



ירושלים, ז' בתשרי התשע"ב  
5 באוקטובר 2011

חוזר מס' הד-11 (18)

אל: הסמנכ"לים הבכירים למינהל ומשאבי אנוש במשרדי הממשלה  
סגני מנהלי יחידות הסמך למינהל ומשאבי אנוש  
האחראים לקידום איכות ומצוינות שאינם סמנכ"לים למינהל ומשאבי אנוש  
המנהלים האדמיניסטרטיביים בבתי החולים הממשלתיים  
הממונים על ההדרכה במשרדי הממשלה וביחידות הסמך  
הממונים על איכות ומצוינות במשרדי הממשלה וביחידות הסמך

שלום רב,

### הנדון: קורס מרכזי איכות ומצוינות יחידתיים במשרדי הממשלה וביחידות הסמך

האגף לאיכות ומצוינות בשירות המדינה בשיתוף עם אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה מודיע בזאת על פתיחת מחזור נוסף של הקורס למרכזי איכות ומצוינות יחידתיים, במשרדי הממשלה וביחידות הסמך. הקורס בהיקף של 50 שעות יתקיים במלון "נווה אילן" בתאריכים הבאים:

16.11.2011 (יום רביעי), 23.11.2011 (יום רביעי), 29.11.2011 (יום שלישי), 7.12.2011 (יום רביעי)  
14.12.2011 (יום רביעי), 20.12.2011 (יום שלישי). שעות הקורס: 08:30-16:00.

מטרת הקורס הינה להקנות ידע מקצועי בסיסי בנושא קידום איכות ומצוינות, בהתאם להוראות פרק 60 בתקשי"ר, תוך מתן דגש על התשתיות היחידתיות העיקריות.  
הקורס מיועד למרכזים ביחידות שנקבעו כ"יחידות מקדמות איכות ומצוינות", במשרד / ביחידת הסמך אשר מונו על ידי מנהלי יחידותיהם (בכתב מינוי) בנוסף על תפקידם בתקן.  
יובהר בזאת כי, החל מ-1.1.2008 מינוי מרכז יחידתי לאיכות ומצוינות צריך לעמוד בדרישות הסף הבאות:

- ותק של מעל שלוש שנים ביחידה.
- מתח דרגות 17-19 ומעלה בדירוג המינהלי ובהתאמה בדירוגים המקצועיים המקבילים.
- השכלה על תיכונית (רצויה אקדמית).
- מילוי תפקיד ניהולי / מינהלי מרכזי ביחידה.
- עדיפות למסיים קורסים בתחומי הניהול / המינהל.

# חוזר נש"מ

ההרשמה לקורס תתבצע באופן ישיר על ידי המשרד/יחידת הסמך, באמצעות הממונה על ההדרכה במשרד, באגף בכיר להדרכה, השכלה ורווחה בנציבות שירות המדינה, זאת בהתאם לפרטים שבעלון ובטופס ההרשמה.

עלות השתתפות בקורס הינה **בסך 750 ₪ למשתתף**.

אנו מייחסים חשיבות רבה להכשרת המרכזים היחידתיים, דבר אשר יאפשר הרחבה והעמקה של מסגרות הטמעת האיכות והמצוינות, במשרדי הממשלה וביחידות הסמך.

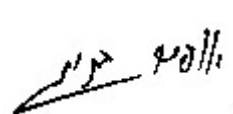
אשר על-כן אנו מבקשים כי תפעלו להרשמת עובדיכם לקורס זה.

מצ"ב עלון וטופס הרשמה. את טופס ההרשמה החתום יש להעביר לאגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה עד לתאריך 1.11.2011 (מספר המקומות מוגבל).

בברכה,



מאיר אהרונוב  
סגן נציב שירות המדינה  
(איכות ומצוינות)



אופיר בניהו  
מנהל אגף בכיר הדרכה השכלה ורווחה

העתק: מר משה דיין – נציב שירות המדינה  
מר מוטי אהרוני – סגן נציב שירות המדינה (משרדי הממשלה ויחידות הסמך)  
מר יוסי קינר – סגן נציב שירות המדינה (מערכת הבריאות)  
גבי רינה ברקת – סגנית מנהל אגף בכיר הדרכה, השכלה, נש"מ  
מר תאופיק עאסלה – מרכז תוכניות (איכות ומצוינות), נש"מ  
מר אילן כהן – ראש ענף הדרכה והשכלה, נש"מ  
מר ג'פרי ונדל – האגף לאיכות ומצוינות, נש"מ

**טופס הרשמה והתחייבות להשתתפות**  
**בקורס מרכזי איכות ומצוינות יחידתיים**  
**במשרדי הממשלה וביחידות הסמך**

שם המשרד / יחידת הסמך: \_\_\_\_\_, תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד: מר אילן כהן

אגף בכיר הדרכה השכלה ורווחה

נציבות שירות המדינה

פקס מס': 02-6705618

הננו מבקשים בזאת לרשום את השתתפות מרכז/ת האיכות והמצוינות היחידתי/ת לקורס בהתאם לפרטים שלהלן:

מר / גב' \_\_\_\_\_, ת.ז: \_\_\_\_\_

תפקיד: \_\_\_\_\_, יחידה: \_\_\_\_\_

השכלה\*: \_\_\_\_\_ תיכונית, \_\_\_\_\_ על תיכונית, \_\_\_\_\_ אקדמית, נא ציין/י תחום לימוד או תואר \_\_\_\_\_

כתובת דוא"ל: \_\_\_\_\_, טלפון: \_\_\_\_\_

טלפון נייד: \_\_\_\_\_

פנייה זו מהווה התחייבות למימון עלות ההשתתפות של הנ"ל בקורס בסך – 750 ₪. בהתאם להנחיות שבעלון הקורס המצ"ב.

\* ציין/י X במקום המתאים

על החתומים:

\_\_\_\_\_

חשב / גזבר

\_\_\_\_\_

סמנכ"ל בכיר למינהל ומשאבי אנוש /  
מונהל אדמיניסטרטיבי/ הממונה על ההדרכה

## מרכזי איכות ומצוינות יחידתיים

### במשרדי הממשלה וביחידות הסמך

#### כללי

האגף לאיכות ומצוינות בשירות המדינה בעיתוף עם אגף בכיר הדרכה השכלה ורווחה בנש"מ, מודיע בזאת על פתיחת קורס למרכזי איכות ומצוינות יחידתיים, במשרדי הממשלה וביחידות הסמך, לרבות בתי החולים הממשלתיים.

#### מטרות הקורס

- ❖ הכשרת אנשי מטה ביחידות הממשלתיות אשר יובילו ויסייעו בקידום איכות ומצוינות ביחידותיהם.
- ❖ הקניית ידע מקצועי בסיסי, למילוי תפקיד מרכזי איכות ומצוינות יחידתי.

#### ייחודיות התכנית

- ❖ התאמה למדיניות קידום האיכות והמצוינות, להוראות התקשי"ר ולהנחיות המקצועיות בנושא.
- ❖ הכשרה מותאמת לצרכי משרדי הממשלה ויחידות הסמך.
- ❖ תכנית יישומית המכוונת למתן תמיכה מעשית בתהליכי קידום איכות ומצוינות ביחידות הממשלתיות.

## הקורס מיועד

לעובדים אשר מונו או ימונו בקרוב על ידי מנהלי היחידות לתפקיד מרכזי איכות ומצוינות יחידתי, ביחידות שנקבעו בארגוניהן כ"יחידות מקדמות איכות ומצוינות".  
המינוי הוא בנוסף על תפקיד בתקן ובאישור האחראי במשרד/ ביחידת הסמך.

דרישות הסף\* למינוי מרכזי איכות ומצוינות יחידתי

הן:

- ❖ עובד מעל שלוש שנים ביחידה,
- ❖ דרגה 17-19 ומעלה בדירוג המינהלי ובהתאמה בדירוגים המקצועיים המקבילים,
- ❖ השכלה על תיכונית (רצויה אקדמית),
- ❖ ממלא תפקיד ניהולי / מינהלי מרכזי ביחידה,
- ❖ עדיפות למסיים קורסים בתחום הניהול / המינהל.

\*רלוונטי למשרד / יחידת הסמך שמיינה מרכזים יחידתיים

החל מ - 1.1.2008

## מבנה הלימודים

- ❖ הקורס ייערך בהיקף של 6 ימי לימוד (אחת לשבוע).
- ❖ מועד פתיחה: 16.11.2010.
- ❖ משך הקורס 50 שעות לימוד (מוכרות לגמול השתלמות)

## שיטות לימוד והוראה

הרצאות פרונטליות; סדנאות ותרגילים.

## דרישות התכנית

נוכחות מלאה בכל השיעורים.

## תעודת גמר

למסיימי הקורס בהצלחה תוענק תעודה משותפת של האגף לאיכות ומצוינות בשירות המדינה וכן של אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה בנציבות שירות המדינה.

## צוות ההוראה

צוות ההוראה מורכב מבעלי תפקידים בשירות המדינה ומרצים חיצוניים.



אגף בכיר הדרכה,  
השכלה ורווחה

קורס

למרכזי איכות

ומצוינות יחידתיים

במשרדי הממשלה

וביחידות הסמך

נובמבר 2011



נציבות שירות המדינה

האגף  
לאיכות  
ומצוינות  
בשירות  
המדינה



### שכר לימוד

עלות הקורס - 750 ₪

### פרטי הרשמה:

ההרשמה תתבצע באמצעות מופס הרשמה  
והתחייבות של המשרד/ יחידת הסמך שיועבר  
לאגף להדרכה, השכלה ורווחה בנציבות שירות  
המדינה, בדואר ובפקס עד ליום: 1.11.2011

### **בהתאם לפרטים הבאים:**

אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה,

נציבות שירות המדינה, קרית בן-גוריון,

רחוב קפלן 3, ירושלים

כתובת דוא"ל: [ilanko@civil-service.gov.il](mailto:ilanko@civil-service.gov.il)

טלפון: 02-6705217

פקס: 02-6705618

### מקום הקורס:

הקורס ייערך במלון נווה אילן, הרי ירושלים.

### תכנית הלימודים

- ❖ מבוא למצוינות ארגונית בארץ ובעולם.
- ❖ מדיניות קידום איכות ומצוינות בשירות המדינה.
- ❖ התשתיות היחידתיות העיקריות לקידום איכות ומצוינות.
- ❖ ועדת היגוי יחידתית לקידום איכות ומצוינות.
- ❖ תפקידי מרכז איכות ומצוינות יחידתי.
- ❖ מיפוי לקוחות היחידה והגדרת צרכיהם.
- ❖ סקר משוב לקוחות.
- ❖ סקר משוב עובדים.
- ❖ רשימת פעולות/שירותים של היחידה וקביעת מדדי הישג.
- ❖ אמנת איכות השירות.
- ❖ מעורבות עובדי היחידה בצוותי שיפור, חסכון וחדשנות.
- ❖ הצעות שיפור איכות ומצוינות (פרק 60.2 בתקשי"ר)
- ❖ תכנית עבודה יחידתית לקידום איכות ומצוינות.
- ❖ המערכת למצוינות ארגונית עפ"י ה - EFQM.
- ❖ עקרונות מבדק עצמי תקופתי לבחינת רמת המצוינות הארגונית של היחידה עפ"י ה - EFQM.