



מדריך כתוב – טיפול פנימי

כתיבת חוות דעת (מטפל פנימי)

1. לחצו על לשונית "התייחסויות פנימיות" בסרגל העבודה
2. בחרו בהתייחסות הרצויה

מספר התייחסות	שם מבקש	גורם מתייחס	סטטוס התייחסות	תאריך שליחה	פניה	סטטוס פנייה	מספר פניה
5,873	אהרון ערן אפרייט	צחי בן גיגי	בטיפול שלי	30/08/2022	קבלת מידע באגרות גודש-שפלה	נשלחה והועברה לטיפול	22442/3
5,468	אהרון ערן אפרייט	צחי בן גיגי	בטיפול שלי	02/08/2022	תיאום ביצוע בגן אשכול - פיתוח אדריכלי והתקנת תשתיות חשמל ותאורה ותקשורת צד דרומי	נשלחה והועברה לטיפול	24428/3
4,905	אהרון ערן אפרייט	צחי בן גיגי	סיום טיפול	05/07/2022	תיאום ביצוע בפיתוח מתחם סקייטפארק (כחלק משצ"פ תצפית הים)	נשלחה והועברה לטיפול	22940/2

כעת נפתח חלון ההתייחסות לפניה. ניתן לראות שסרגל הסטטוס נמצא על הסטטוס "בטיפול שלי". כמו כן, ניתן לדלות פרטים בלשונית "פרטי ההתייחסות".

התייחסות צחי בן גיגי 4698

התייחסות צחי בן גיגי 4698

קבלת מידע באגרות גודש-שפלה

פניה - מספר פניה 22442/3

מיקום העבודה: בת-ים - רח' שיטת

חברה יוזמת: גתבי איילון

גורם פונה: משה ישראל

מטפל: אהרון ערן אפרייט

גורם מתייחס: צחי בן גיגי

פרטי התייחסות

קיים טיפול פנימי - 4698

קבלת מידע - 22442

5,873

עיריית בת-ים

חברת נמנית

סיבת הפניה: קבלת מידע

מטה העירוני לבטיחות בדרכים

יחידת גורם מתייחס

התייחסות חשופה לחברה הפונה





3. לצפייה במסמכים שהוגשו- לחצו על לשונית "מסמכים מצורפים" *ניתן להוריד את כל המסמכים המצורפים יחד על ידי לחיצה על "הורד הכל"

פניה	בקשה	קובץ מצורף לבקשה
קבלת מידע באגרות	קבלת מידע - 22442	תכנית תנוחה כללית (DWG+PDF)
קבלת מידע באגרות	קבלת מידע - 22442	מכתב פנייה/בקשה מהיום

*במידה ותרצו להוריד רק חלק מהמסמכים לחצו על השלוש נקודות (משמאל לקבצים בפניה), לחיצה נוספת על "בחר רשומות מרובות" תפתח עבורכם את האפשרות לסמן רק את המסמכים שברצונכם להוריד

העתק
ערוך
מחק
עדכן זכויות גישה
בחר רשומות מרובות
יצוא ל - Excel
יבוא נתונים
קבצים להתייחסות
הורד הכל





4. לחצו על לשונית "חוות דעת" כדי להוסיף את התייחסותכם
5. הוסיפו את חוות דעתכם בכתב בתיבת הטקסט הגדולה
6. לחצו על "שמור"

* ניתן להשאיר הודעה למאשר הפניה בחלון "כתיבת תגובה" ע"י תיוג במקש "@" ובחירת שמו של המאשר

* בנוסף, ניתן להעלות קבצים ע"י לחיצה על מקש האטב או גרירת הקובץ לחלון





*לאחר השמירה, חוות הדעת תכנס ללשונית "יומן חוות הדעת" (חלון הכתיבה ב"חוות הדעת" יחזור להיות ריק וניתן יהיה להוסיף חוות דעת חדשה במידת הצורך)

כעת העבירו את ההתייחסות לסטטוס הרצוי- העברה לסטטוס "סיום טיפול" או העברה לסטטוס "נדרשות השלמות" (במקרים בהם חסרים מסמכים/ מסמכי המגיש אינם תקינים).

*במידה והמטפל הפנימי חיצוני לחברה המאשרת, הוא לא יוכל לבקש השלמות בעצמו ויצטרך לבקש ממאשר הפניה שיבקש מהמגיש





העברת ההתייחסות לסטטוס "סיום טיפול"

7. לחצו על "סיום טיפול" בסרגל הסטטוס ובחרו ב"סיום טיפול"

כעת תופיע הודעת תזכורת על בחירת סיום טיפול, יש ללחוץ על "OK"





9. בחרו סיבת סיום טיפול ע"י לחיצה על המשולש הקטן בשדה "סיבת סיום טיפול" ובחרו בסיבה הסיום המתאימה מתוך האפשרויות הנתונות

10. לחצו על "שמור"

תייחסות צחי בן גיגי 4698

חפוש

7:18:4.1632

סיבת סיום טיפול*

שמור

נתיבי איילון

גורם פונה

משה ישראל

מטפל

אהרון ערן אפריאם

גורם מתייחס

צחי בן גיגי

קבצים בחוות הדעת

גרור קובץ לכאן

מקבל/מאשר פניות

פניות 10

בקשות

פרויקטים

בקשות לפתיחת חשבון משתמש

סוגי מסמכי בקשה

חברות

דף ראשי (מערכת)

בסיס ידע

בעת ניתן לראות שסטטוס ההתייחסות השתנה ל"סיום טיפול", סרגל הסטטוס נצבע בירוק וסיבת הסיום עודכנה

תייחסות צחי בן גיגי 4698

חפוש

7:18:4.1632

סיבת סיום טיפול

נדרשות השלמות

בסיס שלי

הצגת הכאבים (0)

פרטים התייחסות

פרטים התייחסות

סיבת סיום טיפול פנימי - 4698

קבלת מידע - 22442

5,873

עריית בת-ים

חברת נמענת

סיבת הפנייה

מטה העירוני לבטיחות בדרכים

מספר התייחסות פנימי

חברת גורם מתייחס

תאריך יצירת התייחסות

תאריך כתיבת חוות הדעת

30/08/2022

31/08/2022

31/08/2022

12:41

סיבת סיום טיפול*

שמור

מקבל/מאשר פניות

התייחסויות פנימיות

טיפול פנימי בפניות

פניות

בקשות

פרויקטים

בקשות לפתיחת חשבון משתמש

סוגי מסמכי בקשה

חברות

דף ראשי (מערכת)





העברת חוות הדעת לסטטוס "נדרשות השלמות"

7. לחצו על סטטוס "נדרשות השלמות"

חיפוש

718.4.1532

התייחסות אהרון ערן אפרייט 4699

סגור פעולות

מקבל/מאשר פניות

התייחסויות פנימיות

טיפול פנימי בפניות

פניות

בקשות

פרויקטים

בקשות לפתיחת חשבון משתמש

סוגי מסמכי בקשה

חברות

פרויקט

בת-ים-הקוממיות תיק 55223

פניה

תיאום תכנון בבת-ים-הקוממיות תיק 55223

פניה - מספר פניה 21226/1

מיקום העבודה

בת-ים-הקוממיות

חברה יוזמת

בזק מרכז

גורם פונה

ענבל רבון

מספל

אהרון ערן אפרייט

גורם מתייחס

פרטי התייחסות

קיים טיפול פנימי - 4699

תיאום תכנון - 21226

5.874

עיריית בת-ים

31/08/2022

חברת נמענת

סיבת הפניה

יחידת גורם מתייחס

התייחסות חשופה לחברה

עיריית בת-ים

תיאום תכנון

אנר פרויקטים

בעת, נפתח חלון "מסמכים להשלמה".

*ניתן לבקש מהמגיש לסמן מחדש פוליוגון ע"י סימון התיבה "עדכון פוליוגון תיחום" במידה ותרצו לבקש מהמגיש השלמת מסמכים פעלו אחר ההוראות הבאות-

8. לחצו על ה"+"

חיפוש

718.4.1532

השלמת מסמכים לפניה

שמור ושלח למבקש

סמן מסמכים נדרשים להשלמה

בקשה להוספת/עדכון פוליוגון *

מסמכים להשלמה

מסמכים להשלמה

אין נתונים





9. סמנו מסמכים להשלמה מתוך הרשימה

* במידה ואינכם מוצאים קובץ עם שם מתאים תוכלו לבחור במסמך "כללי"

10. לחצו "בחר"

11. בעמודת "הערות", הוסיפו למגיש הפניה הערות להשלמת המסמכים הרלוונטיים

12. לחצו על "v"

* שימו לב, מצד שמאל בסמליל פח האשפה, ניתן למחוק את המסמך

13. לחצו על "שמור ושלח למבקש"





כעת, סרגל הסטטוס נצבע בצבע צהוב, נפתחו עבור מגיש הפנייה משימות להעלאת המסמכים שסומנו והתקבלה אצלו התראה במערכת על שינוי סטטוס הפנייה.

לאחר שהמגיש ישלים את העלאת המסמכים ויסגור את המשימות, ההתייחסות תחזור לסטטוס "חזר לטיפול שלי" וסרגל הסטטוס יצבע בצבע ירוק.

The screenshot displays a web application interface for case management. At the top, a navigation bar includes a search icon, a dropdown menu with 'טיפול שלי' (My Case), and a dropdown menu with 'נדרשות השלמות' (Completion Required). Below this, a status bar shows 'הצעדים הבאים (1)' (Next Steps (1)). The main content area features a large yellow box with a green checkmark and the text 'נדרש מסמך להמשך תהליך תיאום (כללי) בפניה: 21226/1 לחברה: עיריית בת-ים. הערות: יש לצרף תכנית עדכנית' (A document is required to continue the coordination process (general) in the case: 21226/1 to the company: City of Bat-Yam. Notes: A current plan must be attached). A yellow arrow points to this box. Below the box, a navigation bar includes 'פרטי התייחסות' (Case Details), 'מסמכים מצורפים' (Attachments), 'חוות דעת' (Opinion), 'יומן חוות דעת' (Opinion Log), and 'יומן שלבים בהתייחסות פנימי' (Internal Case Stage Log). The main content area shows a table with columns for 'טיפול פנימי בפניה' (Internal Case in Case), 'קיים טיפול פנימי - 4699' (Internal Case - 4699), 'עיריית בת-ים' (City of Bat-Yam), 'חברה נמנית' (Member Company), 'תיאום תכנון' (Coordination Planning), and 'סיבת הפנייה' (Reason for Case). The right sidebar contains a list of cases, including 'פרויקט' (Project), 'בת-ים - הקומפיות תיק 55223' (Bat-Yam - The Compiums Case 55223), 'פניה' (Case), 'תיאום תכנון בבת-ים - הקומפיות תיק 55223' (Coordination Planning in Bat-Yam - The Compiums Case 55223), 'פניה - מספר פניה' (Case - Case Number), '21226/1' (21226/1), 'מיקום העבודה' (Work Location), 'בת-ים - הקומפיות' (Bat-Yam - The Compiums), 'חברה יוזמת' (Initiating Company), 'בזק מרכז' (Bezeq Center), 'גורם פונה' (Referring Party), 'ענבל רבון' (Enbal Ravon), 'מטפל' (Handler), 'אהרון ערן אפרייזט' (Aharon Eran Aferizet), 'גורם מתייחס' (Referring Party), and 'אהרון ערן אפרייזט' (Aharon Eran Aferizet). The bottom right corner features a dark blue sidebar with icons for 'התייחסויות פנימיות' (Internal Cases), 'טיפול פנימי בפניות' (Internal Case in Cases), 'פניות' (Cases), 'בקשות' (Requests), 'פרויקטים' (Projects), 'בקשות לפתיחת חשבון משתמש' (Requests to Open User Account), 'סוגי מסמכי בקשה' (Types of Request Documents), and 'חברות' (Companies).

