

מערכת מרכזית לניהול איכותי ויעיל של תמיכות משרד החקלאות

כתב: יוסי שטיינברג, מנהל תחום בכיר
תמיכות במינהלת ההשקעות

על מנת שמערכת התמיכות תתאים לצרכי היחידות המקצועיות במשרד, הוקם "פורום משתמשים", בו חברים עובדים ממגוון יחידות המעניקות תמיכות. חברי הפורום מקבלים מצוות הקמת מערכת התמיכות מידע אודות מאפייני המערכת המתגבשת ומעלים את הערותיהם והמלצותיהם המועילות.

מערכת התמיכות המרכזית של משרד החקלאות, שהינה ייחודית בנוף המשרדים הממשלתיים, תעניק להנהלת המשרד וליחידות המקצועיות במטה ובמחוזות יכולות נרחבות לניהול מקצועי ויעיל של תמיכות המשרד, ותעניק חוויית משתמש איכותית ללקוחות המשרד המגישים בקשות לתמיכה.



מינהלת ההשקעות בשיתוף אגף השל"מ מקימים מערכת מרכזית אשר תרכז את ניהול התמיכות הניתנות ע"י משרד החקלאות.

לראשונה, תפעל במשרד החקלאות מערכת מרכזית שבאמצעותה ינוהלו התמיכות הניתנות ע"י המשרד.

ההחלטה על הקמת מערכת תמיכות מרכזית התקבלה לאור זאת שהתמיכות מהוות מרכיב מהותי בפעילותו של משרד החקלאות ומשמשות כאחד מהאמצעים העיקריים ליישום מדיניותו. המשרד מפעיל מגוון רחב של תמיכות, ע"י מספר רב של יחידות, המיועדות לאלפי גופים.

מערכת התמיכות המרכזית, המוקמת ע"י מינהלת ההשקעות בשיתוף אגף השל"מ, תהווה תשתית לניהול מכלול התהליכים הנוגעים לתמיכות המשרד, לרבות גיבוש הקול הקורא (נוהל התמיכות), מילוי הבקשה ע"י הנתמך והגשתה, בדיקת העמידה בתנאי הסף והניקוד ע"י גורמי המקצוע במטה ובמחוזות, פעילות ועדות התמיכות, הקמת כתבי האישור וביצוע התשלומים.

המערכת תביא לשיפור ולייעול של תהליכי העבודה הנערכים במסגרת הפעלת התמיכות, וכן תאפשר קבלת מידע מלא ואמין אודות תמיכות המשרד, לשם הפקת תובנות מקצועיות ע"י הנהלת המשרד ויחידותיו.

דגש מיוחד ניתן לכך שלקוחות המשרד, כלומר הגופים הנתמכים, יזכו לקבל באמצעות מערכת התמיכות שירות איכותי ויעיל. לגופים הנתמכים תתאפשר גישה נוחה למערכת לשם הגשת בקשת התמיכה, ייחסך מהם הצורך להגיש מסמכים אשר הוגשו למשרד בעבר וינתן להם עדכון שוטף לגבי סטטוס הטיפול בבקשת התמיכה שהגישו.