

נציבות שירות המדינה
האגף לאיכות ומצוינות בשירות המדינה

קריטריונים וקריטריוני משנה של ה- EFQM

מאפשרים

<p>א' מנהיגים מפתחים יעוד, חזון, ערכים ואתיקה ומהווים מודל לחיקוי בתרבות של מצוינות.</p> <p>ב' מנהיגים מעורבים אישית בהבטחת פיתוחה של מערכת הניהול של הארגון, ביישומה ובשיפורה המתמשך.</p> <p>ג' מנהיגים מקיימים תקשורת רציפה עם לקוחות, שותפים ונציגי החברה/הקהילה.</p> <p>ד' מנהיגים מחזקים, יחד עם עובדי הארגון, את תרבות המצוינות.</p> <p>ה' מנהיגים מאתרים הזדמנויות לשינויים ומובילים להטמעתם.</p>	<p>1. מנהיגות</p> <p>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.</p>
<p>א' מדיניות ואסטרטגיה מבוססות על הצרכים והציפיות, בהווה ובעתיד, של בעלי העניין.</p> <p>ב' מדיניות ואסטרטגיה מבוססות על מידע המתקבל ממדידות של ביצועים, מחקרים, למידה והתרחשויות חיצוניות רלבנטיות.</p> <p>ג' מדיניות ואסטרטגיה מתפתחות, נבדקות ומתעדכנות.</p> <p>ד' מדיניות ואסטרטגיה מוסברות ומוטמעות באמצעות תהליכי מפתח.</p>	<p>2. מדיניות ואסטרטגיה</p> <p>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, המונחים בכל הארגון.</p>
<p>א' משאבי אנוש מתוכננים, מנוהלים ומשופרים.</p> <p>ב' ידע וימומנויות של עובדים מזהים, מפותחים ומשומרים.</p> <p>ג' עובדים מעורבים ומועצמים.</p> <p>ד' מתקיים דיאלוג בין העובדים לארגון.</p> <p>ה' העובדים זוכים לתגמול, להכרה ולטיפול נאות.</p>	<p>3. עובדים</p> <p>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 והימומנויות שלהם לתועלת הארגון.</p>
<p>א' השותפויות החיצוניות מנוהלות כראוי.</p> <p>ב' הכספים מנוהלים כראוי.</p> <p>ג' המבנים, הציוד והחומרים מנוהלים כראוי.</p> <p>ד' הטכנולוגיה מנוהלת כראוי.</p> <p>ה' המידע והידע מנוהלים כראוי.</p>	<p>4. שותפויות ומשאבים</p> <p>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.</p>
<p>א' תהליכים מתוכננים ומנוהלים באופן שיטתי.</p> <p>ב' תהליכים משתפרים בהתאם לצורך, תוך שימוש בחדשנות, כדי לספק לקוחות ובעלי עניין אחרים וכדי ליצור עבורם ערך גדל והולך.</p> <p>ג' מוצרים ושירותים מתוכננים ומפותחים בהתבסס על צרכי הלקוח וציפיותיו.</p> <p>ד' מוצרים ושירותים מופקים ומוענקים כיאות.</p> <p>ה' יחסי ספק-לקוח מנוהלים ומשופרים כיאות.</p>	<p>5. תהליכים</p> <p>ארגונים מצוינים מעצבים, מנהלים ומשפרים תהליכים כדי לתת מענה מלא לצורכיהם של הלקוחות ובעלי העניין האחרים וליצור למענם ערך גדל והולך.</p>
תוצאות	
<p>א' מדדי תפיסה.</p> <p>ב' מציני ביצוע.</p>	<p>6. תוצאות ללקוחות</p> <p>ארגונים מצוינים מודדים באופן מקיף את התוצאות שלהם ביחס ללקוחות, ומגיעים להישגים מעולים.</p>
<p>א' מדדי תפיסה.</p> <p>ב' מציני ביצוע.</p>	<p>7. תוצאות לעובדים</p> <p>ארגונים מצוינים מודדים באופן מקיף את התוצאות שלהם ביחס לעובדים ומגיעים להישגים מעולים.</p>
<p>א' מדדי תפיסה.</p> <p>ב' מציני ביצוע.</p>	<p>8. תוצאות לחברה/קהילה</p> <p>ארגונים מצוינים מודדים באופן מקיף את התוצאות שלהם ביחס לחברה ולקהילה ומגיעים להישגים מעולים.</p>
<p>א' תוצאות ביצוע עיקריות</p> <p>ב' מציני ביצוע עיקריים.</p>	<p>9. תוצאות ביצוע עיקריות</p> <p>ארגונים מצוינים מודדים באופן מקיף את התוצאות שלהם ביחס לגורמי מפתח במדיניות ובאסטרטגיה ומגיעים להישגים מעולים.</p>