

## תשתיות משרדיות עיקריות לניהול איכות

1. ועדת היגוי משרדית לקידום איכות ומצוינות אשר מונחה 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 נע"מ.
3. מסמכי יעוד, חזון ומטרות של המשרד/יח' הסמך שאושרו ע"י המנכ"ל ומונחלים 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'.

## תשתיות יחידתיות עיקריות לניהול איכות

1. ועדת היגוי יחידתית לקידום איכות ומצוינות אשר פועלת באורח סדיר.
2. רכוז 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 משותף 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 משותף 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