

הפרס הלאומי לאיכות במגזר הציבורי ע"ש יצחק רבין ז"ל

התחרות על הפרס הלאומי לאיכות במגזר הציבורי ע"ש יצחק רבין ז"ל מצטרפת לרשימת תחרויות ופרסים בעולם ובהן פרס בולדרידג' האמריקאי, אותות הנשיא בארה"ב לשירות הפדרלי, אות אמנת השירות הבריטי, פרסי דמינג ביפן, וכמובן הפרס הלאומי לאיכות בתעשייה בישראל. ראשיתו של הפרס ביוזמת משרד ראש הממשלה, בתחרות שנערכה בין ארגונים בשנת 1995. הפרסים הוענקו בטכס שנערך בשנת 1996 לבית החולים לגליל המערבי- נהריה וכן לעירית אשקלון ולצדס הוענקו תעודות הוקרה למספר ארגונים נוספים. הענקת הפרס הופסקה עם סגירת המרכז לאיכות ומצוינות בסוף שנת 1996.

בשנת התשנ"ח 1998 יזם האגף לאיכות ומצוינות בשירות המדינה את חידושה של התחרות. סייעו בעריכתה משרד הפנים, מרכז ההסברה, מרכז השלטון המקומי ואלכ"א-ג'וינט ישראל. הפרסים שהוענקו ב-1998 נחלקו לארבע קטיגוריות: השירות הממשלתי, השלטון המקומי, מערכת החינוך והקהילה, ומערכת הבריאות.

מטרות הענקת הפרס

- לעודד ארגונים ציבוריים להירתם לתהליך קבוע של שיפור האיכות.
- להתוות עקרונות לקידום תרבות של שאיפה להשגת איכות ומצוינות.
- לפתח מודעות לחשיבותה של האיכות באמצעות הוקרה פומבית לזוכי הפרס.
- להקנות לזוכים "כלי שיווקי-תדמיתי" המהווה גם הכרה בלתי תלויה בהישגיהם.

אמות המידה שעל בסיסם הוערכו המועמדים

- מחויבות ומעורבות מנהלים.
- שירות מכוון לקוח.
- שירות יעיל ואמין העומד בתקני ביצוע.
- מתן מידע מקיף ללקוחות על השירותים.
- קיום יחסי אנוש נאותים בין העובדים בארגון לבין מקבלי השירות.
- הקפדה על שמירת זכויותיו של מקבל השירות וביצוע פעולות לתיקון, בעת הצורך.
- שימוש מיטבי במסגרות התקציב הקיימות.
- יישום שיפורים בני מדידה לאיכות השירות.
- ביצוע שיפורים חדשניים בשירותים, שאינם כלולים בעלות נוספת

מיון ושיפוט

נבחרה ועדת שיפוט מרכזית לפתרון סוגיות שיפוטיות, בראשות מר סרגיו סמואל, ונתמנו חברים לצוותי השיפוט - הן לשלבי המיון הראשוני והן לשלב השיפוט באתרי המתחרים. ליום העיון, שנועד למסירת מידע על הפרס, נרשמו כ-120 גופים מהם הגישו 35 את מועמדותם. המיון הראשוני היה על סמך חומר כתוב ששלחו הארגונים. במשך יומיים ישבו יועצים ארגוניים ונציגי ציבור מן המגזרים השונים, למדו את החומר והעריכו אותו. מסקנותיהם שימשו כרקע לשיפוט באתרים ולניפוי של ארגונים שלא עמדו בקריטריוני הסף.

בשיפוט השתתפו יועץ ארגוני ונציגי ציבור, אחד מהם לפחות מהקטגוריה בה מתחרה הארגון. הארגונים והשופטים כאחד ציינו את יום השיפוט כחוויה מיוחדת: לארגונים היה זה מאמץ לשיפור ובדיקה עצמית, ולשופטים היתה זו פגישה עם פניה של המצוינות בישראל - מפגש עם ארגונים איכותיים, יעילים, שפניהם ללקוח, ועם אנשים טובים מסורים וחרוצים. תוצאות השיפוט באתרי הארגונים הועברו לוועדת שיפוט עליונה, בראשות שופט ביה"מ העליון בדימוס, מר יעקב מלץ, וזו קבעה את הזוכים.

בטקס ממלכתי במשכן הכנסת הוענק הפרס הלאומי לאיכות במגזר הציבורי ע"ש יצחק רבין ז"ל לשנת תשנ"ח 1998 - לארבעה ארגונים:

המועצה האזורית משגב

פרויקט חונכות פר"ח

המרכז הרפואי הגריאטרי שיקומי ע"ש פלימן

מחוז הדרום במשרד החינוך

כן צוינו לשבח המועצות המקומיות ירוחם ויפיע. מקבלי הפרס והציון לשבח

להלן תיאור תמציתי של המצטיינים והזוכים לציון לשבח:

המועצה האזורית משגב

המועצה האזורית משגב כוללת 70 עובדים, האחראים על שטח שיפוט של 220,000 דונם בגליל התחתון המערבי. היא עובדת לפי תכנית אסטרטגית רב שנתית, מפעילה תכנית איכות כוללת לעובדיה, משתפת את כלל תושבי המועצה בהחלטות אסטרטגיות **לגבי עתידם ומנוהלת** באיזון תקציבי. לנוכח כל אלה היא מעוררת שביעות רצון רבה בקרב תושביה.

פרויקט חונכות פר"ח

בפרויקט החונכות פר"ח משרתים 24 אלף סטודנטים אשר נותנים שירותי חניכה ל-40 אלף ילדים מאוכלוסיות חלשות. הפרויקט, שזכה להצלחה חינוכית בארץ, והנלמד ברחבי העולם, מופעל באמצעות כמה עשרות עובדים בשכר - המנהלים ביעילות מערכת גדולה מאד, אגב שימוש בשאלוני משוב, קריטריונים, וציונים. הלקוח הינו התלמיד הנחנך, והיחס אליו רגיש ויעיל כאחד.

המרכז הרפואי הגריאטרי שיקומי ע"ש פלימן

המרכז הרפואי הגריאטרי שיקומי ע"ש פלימן הינו בית חולים אשר מעניק שירות לכ-2000 מאושפזים בשנה, בתפוסה של 104%. צוות השופטים התרשם מהדגש על ראיית החולה כמכלול אנושי שלם, ומהרצון העז לשקמו לשם כך הוקמו מכונים רב מקצועיים וצוותים חוצי ארגון. בבית החולים הוקמה מערכת איכות מקיפה הכוללת חוגי שיפור, אמנות איכות שירות חיצוניות ופנימיות, ומשובים מן החולים ובני משפחותיהם. כן מודגשות האסתטיקה והנוחות של בית החולים, וכתוצאה מכך מלאים החוסים בו תשבחות על המוסד.

המחוז הדרומי של משרד החינוך

עובדי מחוז הדרום של משרד החינוך עומדים לשירותם של מורים ובתי ספר הפרושים במרחב עצום, מקריית מלאכי ועד לאילת. בשל פריסה רחבה זו, נעשה במשרד המחוז מאמץ מיוחד להגיע אל לקוחותיו באמצעי תקשוב ומחשוב: כך, לדוגמא, פותר מוקד טלפוני את רוב בעיותיהם של מורים, שבעבר נדרשו לבוא למשרדי המחוז. שימוש נרחב במחשוב וברשת האינטרנט העמיק את המעורבות והמודעות בקרב אוכלוסיות חלשות ורחוקות מן המרכז.

במהלך השיפוט בלטו כמה מוסדות שהגיעו להישג איכותי בולט וראוי לציון - במיוחד בהתחשב בכך שהחלו בנתוני פתיחה לא קלים. על זאת זכו 2 מהם בציון לשבח:

אגף החינוך במועצה המקומית ירוחם

האגף זכה בציון לשבח על שבתהליך מנהיגותי, מהיר ויוצא דופן, הצליח להביא את הנהלת המועצה להעלות את שיעור הזכאים לתעודות בגרות מ-17% ל-51% אגב שיתוף בתי ספר, קרנות סיוע וכלל הקהילה. בכך הביא אגף החינוך לשיפור נכבד בתחום חשוב לקהילה, חיזק את דימויה העצמי והאטרקטיביות שלה.

המועצה המקומית יפיע

זכתה בציון לשבח על כך, שבמספר שנים לא רב הביא ראש המועצה למהפך מוניציפלי, בקדמו את ניהול המועצה מהיותו כפרי-מסורתי - ליעיל, ענייני, מודרני, מסתייע במחשוב, מקפיד על גביית מסים ומסייע לאוכלוסייה בתחומי רווחה רבים (כמעונות יום לקשישים וילדים או הגנת נשים מוכות) הרבה מעבר למקובל בקרב מועצות מקומיות ביישובים מקבילים.

כך הונח נדבך נוסף "בחומת האיכות" בישראל. תחרות הפרס הלאומי לאיכות במגזר הציבורי ע"ש יצחק רבין ז"ל מפנה את הזרקורים אל הטובים והאיכותיים, ועצם קיום התחרות מהווה "רף נורמטיבי" אשר ללא ספק ישמש אתגר לארגונים נוספים רבים בשירות הממשלתי בפרט והציבורי בכלל.