

תפקידי ועדת היגוי משרדית לקידום איכות ומצוינות¹

- לגבש קוים מנחים לקידום איכות ומצוינות במשרד/יח' הסמך, בהתאם להוראות פרק 60 בתקש"ר וההנחיות המקצועיות של האגף לאיכות ומצוינות בשירות המדינה.
- ליזום הקמתן של תשתיות משרדיות ויחידתיות לקידום איכות ומצוינות (ראו בהמשך פירוט תשתיות משרדיות ויחידתיות)
- לפעול לגיבושן של תכניות שנתיות ורב שנתיות לקידום איכות ומצוינות ברמה המשרדית והיחידתית, ולקיים בקרה על יישומן.
- להבטיח קיומם של דיווחי סטאטוס על מצב קידום האיכות והמצוינות.

¹ ראו בהמשך דוגמא לנוסח כתב מינוי

דוגמא לכתב מינוי לוועדת היגוי משרדית:

אל:

הנדון: כתב מינוי לוועדה משרדית לקידום איכות ומצוינות

הנכם מתמנים בזאת כחברי ועדת היגוי משרדית לקידום האיכות והמצוינות בראשותי.
תפקידי הוועדה הם:

לגבש קווים מנחים לקידום איכות ומצוינות במשרד/יח' הסמך, בהתאם להוראות פרק 60 בתקש"ר וההנחיות המקצועיות של האגף לאיכות ומצוינות בשירות המדינה.

▪ ליזום הקמתן של תשתיות משרדיות ויחידתיות לקידום איכות ומצוינות
(ראה נספחים).

▪ לפעול לגיבושן של תכניות שנתיות ורב שנתיות לקידום איכות ומצוינות ברמה המשרדית והיחידתית, ולקיים בקרה על יישומן.

▪ להבטיח קיומם של דיווחי סטאטוס על מצב קידום האיכות והמצוינות.

מרכז הוועדה יהיה: _____ הממונה על ניהול האיכות במשרד/יח' הסמך.
המינוי הינו לשנה עד ליום _____.

בברכה,

המנהל הכללי

העתקים:

האחראי המשרדי על קידום איכות ומצוינות

תשתיות משרדיות עיקריות לניהול איכות

1. ועדת היגוי משרדית לקידום איכות ומצוינות אשר מונתה ע"י המנכ"ל ופועלת באורח סדיר.
 2. ממונה משרדי על ניהול איכות אשר מונה ע"י המנכ"ל, הוכשר כנדרש, הינו פעיל בתפקידו זה, ומשתתף באורח סדיר בפורום המקצועי הביני-משרדי של נש"מ.
 3. מסמכי יעוד, חזון ומטרות של המשרד/יח' הסמך שאושרו ע"י המנכ"ל ומונחים למנהלים ולעובדים.
 4. מסמך מדיניות של המשרד/יח' הסמך לקידום איכות ומצוינות אשר מונחל למנהלים ולעובדים.
 5. תכנית עבודה שנתית של המשרד/יח' הסמך לקידום איכות ומצוינות אשר מיושמת בפועל.
 6. תכנית הדרכה משרדית שנתית לקידום איכות ומצוינות בקרב מנהלים ועובדים אשר מיושמת בפועל.
 7. סדרי עבודת מטה אשר מיושמים בפועל*.
 8. קובץ נהלי איכות ומצוינות עדכניים אשר מיושמים בפועל.
 9. מערך פעיל לעידוד וטיפול בהצעות שיפור איכות ומצוינות אשר מיושם בהתאם להוראות פרק משנה 60.2 בתקשי"ר.
 10. דו"ח תקופתי של האחראי שמוגש למנכ"ל ולוועדת ההיגוי בנושא מצב קידום ניהול האיכות והשגת היעדים שהוגדרו בתכנית העבודה אשר כולל המלצות להמשך.
- * הכנת ניירות מטה; הקפדה על סדרי תהליך קבלת החלטות; שימוש במערכות תומכות החלטה; הכנה סדורה של תכניות עבודה; קיומן של מערכות בקרה ניהולית (מעקב ביצוע החלטות); מנגנוני תיאום לרבות הקמה והפעלה של ועדות; סידרי דיווח והעברת מידע וכו'.

מדינת ישראל
נציבות שירות המדינה
האגף לאיכות ומצוינות בשירות המדינה

תשתיות יחידתיות עיקריות לניהול איכות

1. ועדת היגוי יחידתית לקידום איכות ומצוינות אשר פועלת באורח סדיר.
2. רכו ניהול איכות יחידתי אשר ממלא תפקיד פעיל בנושא.
3. תכנית עבודה יחידתית שנתית לקידום איכות ומצוינות אשר מיושמת בפועל.
4. מיפוי עדכני של לקוחות היחידה והגדרת צרכיהם אשר משמשים להתאמת יעודה ומאפייני פעולותיה/שירותיה.
5. סקר משוב תקופתי לבחינת רמת שביעות רצון הלקוחות של היחידה מפעולותיה/שירותיה אשר ממצאיו מהווים בסיס לשיפורים בפועל.
6. רשימת כל פעולותיה/שירותיה של היחידה וכן מדדי הישג* לכל אחד מהם אשר משמשים בסיס לניהול השוטף.
7. אמנות איכות שירות יחידתיות אשר מיושמות הלכה למעשה.
8. מעורבות עובדי היחידה בצוותי שיפור, חסכון וחדשנות אשר מציגים תוצאות המיושמות בפועל.
9. סקר משוב תקופתי לבחינת רמת שביעות רצון העובדים ביחידה אשר ממצאיו מהווים בסיס לשיפורים בפועל.
10. מבדק עצמי תקופתי לבחינת רמת המצוינות הארגונית של היחידה אשר ממצאיו מהווים בסיס לשיפורים בפועל.

* מדדי: כמות, עלות, זמן, ליקויים, שביעות רצון