היעד כבר נמצאים בהן . באמצעות יצירת פיקסל למעקב	דובר הרשות בשיתוף מנהלת אגף חדשנות	פרויקט	רבעון 1	רבעון 4
	חיזוק אמון התושבים על ידי שקיפות בקבלת החלטות אסטרטגיות	המשך פרסום פרטוקולי ישיבות המועצה וכן עידוד השימוש בפלטפורמות במיקור חוץ להובלת תהליכים בשיתוף הציבור	קיום לפחות שלושה סקרים משמעותיים במהלך שנת העבודה תוך שיקוף תוצאות התהליכים לתושבים	דובר הרשות	שוטף שנתי	ללא	ללא
	יצירת תוכן איכותי התואם לתרבות הצריכה ברשתות החברתיות	שימוש במיקור חוץ לטובת צילום ועריכה של אירועי שיא בהתבסס על לוח גאנט מסודר שנתי המתפרס על פי רבעונים	עליה בעוקבים 10%	דובר הרשות	שוטף שנתי	ללא	ללא
	מעקב איכות השירותים לתושב	ביצוע סקר שביעות רצון שנתי בנושא איכות השירותים שהרשות מספקת	תיקון ליקויים משנים עברו ועליה בשביעות רצונם של התושבים	דובר הרשות	פרויקט	רבעון 4	רבעון 4
	עיצוב מחודש לתודעת השירות היישובית באמצעות אתר האינטרנט והמרחב האישי לתושב	בחינת אקפטיביות השימוש במרחב האישי ובניית תוכנית עבודה מסודרת לרבות הגדרת יוצר ומנהל התוכן בשוטף. ביצוע מתיחת פנים ועיצוב מחודש באתרים בהתאמה להרגלי הצריכה המשתנים	גידול של 20% בכמות כניסות לאתר האינטרנט ולמרחב האישי	דובר הרשות עם מ"א חדשנות	פרויקט	רבעון 1	רבעון 3
	תחזוקת הנכסים הדיגיטליים	יצירת מעטפת חדשנית ונגישה לאתר הרשות במטרה לקדם את תכני המועצה בפלטפורמה חדשנית. הגדרת בעלי תפקידים העוסקים בתוכן המוזן באתר עם הרשאות בהתאמה. בחינת שימוש ביועץ חיצוני לכתיבת תוכן	תוכן האתר מעודכן באופן רציף ומכסה את רובדי הפעילות של הארגון	דובר הרשות	שוטף שנתי	ללא	ללא
				דובר הרשות	שוטף שנתי	ללא	ללא