

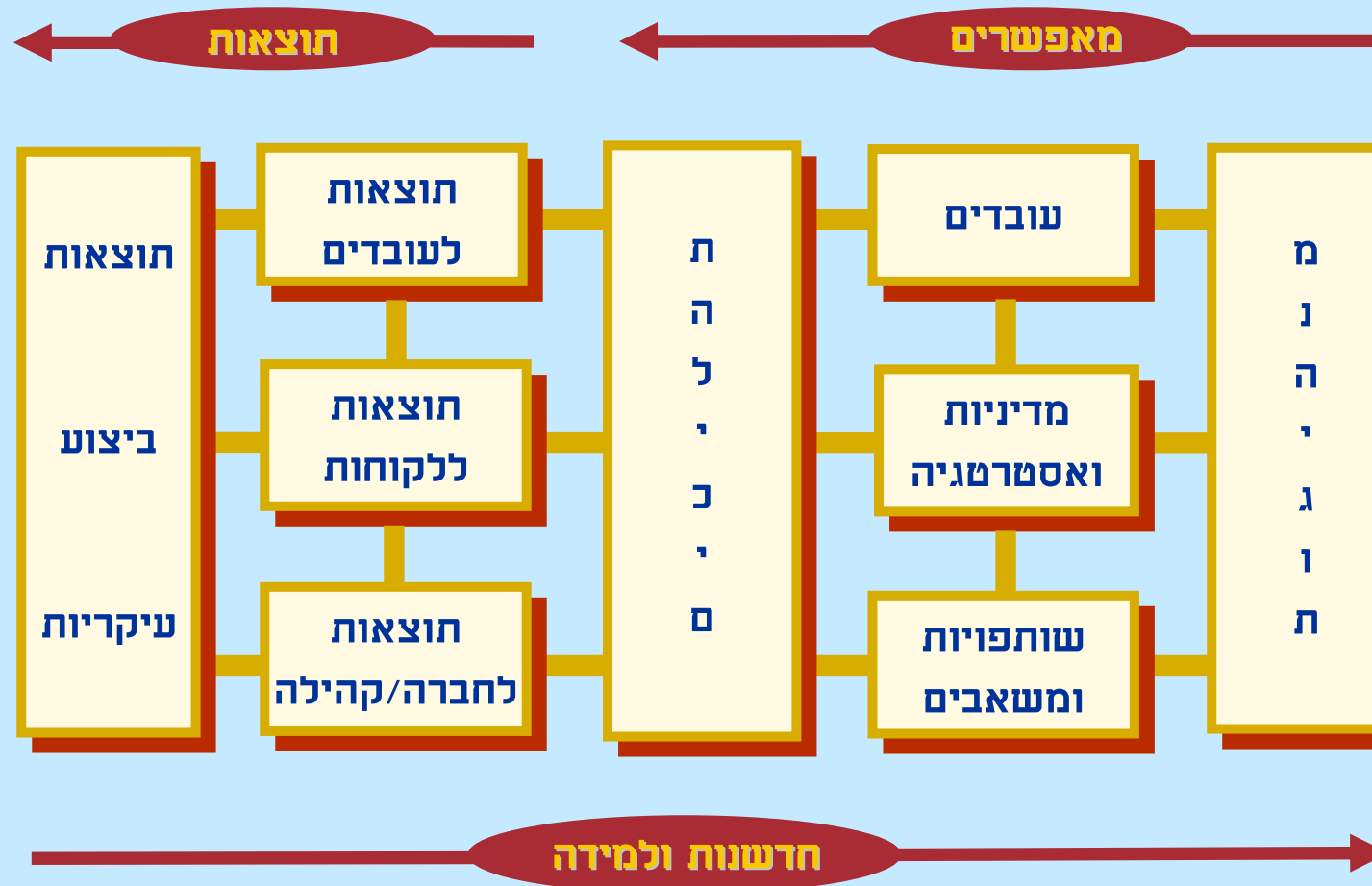


נציבות שירות המדינה

האגף
לאיכות
ומצוינות
בשירות
המדינה

המערכת למצוינות ארגונית

EFQM®



המאפשרים:

1. מנהיגות:

מנהיגים מצוינים מפתחים ומקדמים את השגת הייעוד והחזון. הם מפתחים ערכים ומנגנונים ארגוניים החיוניים להצלחה מתמשכת, מיישמים אותם, ונוהגים על פיהם. במהלך תקופות של שינוי הם מבטיחים דבקות במטרה, וכשנדרש, ביכולתם לשנות כיוון ולהעניק השראה לאחרים ללכת בעקבותיהם.

2. מדיניות ואסטרטגיה:

ארגונים מצוינים מיישמים את הייעוד והחזון שלהם על ידי פיתוח אסטרטגיה הממוקדת בבעלי העניין אשר בעת גיבושה נלקחו בחשבון תנאי המשק והמגזר בהם היא מופעלת. הם מוציאים לפועל את האסטרטגיה באמצעות פיתוח מדיניות, תכניות, יעדים ותהליכים, המונחלים בכל הארגון.

3. עובדים:

ארגונים מצוינים מנהלים, מפתחים ומפיקים מעובדיהם את מלוא הפוטנציאל ברמה האישית, הצוותית והארגונית. הם מקדמים הגינות, שוויון, מעורבות והעצמה של העובדים. הם דואגים לעובדים, מקיימים עימם תקשורת רציפה, מכירים בתרומתם ומתגמלים אותם באופן שמגביר אצלם את המוטיבציה ובונה את מחויבותם לממש את הידע והמיומנויות שלהם לתועלת הארגון.

4. שותפויות ומשאבים:

ארגונים מצוינים מתכננים ומנהלים שותפויות חיצוניות, קשר עם ספקים ומשאבים פנימיים באופן שתומך במדיניות, באסטרטגיה וביישום מועיל של התהליכים. בעת התכנון ובמהלך ניהול השותפויות והמשאבים, הם פועלים לאיזון בין צרכי הארגון בהווה ובעתיד, צרכי הקהילה וצרכי הסביבה.

5. תהליכים:

ארגונים מצוינים מעצבים, מנהלים ומשפרים תהליכים כדי לתת מענה מלא לצרכיהם של הלקוחות ובעלי העניין האחרים וליצור למענם ערך גדל והולך.

התוצאות:

6. תוצאות ללקוחות:

ארגונים מצוינים מודדים באופן מקיף את התוצאות שלהם ביחס ללקוחות, ומגיעים להישגים מעולים.

7. תוצאות לעובדים:

ארגונים מצוינים מודדים באופן מקיף את התוצאות שלהם ביחס לעובדים ומגיעים להישגים מעולים.

8. תוצאות לחברה/קהילה:

ארגונים מצוינים מודדים באופן מקיף את התוצאות שלהם ביחס לחברה ולקהילה ומגיעים להישגים מעולים.

9. תוצאות ביצוע עיקריות:

ארגונים מצוינים מודדים באופן מקיף את התוצאות שלהם ביחס לגורמי מפתח במדיניות ובאסטרטגיה ומגיעים להישגים מעולים.