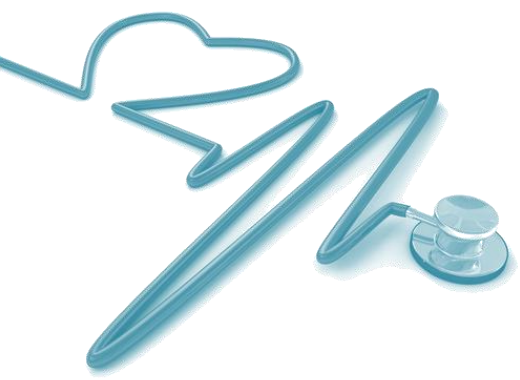


סטטוס פרויקט שדרוג מערך הטפסים ותהליכים בארגון





1. רקע
2. מצב קיים
3. הפרויקט
4. שיטה
5. ממצאים
6. המלצות



הממשק בין האזרח לארגון נעשה באמצעות מערך טפסים, נהלים וחוזרים הזמינים באתר.

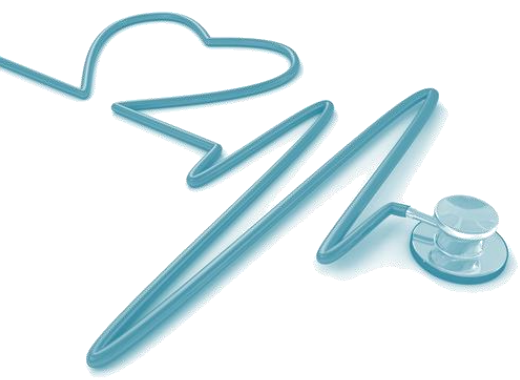
הממשק ידני, מיושן ומסורבל ופוגע ברמת השירות לאזרח.

הארגון שם לו למטרה לשדרג את רמת השירות לאזרחים וליעל את התהליכים הפנימיים ביחידות השונות.

הארגון הגדיר פרויקט ייעודי למיפוי ושדרוג תהליכים וטפסים התומכים בתהליכים אלה.



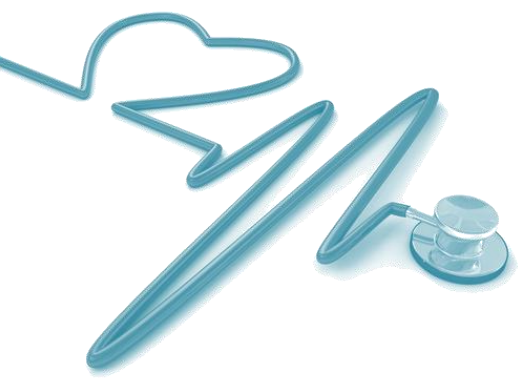
מצב קיים - טפסים למילוי ידני



- שדות בגודל קטן שאינם מאפשרים הזנת כל הנתון
- תיקוני טפסים בעט
- שליחה בפקס או בדואר
- קושי בהבנת הנקרא (כתב יד של הפונה)
- הטפסים מכילים חלקים שונים למילוי ע"י העוסק וע"י גורם מקצועי אחר
- טפסים אשר מהווים צרופות לטופס מוביל אחר
- טפסים אשר נסרקו באלכסון
- טפסים המצריכים חישובים (פשוטים) על ידי האזרח, אך לא מתריעים על טעות בחישוב.



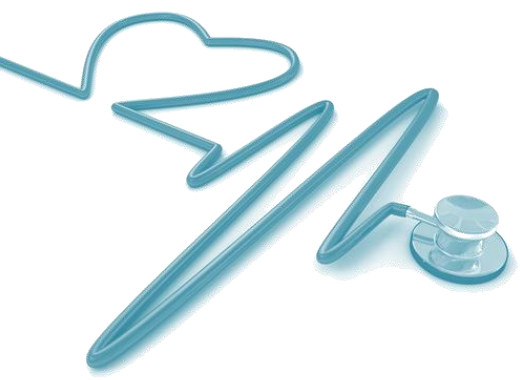
מצב קיים - טפסים לא מעודכנים



- טפסים המכילים הנחיות לא מעודכנות
- שדות לא רלוונטיים (שם אב)
- שדות חסרים
- טפסים שהוחלפו ע"י טפסים חדשים, אך עדיין קיימים באתר
- שאלות לא רלוונטיות בטפסים



מצב קיים - קושי בהתמצאות



■ ריבוי טפסים לאותה מטרה:

◀ הבדלים ברמת הכותרת או שדה/ות בודד/ים

◀ בפורמטים שונים

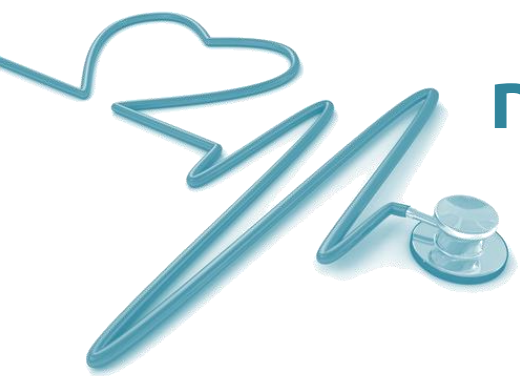
■ טפסים הנמצאים באתר החדש ובאתר הישן

■ הטפסים לא נמצאים באותו מיקום בכל עמוד באתר

■ הטפסים נמצאים בקישורים אשר לא פשוט להגיע אליהם



מצב קיים - טפסים שאינם זמינים לאזרח



- טפסים המוכלים בתוך נוהל
- טפסים הקיימים ביחידות, אך לא באתר



מצב קיים - תהליכים



- תהליכים ידניים המחייבים הזנה ידנית למערכת תפעולית או קובץ אקסל.
- סריקת מסמכים המגיעים בדואר ע"מ לשמרם במערכת ניהול המסמכים.
- אין קשר בין הבקשה במערכת התפעולית למסמכים הקשורים הנשמרים במערכת ניהול המסמכים.
- זמן ארוך עד למתן מענה לאזרח.
- אין הגדרת טפסים מובילים, שבעקבותיהם נשלחים עוד מסמכים
- קיימים טפסים ייעודיים לתהליך ספציפי שיכולים לשמש תהליכים נוספים. לדוגמה, "טופס עדכון פרטי רופא" משמש לעדכון פרטים על רופאים בלבד ולא לכלל העוסקים.

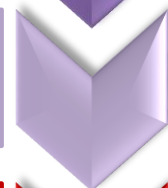




בחירת ספק חיצוני - חברת מתודה, עם ניסיון עשיר בתחום טפסים ותהליכים



בחירת 3 יחידות לצורך פיילוט: אגף לרישוי מקצועות רפואיים, מערך הפסיכולוגיה, אגף הרוקחות



פגישות התנעה עם נציגי היחידות



מיפוי תהליכים וטפסים של כל יחידה



ניתוח נתונים והגשת תוצרים: אפיון תהליכים, אפיון טפסים של התהליך



אישור התוצרים ע"י המשרד



שיטת העבודה

שלב א מיפוי

- מיפוי תהליכי עבודה של יחידה ארגונית וטפסים המקושרים לתהליכים.
- איסוף נתונים אודות הטפסים: פגישות עם האחראיים לכל תהליך, נהלים והנחיות של התהליך, מערכות מזינות, מערכות ניזונות.

שלב ב ניתוח

- ניתוח כל תהליך עבודה יחד עם הטופס/טפסים המקושרים אליו.
- מעבר על התהליך/טופס עם אחראי התהליך ותיעוד צרכי הטופס.

שלב ג גיבוש המלצות

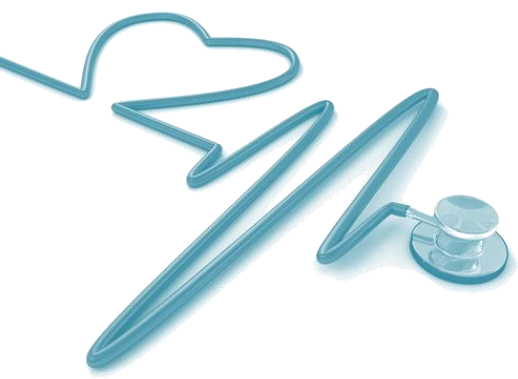
- גיבוש המלצות לגבי הטפסים (איחוד/ביטול/ שיפור/מיכון) ומרכיבי הטופס.
- תיקוף ההמלצות אצל אחראי התהליך.

שלב ד אפיון

- אפיון תהליכי היחידה
- אפיון מפורט של כל טופס

שיטה - ניתוח תהליכים

■ קטלוג תהליכים

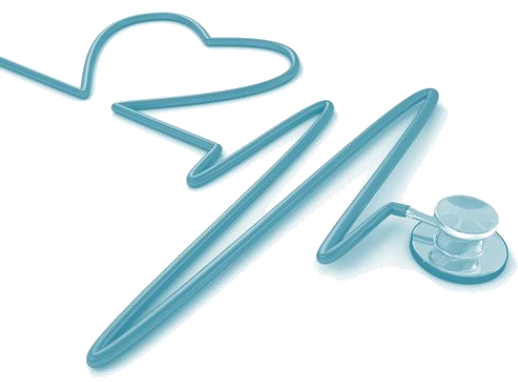


אחראי מטעם IT	אחראי תהליך עסקי	יחידה עסקית אחראית	קהל לקוחות	תיאור התהליך	שם תהליך	זיהוי תהליך



שיטה - ניתוח טפסים

קטלוג טפסים



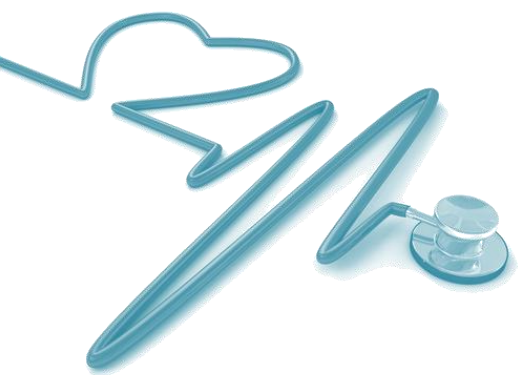
עוד...	מערכות ניזונות	מערכות מזינות	אחראי טופס	קהל לקוחות	שם תהליך	שם טופס	זיהוי טופס

שיטה - אפיון טפסים



שם שדה	שדה חובה	סוג שדה	מקור הנתון	...
מספר זהות	כן	טקסט	הלקוח	
שם פרטי	מחושב	טקסט	מערכת עוסקים	
שם משפחה	מחושב	טקסט	מערכת עוסקים	
תואר	מחושב	טקסט	מערכת עוסקים	
..				





■ יחידות שמופו במסגרת הפיילוט:

◀ אגף לרישוי מקצועות רפואיים

◀ מערך הפסיכולוגיה הארצית

◀ אגף הרוקחות – רוקח מחוז ירושלים בלבד

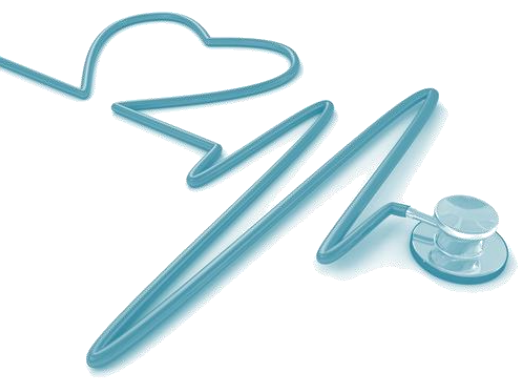
[דוגמאות](#)



[קישור לממצאים](#)



תוצאות הפעילות – אגף לרישוי מקצועות רפואיים



21	סה"כ לפני טיוב:
6	סה"כ לאחר טיוב:
28.6%	שיעור הצמצום:

שם הטופס	כמות טפסים שאוחדו
בקשה להיבחן במקצועות הרפואיים	11
הצהרת תיירים במטרה לגשת לבחינה	3
בקשה לעסוק במקצועות הרפואיים	2
הגשת מועמדות להיתר במקצועות הרפואיים	2
חוות דעת מקצועית לעוסק במקצועות הרפואיים	2
עדכון פרטי רופא	1
סכום כולל	21





הזנת נתונים של העוסק תתבצע רק בטופס המוביל השייך ליחידה.



בשאר הטפסים יזין העוסק נתוני הזדהות בסיסיים, אשר לאחר ההזדהות יפתח הטופס ויכיל נתונים המגיעים בממשק מהמערכת ויאפשר מילוי פרטים נוספים בהתאם לסוג הטופס.



בעת שליחת הטופס, הנתונים ישלחו למערכות המשרד ויועבר מייל אוטומטי לעוסק שבקשתו נקלטה במערכת.



תינתן אפשרות לעובדי המשרד לעקוב אחר הבקשות הרשומות במערכת בהתאם להרשאות ולכללי המידור.

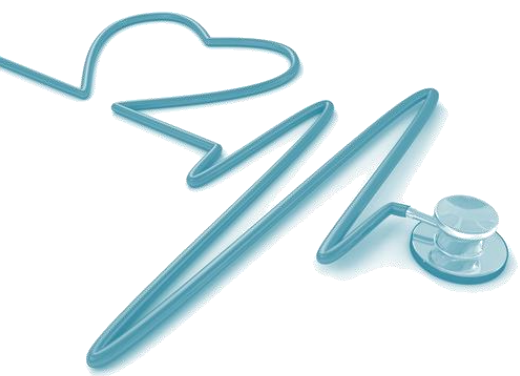


יצירת נוהל הכנסת טופס לייצור.



תחזוקת קטלוג (אינדקס) תהליכים וטפסים של המשרד.





תודה !

