

## נוהל כתיבת ופרסום שירות חדש במשרד המשפטים

כשעולה צורך לפרסם תבנית שירות חדשה באתר המשרד, יש לפעול לפי ההנחיות להלן:

1. אם מדובר בשירות של יחידה שאין לה ניסיון קודם בתהליך הכתיבה והפרסום יש לקיים פגישת הדרכה בה יוסברו עקרונות כתיבה נגישה של תבניות שירות.
  2. לאחר הפגישה יש לשלוח לאיש הקשר תבנית שירות ריקה ועדכנית לכתיבת השירות ולצרף את קובץ כללי הזהב לכתיבה נגישה.
  3. יש לעדכן את השירות בלשונית שירותים בקובץ תכנית העבודה.
- משלב זה ואילך, המשך התהליך זהה בין אם מדובר ברפרנט ותיק או חדש:
4. לאחר קבלת השירות, איש הקשר מהאגף יבדוק את התבנית וישלח הערות ותיקונים בפורמט "עקוב אחר שינויים" ליחידה, עד לגיבוש פורמט סופי.
  5. באחריות אגף השירות להשלים את שדות המטאדטה לתבנית.
  6. לאחר מכן תישלח התבנית לבדיקת ממשל זמין. Sla שלהם לבדיקת שירות הוא עד שבועיים. על איש הקשר מהאגף לבצע מעקב על בדיקת השירות.
  7. עם קבלת השירות מממשל זמין, איש הקשר מהאגף יבדוק את ההערות. על פי שיקול דעתו, ומהות ההערות יחליט איש הקשר האם לבצע תיקונים בעצמו או להעביר את התבנית להתייחסות היחידה.
  8. לאחר קבלת גרסה סופית ונקייה תועבר התבנית להזנה.
  9. לאחר קבלת קישור לתבנית בסביבה לפני פרסום, יבדוק איש הקשר את איכות ההזנה אל מול הגרסה הסופית ויעביר הערות לתיקון במידת הצורך.
  10. לאחר מכן, תועבר התבנית לאישור פרסום היחידה. חובה לכתב את מנהל התחום בשלב זה, אם לא היה מעורב בתהליך העבודה.
  11. עם קבלת אישור פרסום יש לבצע את הפעולות הבאות:
    - a. יש לשלוח מייל לאיש הקשר ביחידה המודיע על פרסום התבנית עם קישור אליה.
    - b. למייל חובה לכתב את מנהל התחום וכל גורם שהיה מעורב בתהליך.
    - c. ככל שמדובר בשירות שיש לו תמיכה טלפונית של מוקד חובה לכתב את הרפרנט האחראי מאגף השירות.
    - d. יש לעדכן את כל זכות על פרסום השירות.