

لبھار مساعیر



جائزہ فخریٰ اعزاز

سال ۱۴۰۲



مرکز تعالیٰ سازمانی



سازمان ملی معیشت صنعتی
مشاورہ آموزش تحقیق

باسمه تعالی

اکنون بیش از دو دهه است که از ورود مباحث تعالی سازمانی به شرکت‌ها و سازمان‌های ایرانی می‌گذرد و اعطای جایزه ملی تعالی سازمانی از سال ۱۳۸۲، هر ساله محملی برای ارزیابی بهبودها و معرفی سازمان‌های سرآمد ایرانی بوده است، اما گسترش مفاهیم تعالی سازمانی در همه عرصه‌ها و صنایع کشور، نیازمند توجه به این حرکت ملی از سوی نهادهای معتبر و عزم جدی‌تر مدیران سازمان‌ها و متولیان اقتصاد و صنعت کشور در توسعه تعالی سازمانی است.

تعالی سازمانی (Organizational Excellence) در کنار پرداختن به موضوعات نوین مدیریتی، در قالب معیارهای الگوی تعالی سازمانی، تلاش دارد چرخه "بهبود مستمر" را در سازمان‌ها به حرکت درآورد. تعالی سازمانی از سازمان‌ها می‌خواهد:

- نتایج مورد نیاز را، به‌عنوان بخشی از استراتژی خود، تعریف و مشخص کنند.
- مجموعه‌ای یکپارچه از رویکردهای مناسب را به‌منظور دستیابی به نتایج مورد انتظار در حال و آینده، طرح‌ریزی کنند.
- رویکردها را به روشی نظام‌مند، جاری نمایند و از استقرار آنها اطمینان حاصل کنند.
- رویکردهای جاری شده را بر اساس پایش و تحلیل نتایج کسب شده و فعالیت‌های یادگیری مستمر، ارزیابی و اصلاح کنند.

و این چرخه را، با کمک گرفتن از خودارزیابی و ارزیابی بیرونی، به حرکت درآورند. شاید اگر مهمترین تاثیر این مفاهیم را در سال‌های گذشته بخواهیم برشمیریم، باید بگوییم تعالی سازمانی در سازمان‌هایی که به درستی آن را به‌کار بسته‌اند، "بهبود مستمر" را به‌عنوان موتور محرکه رشد، نهادینه کرده و مسیر "بهبودهای جهشی" را برای دستیابی به مزیت‌های رقابتی و پایداری هموار نموده است. از طرف دیگر وجود نگاهی استراتژیک به الگوی تعالی سازمانی و به‌کارگیری نتایج آن در برنامه‌ریزی‌های واقعی و مدیریت روزمره سازمان‌ها نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و سازمان‌ها باید بتوانند قابلیت‌های بالقوه و موثر این الگوها، نظیر ایجاد فضای خودارزیابی، بهبود مستمر، الگوبرداری و یادگیری سازمانی را به نحو مناسبی در عملیات خود به‌کار بگیرند و نهادینه کنند تا استقرار الگوی تعالی سازمانی حالت شکلی به خود نگرفته و تاثیرات مثبت آن بر عملکرد سازمان قابل ردگیری باشد. ما در مرکز تعالی سازمانی امید داریم مجموعه تلاش‌های ارکان جایزه ملی تعالی سازمانی، به توسعه مدیریت در سازمان‌ها بیانجامد که خود، توسعه کشور عزیزمان را به همراه خواهد داشت.

مدیر مرکز تعالی سازمانی
سازمان مدیریت صنعتی



معرفی جایزه ملی تعالی سازمانی

جایزه ملی تعالی سازمانی مبتنی بر ارزیابی رویکردها و نظام‌های مدیریتی سازمان‌ها و نتایج موفقیت‌های آنها توسط گروهی از ارزیابان خبره و بر اساس "الگوی تعالی سازمانی" است که وضعیت سازمان را در میزان دستیابی به انتظارات الگوی تعالی سازمانی مشخص می‌نماید.

با معرفی "الگوی تعالی سازمانی" و "جایزه ملی تعالی سازمانی" از سال ۱۳۸۲، بسیاری از مدیران سازمان‌های ایرانی توانسته‌اند با استقرار الگو، به چارچوب مناسبی برای اعمال روش‌های نوین مدیریتی در سازمان خود دست یابند و نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود خود را بشناسند و در جهت تعریف برنامه‌های بهبود و اجرای آنها گام بردارند.

اعطای جایزه ملی تعالی سازمانی به سازمان‌ها و شرکت‌های کشورمان اهداف ذیل را در نظر دارد:

- ایجاد فضای رقابتی برای تعالی سازمان‌های ایرانی،
- تشویق سازمان‌ها برای اجرای خودارزیابی و شناخت نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود خود،
- ایجاد فضایی برای تبادل تجربیات موفق.

دامنه شمول جایزه ملی تعالی سازمانی

تمامی سازمان‌ها و شرکت‌های ایرانی (اعم از سازمان‌های بزرگ، متوسط و کوچک) در بخش‌های مختلف (اعم از ساخت و تولید، خدمات، سلامت، آموزش و بخش عمومی)، در صورت انجام خودارزیابی بر اساس الگوی تعالی سازمانی و به اجرا گذاردن برنامه‌های بهبود می‌توانند متقاضی جایزه ملی تعالی سازمانی باشند.

در ادامه هر کدام از بخش‌ها به طور مختصر توضیح داده می‌شوند:

• بخش ساخت و تولید

کلیه سازمان‌ها یا شعب و نمایندگی آنها که در زمینه تولید محصول فیزیکی فعالیت کرده و محصولات تولید شده یا فرایندهای ساخت را به فروش می‌رسانند، همچنین تولیدکنندگان محصولات کشاورزی، معدن کاوی و ساختمان‌سازی می‌توانند در این بخش از جایزه شرکت کنند.



- توجه: سازمان‌هایی که در بخش ساخت و تولید قرار دارند، انتفاعی هستند. تا کنون از صنایع مختلفی مانند فولاد، خودروسازی، قطعه‌سازی، نیروگاهی، صنعت سیمان، صنایع پتروشیمی، پالایشگاه نفت و گاز، داروسازی، مسکن، کاشی و سرامیک و لوازم خانگی در جایزه حضور داشته‌اند.

• بخش خدمات

کلیه سازمان‌ها یا شعب و نمایندگی آنها که در زمینه فروش خدمات فعالیت می‌کنند، می‌توانند در این بخش از جایزه شرکت کنند.

- توجه: سازمان‌هایی که در بخش خدمات قرار دارند، انتفاعی هستند. تا کنون از صنایع مختلفی مانند بانک، بیمه، خدمات مهندسی، خدمات پیمانکاری، موسسات حسابرسی، خدمات ICT، فروشگاه‌های زنجیره ای و صنعت آب و برق و گاز، در جایزه حضور داشته‌اند.

• بخش سلامت

شرکت‌کنندگان در این بخش از جایزه عبارتند از سازمان‌هایی که در ارائه خدمات طبی، جراحی و بهداشت و درمان مستقیماً با افراد سر و کار دارند، اعم از انتفاعی و غیر انتفاعی، عمومی، خصوصی، دولتی و نیز برخی از شعب یا نمایندگی سازمان‌ها می‌توانند در این بخش از جایزه شرکت کنند. تا کنون تعداد قابل توجهی از بیمارستان‌ها و مراکز درمانی در جایزه حضور داشته‌اند.

- توجه: سازمان‌هایی که در بخش سلامت قرار دارند، انتفاعی هستند. تا کنون در حوزه سلامت تعداد قابل توجهی از بیمارستان‌ها، مراکز خدمات درمانی، دندانپزشکی، چشم پزشکی و ... در جایزه حضور داشته‌اند.

• بخش آموزش

شرکت‌کنندگان در این بخش از جایزه عبارتند از سازمان‌هایی که خدمات آموزشی را در کشور ارائه می‌کنند. اعم از سازمان‌های انتفاعی و غیرانتفاعی، عمومی، خصوصی، دولتی و نیز برخی از شعب یا نمایندگی آنها می‌توانند در این بخش از جایزه شرکت کنند.

- توجه: تا کنون در حوزه آموزش تعدادی از دانشگاه‌ها، مراکز آموزشی، مدارس و ... در جایزه حضور داشته‌اند.



• بخش عمومی

کلیه سازمان‌های عمومی دولتی و غیر دولتی و شعب یا نمایندگی آنها می‌توانند در این بخش از جایزه شرکت کنند.

• توجه: سازمان‌هایی که در بخش عمومی قرار دارند، غیر انتفاعی هستند. تا کنون از نیروی انتظامی، استانداری‌ها، جهاد کشاورزی و شهرداری‌ها در جایزه ملی تعالی سازمانی حضور داشته‌اند.

همایش تعالی سازمانی

از سال ۱۳۸۲ که اعطای جایزه ملی تعالی سازمانی به سازمان‌ها و شرکت‌های سرآمد ایرانی آغاز شده است، همه ساله و در اسفند ماه مراسم اعطای جایزه ملی تعالی سازمانی در قالب همایش تعالی سازمانی برگزار می‌شود.

این همایش بزرگترین گردهمایی در نوع خود در کشور است و مدیران ارشد سازمان‌ها در آن حضور می‌یابند و تلاش‌های یکساله مرکز تعالی سازمانی سازمان مدیریت صنعتی در آن ارائه و از سازمان‌های سرآمد تقدیر می‌شود.



سطوح تعالی در جایزه ملی تعالی سازمانی

سطوح تعالی، سازمان‌ها را در دستیابی به تعالی متمایز می‌کند و میزان موفقیت آنها را در دستیابی به تعالی، نشان می‌دهد. جایزه ملی تعالی سازمانی، دارای سطوح زیر است:

- تندیس‌های بلورین، سیمین و زرین
- تقدیرنامه برای تعالی
- گواهی تعهد به تعالی

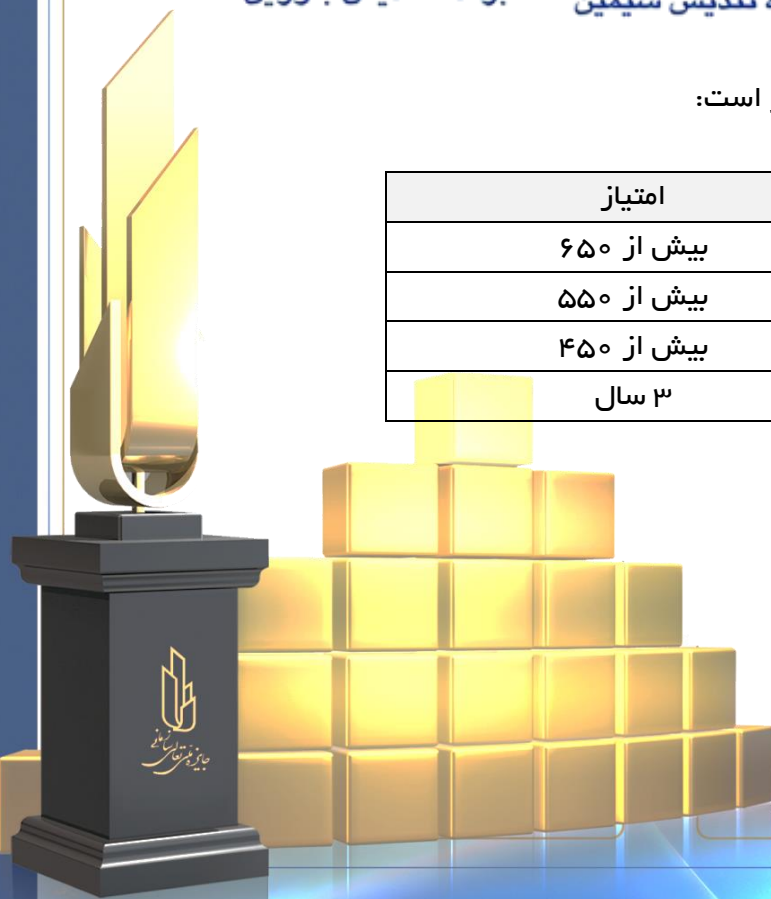
فرایند جایزه در هر کدام از این سطوح و در هر کدام از بخش‌های جایزه ملی تعالی سازمانی به تفکیک به اجرا گذاشته شده و برندگان هر یک از سطوح در هر گروه، به‌طور جداگانه انتخاب و معرفی می‌شوند. سازمان‌هایی که به هر یک از سطوح تعالی دست پیدا کنند، می‌توانند تا زمان اعتبار، از نشان مربوط به همان سطح (نشان‌های تعالی) در تبلیغات خود استفاده کنند. دستیابی به هر یک از سطوح فوق به میزان امتیاز کسب شده در ارزیابی بستگی دارد.

امتیازات و شرایط دستیابی به سطح تندیس‌ها



حدنصاب دستیابی به سطح تندیس‌ها به قرار زیر است:

امتیاز	سطح تعالی	
بیش از ۶۵۰	زرین	تندیس
بیش از ۵۵۰	سیمین	
بیش از ۴۵۰	بلورین	
۳ سال	مدت اعتبار تندیس‌ها	



- سازمان دریافت کننده " تندیس "، باید شرایط و ویژگی‌های زیر را دارا باشد:
- اظهارنامه تعالی حتما در موعد مقرر به مرکز تعالی سازمانی تحویل شده باشد.
 - تعهد رهبران سازمان به استقرار الگوی تعالی سازمانی، انجام خودارزیابی‌های دوره‌ای در چارچوب الگوی تعالی سازمانی و اجرای برنامه‌های بهبود مشهود باشد.
 - یکی از مدیران ارشد به‌عنوان مدیر تعالی سازمانی منصوب شده باشد.
 - فرایند خودارزیابی در سازمان به‌طور سیستماتیک نهادینه شده و در زمان ارسال اظهارنامه، از آخرین خودارزیابی بیش از یک سال گذشته باشد.
 - تدوین، توسعه، اولویت‌بندی و جاری‌سازی برنامه‌های بهبود، مبتنی بر نتایج حاصل از خودارزیابی صورت گرفته باشد.
 - تعادل بین امتیاز توانمندسازها و نتایج وجود داشته باشد به این معنا که اختلاف امتیاز توانمندسازها و امتیاز نتایج از ۲۰٪ امتیاز کل سازمان بیشتر نباشد.
 - همه مفاهیم بنیادین تعالی سازمانی دارای مصادیق بارز و آشکار باشند و در مورد مفاهیم بنیادین یا عملکرد سازمان، انعکاس منفی بارز و آشکار در اذهان ذینفعان مشهود نباشد.
 - روند بهبود قابل ملاحظه یا عملکرد خوب پایدار، حداقل طی چهار سال اخیر که سه دوره بهبود را نشان دهد قابل ارائه باشد.
 - سازمان به سطحی از بلوغ رسیده باشد که از طریق بهینه‌کاوای بیرونی، اعم از فرایندها و شاخص‌های عملکردی، در صدد کسب بهبود باشد.
 - جهت دستیابی به تندیس بلورین، سازمان متقاضی باید در اغلب نتایج کلیدی با بهترین سازمان‌های ایرانی در کلاس خود قابل مقایسه باشد.
 - جهت دستیابی به تندیس سیمین، سازمان متقاضی باید در اغلب نتایج کلیدی با سازمان‌هایی در کلاس جهانی قابل مقایسه باشد.
 - جهت دستیابی به تندیس زرین، سازمان متقاضی باید در اغلب نتایج کلیدی با سازمان‌هایی در کلاس جهانی قابل مقایسه باشد و نقش الگو در سطح ملی داشته و در بسیاری از فرایندها توسط دیگر سازمان‌های ایرانی مورد الگوبرداری قرار گرفته باشد.

• سازمان سرآمد سال:

- در صورتی که در هر دوره برگزاری جایزه ملی تعالی سازمانی بیش از یک برنده تندیس زرین وجود داشته باشد، به تشخیص کمیته داوری با توجه به ویژگی‌های عمومی برندگان سطح تندیس زرین و صرف نظر از میزان امتیاز کسب شده، یکی از سازمان‌ها به‌عنوان سازمان سرآمد سال انتخاب و معرفی خواهد شد.



امتیازات و شرایط دستیابی به سطح تقدیرنامه برای تعالی



حدنصاب دستیابی به سطح تقدیرنامه برای تعالی به قرار زیر است:

امتیاز	سطح تعالی	
بیش از ۴۵۰	۵ ستاره	تقدیرنامه برای تعالی
بیش از ۴۰۰	۴ ستاره	
بیش از ۳۵۰	۳ ستاره	
بیش از ۳۰۰	۲ ستاره	
بیش از ۲۵۰	۱ ستاره	
۲ سال	مدت اعتبار تقدیرنامه	



سازمان دریافت کننده "تقدیرنامه برای تعالی"، باید شرایط و دارای ویژگی‌های زیر باشد:

- اظهارنامه تعالی در موعد مقرر به مرکز تعالی سازمانی تحویل شده باشد.
- تعهد رهبران سازمان به استقرار الگوی تعالی سازمانی، انجام خودارزیابی‌های دوره‌ای در چارچوب الگوی تعالی سازمانی و اجرای برنامه‌های بهبود مشهود باشد.
- یکی از مدیران ارشد به‌عنوان مدیر تعالی سازمانی منصوب شده باشد.
- بر اساس یکی از رویکردهای معرفی شده در الگوی تعالی سازمانی، خودارزیابی انجام شده باشد، به نحوی که نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود قابل استخراج بوده و همچنین در زمان ارسال گزارش، از آخرین خودارزیابی بیش از یک سال گذشته باشد.
- تدوین، توسعه، اولویت‌بندی و جاری‌سازی برنامه‌های بهبود، مبتنی بر نتایج حاصل از خودارزیابی صورت گرفته باشد.
- سازمان متقاضی، باید نتایج حاصل از اجرای حداقل یکی از برنامه‌های بهبود ناشی از فرایند خودارزیابی را که نشان‌دهنده اثربخش بودن استقرار الگوی تعالی سازمانی باشد، ارائه کند.
- سازمان متقاضی باید در اغلب نتایج کلیدی حداقل با متوسط سازمان‌های ایرانی در صنعت خود قابل مقایسه باشد.



امتیازات و شرایط دستیابی به سطح گواهی تعهد به تعالی



حداصل دستیابی به سطح گواهی تعهد به تعالی به قرار زیر است:

امتیاز	سطح تعالی
ندارد	گواهی تعهد به تعالی
۱ سال	مدت اعتبار گواهی‌نامه

سازمان دریافت کننده "گواهی تعهد به تعالی"، باید شرایط و دارای ویژگی‌های زیر باشد:

- گزارش سطح "گواهی تعهد به تعالی" در موعد مقرر به مرکز تعالی سازمانی تحویل شده باشد.
- تعهد رهبران سازمان به استقرار الگوی تعالی سازمانی، انجام خودارزیابی‌های دوره‌ای در چارچوب الگوی تعالی سازمانی و اجرای برنامه‌های بهبود مشهود باشد.
- یکی از مدیران ارشد به‌عنوان مدیر تعالی سازمانی منصوب شده باشد.
- بر اساس یکی از رویکردهای معرفی شده در الگوی تعالی سازمانی، خودارزیابی انجام شده باشد، به نحوی که نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود قابل استخراج بوده و همچنین در زمان ارسال گزارش، از آخرین خودارزیابی بیش از یک سال نگذشته باشد.
- تدوین، توسعه، اولویت‌بندی و جاری‌سازی برنامه‌های بهبود، مبتنی بر نتایج حاصل از خودارزیابی صورت گرفته باشد.
- سازمان متقاضی، باید حداقل یکی از برنامه‌های بهبود ناشی از فرایند خودارزیابی را در حال اجرا داشته باشد.



درخواست سازمان‌های متقاضی سطح "گواهی تعهد به تعالی" بر اساس موارد زیر مورد بررسی قرار می‌گیرد و در صورت تائید این موارد توسط تیم ارزیابی، سازمان متقاضی می‌تواند به "گواهی تعهد به تعالی" دست یابد:

- آشنایی با الگوی تعالی سازمانی و منطق ارزیابی حداقل در سطح مدیران ارشد و میانی
- انجام خودارزیابی بر اساس الگوی تعالی سازمانی با استفاده از یکی از روش‌های متداول خودارزیابی
- اولویت‌بندی برنامه‌های بهبود حاصل از خودارزیابی و تدوین برنامه اقدام برای اجرای آنها
- در حال اجرا بودن حداقل یکی از برنامه‌های بهبود

حضور برای اولین بار در جایزه ملی تعالی سازمانی

به سازمان‌هایی که برای نخستین بار در فرایند جایزه ملی حضور می‌یابند، یا در دوره‌های قبل شرکت کرده‌اند ولی موفق به دستیابی به هیچ یک از سطوح تعالی نشده‌اند، توصیه می‌شود که برای یکی از سطوح گواهی تعهد به تعالی یا تقدیرنامه برای تعالی شرکت کنند و در صورتی که این سازمان‌ها علاقمند به حضور در سطح تندیس‌ها باشند، گزارشی در حداکثر ۶ صفحه که در برگیرنده اطلاعاتی در ارتباط با فرایند آموزش‌های مرتبط با تعالی سازمانی، اجرای فرایند خودارزیابی، استخراج، اولویت‌بندی و اجرای برنامه‌های بهبود است، تهیه و تا دو ماه قبل از آخرین مهلت تحویل اظهارنامه، آن را به مرکز تعالی سازمانی تحویل دهند.

ارزیابی سازمان‌های متقاضی

سازمان متقاضی جایزه ملی تعالی سازمانی توسط تیم ارزیابان، ارزیابی می‌شود. برای اطمینان از همگونی امتیازاتی که توسط این ارزیابان داده می‌شود، تمامی این ارزیابان تحت آموزش‌های تخصصی قرار می‌گیرند. گزارش ارسالی سازمان‌ها (اظهارنامه تعالی سازمانی) بر اساس نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود ارزیابی شده و سپس تیم ارزیابان، بازدید از محل را انجام داده و ابهامات موجود در اظهارنامه را رفع و پاسخ سوالات خود را از سازمان دریافت می‌کنند. متعاقب آن، با تشکیل جلسه اجماع تیم ارزیابی، امتیاز توسط تیم ارزیابی پیشنهاد و مراتب به مرکز تعالی سازمانی اعلام می‌شود. در ادامه، کمیته علمی و داوران تصمیم نهایی را در خصوص سطح تعالی سازمانی متقاضی اتخاذ خواهند کرد.



تصمیم نهایی در مورد امتیاز و نتیجه حاصل از ارزیابی پس از طی مراحل مربوطه، توسط مرکز تعالی سازمانی به اطلاع سازمان متقاضی خواهد رسید.

گزارش بازخورد ارزیابی

متقاضیان سطوح تندیس‌ها و تقدیرنامه برای تعالی پس از انجام بازدید از محل توسط گروه ارزیابان و اجماع نهایی آنان، گزارشی را که شامل نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود سازمان است دریافت خواهند داشت که مبنای اولویت بندی و اجرای بهبودها قرار می‌گیرد. در صورت درخواست متقاضی، مرکز تعالی سازمانی می‌تواند جلسه‌ای را با حضور ارزیاب ارشد و نمایندگان سازمان متقاضی برای تبیین گزارش بازخورد، هماهنگ نماید. هدف از این امر، اطمینان از رفع ابهامات احتمالی موجود در متن گزارش بازخورد است.

مقررات عمومی جایزه ملی تعالی سازمانی

• عدم افشای اطلاعات دریافتی از متقاضیان

فرم‌های اطلاعاتی متقاضیان، نوشته‌ها و هر گونه اطلاعات دیگری از جمله امتیازات آنها در ضمن فرایند ارزیابی توسط مرکز تعالی سازمانی افشا نخواهد شد. دسترسی به این اطلاعات برای کسانی که مستقیماً در ارزیابی و فرایندهای اجرایی نقش دارند و محققانی که توسط مرکز تعالی سازمانی مشغول به کار هستند، آزاد است. بدین روی تمامی کسانی که امکان دستیابی و رؤیت اطلاعات ارائه شده توسط متقاضی را دارند، "موافقتنامه رازداری" را امضاء می‌کنند و متعهد می‌شوند که هیچ‌گونه اطلاعاتی را بدون اجازه رسمی از مالک اطلاعات به هیچ نحو منتشر نکرده و تنها برای انجام مراحل ارزیابی مورد استفاده قرار دهند. در صورتی که بخشی از اطلاعات ارائه شده توسط متقاضی محرمانه یا طبقه‌بندی شده تلقی می‌شود، مرکز تعالی سازمانی ضمن تلاش برای عدم افشای اطلاعات، مسئولیتی در قبال حفظ محرمانگی آنها نخواهد داشت.

• عدم رعایت شرایط و الزامات

مرکز تعالی سازمانی می‌تواند درخواست متقاضیانی را که الزامات دامنه شمول و شرایط ذکر شده برای سطوح مختلف جایزه ملی تعالی سازمانی را رعایت نکرده باشند، برای رفع اشکالات و مغایرت‌های موجود، به آنها عودت دهد.



• هزینه‌های فرایند ارزیابی

هزینه‌های مربوط به فرایند اعطای جایزه ملی تعالی سازمانی در هر سال، بر اساس تعرفه‌هایی است که از جانب مرکز تعالی سازمانی اعلام می‌شود. لازم به ذکر است کلیه هزینه‌های ایاب و ذهاب، اقامت و پذیرایی ارزیابان مربوط به بازدید از محل، به عهده سازمان متقاضی خواهد بود. همچنین، لازم به یادآوری است که در صورت انصراف سازمان از حضور در فرایند ارزیابی پس از تعیین تیم ارزیابی توسط مرکز تعالی سازمانی، هیچگونه هزینه ای برگشت داده نخواهد شد.

• عدم پذیرش اعتراضات

فرایند ارزیابی در جایزه ملی تعالی سازمانی بر اساس دستورالعمل‌ها، مقررات و الزاماتی که در "راهنمای متقاضیان جایزه ملی تعالی سازمانی" درج شده است، صورت می‌گیرد و پس از ارسال اظهارنامه، انتخاب ارزیابان، ارزیابی انفرادی، ارزیابی تیمی، بازدید از محل و اجماع، پیشنهاد تیم ارزیابی به مرکز تعالی سازمانی اعلام و توسط ارکان جایزه نهایی می‌شود. متقاضیان جایزه با آگاهی از این فرایند در جایزه ملی حضور یافته و نتیجه نهایی و سطح تعالی برای آنها قابل قبول خواهد بود و هیچگونه اعتراضی در این خصوص پذیرفته نخواهد شد و امکان ارزیابی دوباره در آن دوره به هیچ عنوان وجود ندارد.

• مرجع رسمی پاسخگویی به سؤالات و تقاضاها

مرکز تعالی سازمانی مرجع رسمی پاسخگویی به کلیه سؤالات و تقاضاهای واصله است.



زمان‌بندی اعطای جایزه ملی تعالی سازمانی

متقاضیان دریافت سطوح تقدیرنامه و گواهی تعهد به تعالی می‌توانند در هر زمان در طی سال، درخواست خود را به مرکز تعالی سازمانی ارسال نمایند و این مرکز پس از انجام بررسی‌های لازم، زمان ارزیابی و بازدید از محل را با متقاضی هماهنگ خواهد کرد. آخرین مهلت تحویل گزارش سطح گواهی تعهد به تعالی و اظهارنامه سطح تقدیرنامه در هر دوره توسط مرکز تعالی سازمانی اعلام می‌شود. اما متقاضیان سطح تندیس‌ها بایستی برنامه زمانی تندیس‌ها را که جزئیات آن هر ساله اعلام می‌شود رعایت نمایند. کلیاتی از این برنامه در جدول ذیل آمده است:

۱.	فراخوان سازمان‌های متقاضی و ارزیابان علاقمند	بهار و تابستان هر سال
۲.	سمینارهای ترویجی و آموزش عمومی برای سازمان‌های متقاضی	بهار و تابستان هر سال
۳.	دوره‌های آموزشی تدوین اظهارنامه برای سازمان‌های متقاضی	بهار و تابستان هر سال
۴.	ثبت‌نام ارزیابان	بهار و تابستان هر سال
۵.	دوره‌های بازآموزی ارزیابان	بهار، تابستان و پاییز هر سال
۶.	دوره‌های آموزشی تربیت ارزیاب ویژه جایزه ملی تعالی سازمانی	تابستان هر سال
۷.	ثبت‌نام سازمان‌های متقاضی سطح تندیس‌ها	تا اواخر مرداد ماه هر سال
۸.	مهلت ارسال اظهارنامه سازمان‌های متقاضی سطح تندیس‌ها	ابتدای مهر ماه هر سال
۹.	تشکیل تیم‌های ارزیابی، دعوت از ارزیابان منتخب و کنترل تضاد منافع	مهر و آبان ماه هر سال
۱۰.	ارزیابی انفرادی اظهارنامه‌ها توسط ارزیابان	مهر و آبان و آذر ماه هر سال
۱۱.	ارزیابی تیمی اظهارنامه‌ها توسط ارزیابان	آبان و آذر ماه هر سال
۱۲.	بازدید از محل سازمان‌های متقاضی جایزه ملی توسط ارزیابان	آبان و آذر ماه هر سال
۱۳.	ارسال گزارش بازخورد ارزیابی برای سازمان‌های متقاضی	از بهمن ماه هر سال
۱۴.	همایش تعالی سازمانی و معرفی سازمان‌های سرآمد	اسفند ماه هر سال

- برای اطلاع از تاریخ دقیق و مهلت ارسال گزارش‌ها و اظهارنامه سطوح مختلف تعالی سازمانی و سایر شرایط مرتبط، به سایت جایزه ملی تعالی سازمانی مراجعه فرمایید.

فرم‌های تقاضا و ثبت نام

متقاضیان جایزه باید همه ساله نسبت به ثبت نام اقدام نمایند و پس از ثبت نام و در مهلت مقرر، اظهارنامه تعالی سازمان خود را طبق قالب تعریف شده در هر سطح به مرکز تعالی سازمانی ارسال کنند. برای ارزیابی هر سازمان، تیم‌های ارزیابی از سوی مرکز تعالی تشکیل می‌شود. سپس ارزیابی انفرادی و تیمی اظهارنامه توسط تیم ارزیابی صورت می‌گیرد و متعاقب آن ارزیابی در محل سازمان متقاضی انجام خواهد شد.

در نهایت و در صورت کسب شرایط و حد نصاب‌های تعیین شده، سازمان متقاضی، متناسب با امتیاز کسب شده، موفق به دریافت یکی از سطوح تعالی (تندیس، تقدیرنامه یا گواهینامه) خواهد شد.

فرم‌های تقاضا و ثبت نام در سایت جایزه ملی تعالی سازمانی قابل دسترسی است.

اظهارنامه تعالی سازمانی

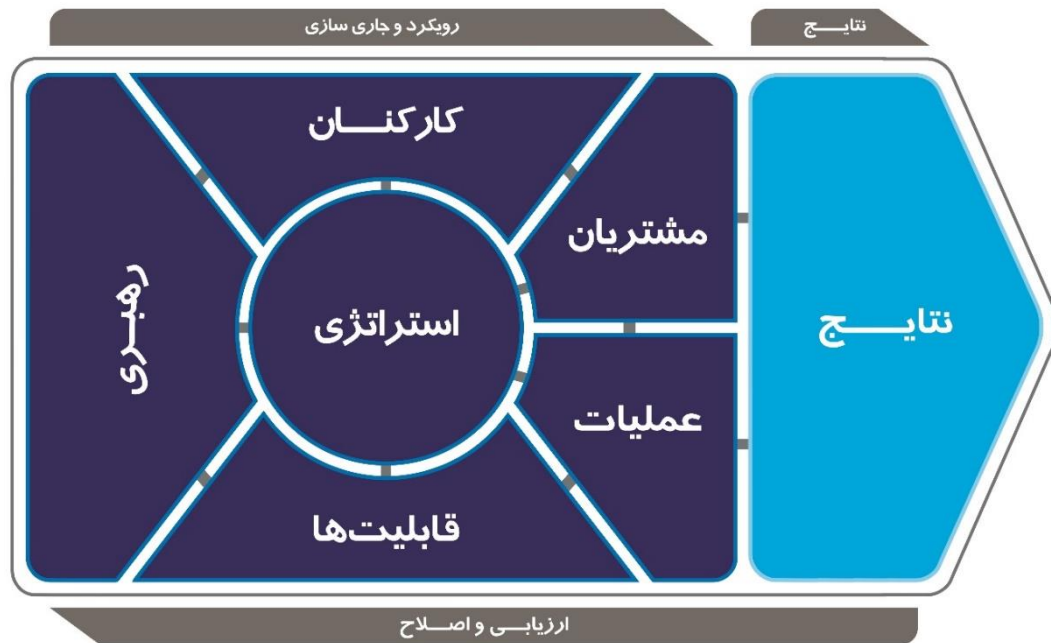
اظهارنامه تعالی سازمانی، گزارشی مکتوب و رسمی است که سازمان متقاضی جایزه، در خصوص وضعیت خود در قبال انتظارات الگوی تعالی سازمانی تهیه می‌کند و در اختیار مرکز تعالی سازمانی و تیم‌های ارزیابی قرار می‌دهد.

برخی از متقاضیان در تهیه اظهارنامه صرفاً بر تهیه "بهترین" اظهارنامه ممکن تمرکز می‌کنند. اما پرداختن به کاربردهایی که اظهارنامه در کل فرایند، برای برنامه‌ریزی‌های پیش رو و ایجاد تصویری جامع از سازمان دارد نیز اهمیت دارد. کاربردهای مختلفی که اظهارنامه می‌تواند ایفا کند به قرار زیر است:

- اولین گام برای ارزیابی دقیق
- امکان ایجاد یک تصور و زمینه ذهنی خوب و همراه کردن ارزیابان
- پایه‌ای برای دریافت نکات برجسته و موارد مورد بررسی در بازدید از محل
- بخشی از خودارزیابی سازمان متقاضی
- به‌عنوان منبع اطلاعاتی از بهترین تجارب سازمان

شرایط و نحوه تهیه اظهارنامه‌ها در سایت جایزه ملی قابل دسترسی است.





• مفاهیم بنیادین

رهبری آینده‌نگر و الهام‌بخش

سازمان‌های متعالی رهبرانی دارند که آینده را به تصویر کشیده و با ترغیب ذی‌نفعان، حمایت از ایده‌های خلاقانه و تفکر ساختارشکنانه و به‌کارگیری بهینه منابع، در جهت تحقق آن اقدام می‌کنند. این رهبران به‌عنوان الگو برای ارزش‌های سازمانی و رفتار اخلاقی عمل می‌نمایند تا الهام‌بخش دیگران باشند. آنها فرهنگ سازمانی را توسعه داده و ترویج می‌کنند و برای عملکرد خود در قبال ذی‌نفعان شفاف و پاسخگو هستند.

نگرش سیستمی

سازمان‌های متعالی دریافته‌اند که نگرش سیستمی به معنای مدیریت تمامی بخش‌های سازمان به‌عنوان یک مجموعه منسجم برای تحقق فلسفه وجودی و چشم‌انداز است. این سازمان‌ها اطمینان می‌یابند که تمامی فرایندها و شاخص‌های خود را به‌طور مناسب، همسو و یکپارچه طراحی نموده و به اجرا می‌گذارند و به موفقیت مداوم دست می‌یابند.

مشتری‌مداری و ارزش‌آفرینی

سازمان‌های متعالی، مشتریان را بخش اصلی فلسفه وجودی خود می‌دانند و تلاش می‌کنند با پیش‌بینی، شناسایی و درک نیازها و انتظاراتشان و فراتر رفتن از آنها، همواره ارزش‌آفرینی نموده و تجربه خوشایندی را برای گروه‌های مختلف مشتریان فراهم آورند. این سازمان‌ها، با مشتریان روابطی پایدار مبتنی بر گشودگی، شفافیت و احترام متقابل برقرار می‌کنند و تجربه‌ها و برداشتهای آنها را همواره پایش کرده و به هرگونه بازخوردی، به‌طور سریع و اثربخش پاسخ می‌دهند.

یادگیری، بهبود و نوآوری

سازمان‌های متعالی، با پیش‌بینی و درک آینده همواره به دنبال یادگیری سازمانی، بهبود مداوم و نوآوری هستند و با گسترش دانش، توسعه فناوری‌ها و خلق ارزش‌های جدید، رضایت ذی‌نفعان را فراهم می‌آورند. این سازمان‌ها با مدیریت عملکرد و تحلیل ابرروندها و کلان‌داده‌ها، فرصت‌های بهبود را شناسایی کرده و نوآوری را از طریق تفکر ساختارشکنانه و به چالش کشیدن وضع موجود ممکن می‌سازند و دستاوردهای نوآورانه خود را در سایر بخش‌های اکوسیستم به اشتراک می‌گذارند.

دلبستگی کارکنان

سازمان‌های متعالی، با ارج نهادن به کارکنان، محیطی را برای عملکرد عالی آنها ایجاد می‌کنند که در آن توانمندی، دلبستگی و اشتیاق کارکنان برای دستیابی متوازن به اهداف سازمانی، تیمی و فردی، توسعه می‌یابد. در این سازمان‌ها، کارکنان از شایستگی‌های لازم برخوردار بوده و با پایبندی به ارزش‌ها، در برابر



عملکرد خود پاسخگو هستند و در فضایی از گفتگوی اثربخش در امور سازمان مشارکت می‌کنند. این سازمان‌ها گوناگونی و توازن میان کار و زندگی را مدیریت کرده و ایمنی و سلامت کارکنان خود را حفظ می‌کنند و تلاش آنها را مورد تقدیر قرار می‌دهند.

توسعه شراکت‌ها

سازمان‌های متعالی با ایجاد شراکت‌های استراتژیک با همکاران تجاری، تأمین‌کنندگان کلیدی، مشتریان و جامعه، از موفقیت دو جانبه خود و شرکا اطمینان حاصل می‌کنند و روابطی مبتنی بر اعتماد، شفافیت و پاسخ‌گویی متقابل با آنها برقرار کرده و آن را توسعه می‌دهند. این سازمان‌ها فعالانه با شرکای خود همکاری و هم‌آفرینی می‌کنند تا از فرهنگ، تخصص، دانش و تجارب یکدیگر، برای کسب منافع پایدار در زنجیره ارزش بهره‌مند شوند.

توسعه قابلیت‌های سازمانی

سازمان‌های متعالی با مدیریت دارایی‌ها و یکپارچه‌سازی منابع خود و شرکا، قابلیت‌های سازمانی را توسعه می‌دهند. این سازمان‌ها به‌طور مستمر منابع و قابلیت‌های خود را به شایستگی‌های محوری و متمایزکننده تبدیل نموده و از ایجاد و توسعه مزیت‌های رقابتی پایدار اطمینان حاصل می‌کنند.

مدیریت با چابکی

سازمان‌های متعالی همواره نسبت به تغییرات محیطی آگاه و هوشیار بوده و از توانایی لازم برای شناسایی فرصت‌ها و تهدیدها و پاسخگویی کارآ و اثربخش به آنها برخوردار هستند. این سازمان‌ها با رصد مداوم اکوسیستم خود و ارزیابی و تحلیل داده‌ها، اطلاعات و دانش، درک مناسبی از مهم‌ترین چالش‌های حال و آینده به‌دست می‌آورند و تغییر و تحول مورد نیاز را از طریق فرآیندهای ساخت‌یافته، چابک و همسو با استراتژی، به‌موقع، سریع و منعطف پیش می‌برند.

مسئولیت‌پذیری اجتماعی

سازمان‌های متعالی، نیازها و انتظارات کلیه ذی‌نفعان را به‌طور متوازن برآورده کرده و به‌عنوان یک شهروند مسئول، در مشارکت‌های اجتماعی پیشگام هستند. این سازمان‌ها با پایبندی به قوانین و مقررات، رفتار اخلاقی، شفافیت و پاسخگویی در قبال عملکرد خود، همواره در تقویت برند و خوشنامی سازمان تلاش نموده و با استفاده بهینه از منابع و تفکر مبتنی بر اقتصاد چرخشی، پیامدهای زیست‌محیطی را مدیریت کرده و با توجه به منافع اقتصادی ذی‌نفعان در جهت خلق آینده پایدار، اقدام می‌نمایند.

نتایج برجسته پایدار

سازمان‌های متعالی، در راستای تحقق فلسفه وجودی و چشم‌انداز، با به‌کارگیری اثربخش منابع و قابلیت‌های خود، در برابر تغییرات محیطی تاب‌آور بوده و با حفظ مستمر روندهای رو به بهبود، به مجموعه‌ای از نتایج



برجسته پایدار دست می‌یابند. این سازمان‌ها برای اطمینان از تاب‌آوری و پایداری، نتایج کلیدی مورد انتظار را تعریف و پایش نموده و با تحلیل آنها، روندهای آینده را پیش‌بینی می‌کنند و با ایجاد توازن میان منافع کوتاه‌مدت و بلندمدت ذی‌نفعان، ارزش پایدار خلق می‌کنند.



• معیارهای تعالی سازمانی

معیارهای ارزیابی در جایزه ملی تعالی سازمانی در قالب الگوی تعالی سازمانی و به صورت زیر معرفی شده‌اند:

معیار ۱- رهبری

معیار رهبری به این موضوع می‌پردازد که رهبران سازمان چگونه آینده را به تصویر کشیده و محقق می‌کنند. این معیار چگونگی توسعه و ترویج جهت‌گیری استراتژیک شامل فلسفه وجودی، چشم‌انداز و ارزش‌ها، حمایت از خلاقیت و نوآوری و همچنین برقراری ارتباط مؤثر با ذی‌نفعان کلیدی و پاسخگویی به آنان را با ایجاد نظام حاکمیت سازمانی بررسی می‌کند.

معیار ۲- استراتژی

معیار استراتژی به این موضوع می‌پردازد که سازمان چگونه فلسفه وجودی و چشم‌انداز خود را از طریق استراتژی محقق می‌سازد. این معیار چگونگی درک اکوسیستم سازمان و چالش‌ها و فرصت‌های پیش‌رو، توسعه استراتژی، مدل کسب‌وکار نوآورانه، اقدامات استراتژیک، ساختار و نظام مدیریتی و پایش مستمر آنها را مورد بررسی قرار می‌دهد.

معیار ۳- کارکنان

معیار کارکنان به این موضوع می‌پردازد که سازمان چگونه کارکنان مورد نیاز و شایستگی‌های آنها را تعیین کرده و برای جذب، به‌کارگیری، توسعه و دلبستگی آنها و نیز فراهم ساختن محیطی مساعد برای عملکرد عالی و بهره‌برداری از تمام توان کارکنان در راستای نیازهای سازمان، اقدام می‌کند.

معیار ۴- قابلیت‌ها

معیار قابلیت‌ها به این موضوع می‌پردازد که سازمان چگونه قابلیت‌های خود را برای پشتیبانی از استراتژی، جاری‌سازی اثربخش فرایندها و تحقق برنامه‌های تحول توسعه داده و به‌کار می‌گیرد. برای چنین منظوری این معیار به چگونگی ایجاد و توسعه قابلیت‌های سازمانی از طریق مدیریت فرایندها، نوآوری، فناوری، دانش و منابع مالی می‌پردازد.

معیار ۵- مشتریان

معیار مشتریان به این موضوع می‌پردازد که سازمان چگونه برای بخش‌های مختلف بازار ارزش مورد انتظار را طراحی کرده و نسبت به جذب و نگهداشت مشتریان و کسب ارزش اقدام می‌کند. برای چنین منظوری،



این معیار نحوه ایجاد بینش نسبت به بازار، انتخاب بازار هدف، تعیین جایگاه مناسب در بازار، روابط با مشتریان و ایجاد تجربه خوشایند برای آنها را مورد بررسی قرار می‌دهد.

معیار ۶- عملیات

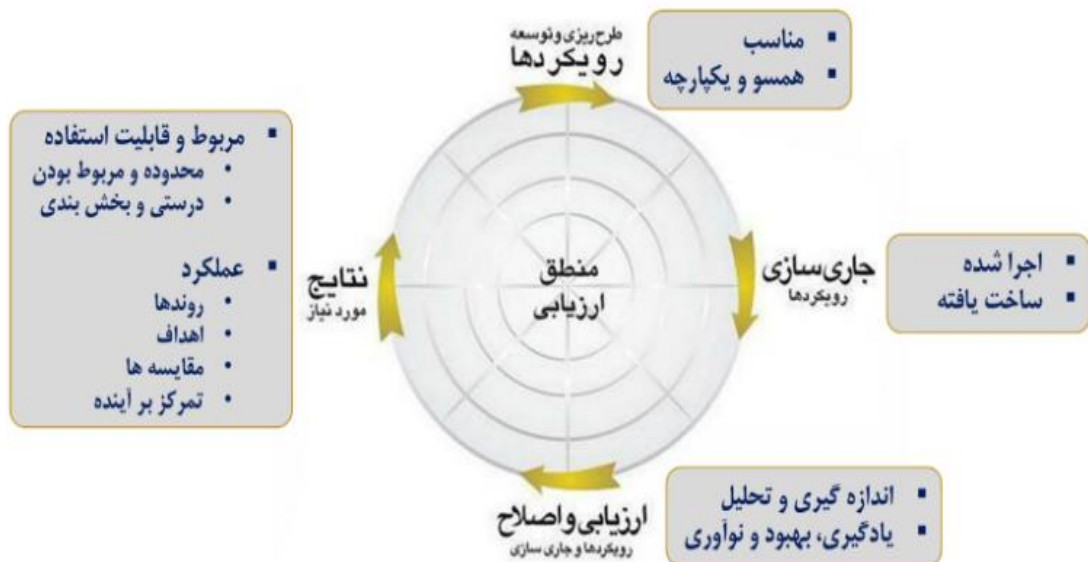
معیار عملیات به این موضوع می‌پردازد که سازمان در راستای فلسفه وجودی و تحقق استراتژی، چگونه عملیات خود را برای ارائه ارزش پیشنهادی به مشتریان و کسب نتایج برجسته و پایدار، مدیریت نموده و بهبود می‌بخشد. در این معیار چگونگی مدیریت همکاران تجاری، تأمین‌کنندگان، دارایی‌ها و منابع طبیعی و همچنین طراحی و توسعه، تولید، توزیع و تحویل محصولات و خدمات به مشتریان و پشتیبانی از آنها مورد توجه قرار می‌گیرد.

معیار ۷- نتایج

معیار نتایج به این موضوع می‌پردازد که سازمان در ارتباط با نیازها و انتظارات ذی‌نفعان و تحقق جهت‌گیری استراتژیک خود به چه نتایجی دست یافته است. این معیار، برداشتها و نتایج عملکردی مرتبط با ذی‌نفعان و نتایج سازمانی را بررسی می‌کند.



• منطق ارزیابی



- جهت دریافت جزئیات معیارها و منطق ارزیابی، کتاب الگوی تعالی سازمانی را تهیه و یا فایل آن را از طریق آدرس سایت جایزه ملی تعالی سازمانی دانلود فرمایید.



خودارزیابی بر اساس الگوی تعالی سازمانی

خودارزیابی یکی از الزامات دستیابی به سطوح تعالی است و طبق تعریف، خودارزیابی به بازنگری جامع، روشمند و منظم از فعالیت‌ها و دستاوردهای یک سازمان با استفاده از الگوی تعالی سازمانی اطلاق می‌شود و پیش‌نیاز حضور در فرایند جایزه ملی و تقاضا برای آن می‌باشد. فرایند خودارزیابی، تشخیص صریح نقاط قوت و زمینه‌هایی که قابل بهبود هستند را برای سازمان ممکن می‌سازد. در ارزیابی و خودارزیابی‌های اولیه، سازمان روند بهبود را طی دوره‌های عملیاتی متوالی در درون خود می‌سنجد و در سطوح بالاتر تعالی، این کار را از طریق مقایسه خود با رقبای محلی، سازمان‌های الگو و سازمان‌های تراز اول در حرفه خود یا حرفه‌های مشابه در جهان صورت می‌دهد.

چهار رویکرد خودارزیابی که سازمان‌ها می‌توانند از آنها یا از ترکیبی از آنها برای ارزیابی عملکرد خود و دستیابی به نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود استفاده کنند، عبارتند از:

۱. رویکرد پرسشنامه‌ای
 ۲. رویکرد کارگاهی
 ۳. رویکرد پروفورما
 ۴. رویکرد شبیه‌سازی جایزه
- در ادامه هر کدام از رویکردهای خودارزیابی توضیح داده می‌شوند:

• ۱. رویکرد پرسشنامه‌ای

این رویکرد با صرف حداقل منابع و زمان، منجر به تکمیل پرسشنامه‌ای واقعی و مستدل می‌شود. برای جمع‌آوری اطلاعات درباره آگاهی و ادراکات کارکنان در درون سازمان، این رویکرد، یک رویکرد عالی به حساب می‌آید. برخی از سازمان‌ها به‌عنوان روشی برای گردآوری داده‌ها در سطح وسیع و با هدف پشتیبانی از رویکردهای دقیق‌تر خودارزیابی، از پرسشنامه‌هایی با پاسخ‌های بلی یا خیر، استفاده می‌کنند.

• ۲. رویکرد کارگاهی

مزیت این رویکرد آنست که به مشارکت فعال مدیران و افراد کلیدی واحد اجرا کننده خودارزیابی نیاز دارد. این گروه مسئول جمع‌آوری داده‌ها و ارائه شواهد جمع‌آوری‌شده در کارگاه به هم‌تایان خود می‌باشند. این کار آغازی برای دستیابی به اتفاق نظر در گروه مدیریت است. تجربه نشان داده است که دو نفر از کارکنان که به‌عنوان ارزیاب، کاملاً آموزش دیده باشند، برای تسهیل این فرایند مورد نیاز هستند. مطلوب‌تر است که یکی از ارزیابان از واحدی باشد که مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و ارزیاب دیگر از سایر بخش‌های سازمان و یا سازمانی دیگر، انتخاب شود.



پنج جزء فرایند خودارزیابی در رویکرد کارگاهی عبارتند از: آموزش، جمع‌آوری داده‌ها، کارگاه نمره‌دهی، توافق بر سر اقدامات اصلاحی و بازبینی پیشرفت در قبال برنامه‌های عملیاتی.

• ۳. رویکرد پروفورما

یکی از راه‌های کاهش حجم کار، در مقایسه با رویکرد شبیه‌سازی جایزه، عبارتست از ایجاد مجموعه‌ای از صورت وضعیت‌ها، به‌عنوان مثال یک صفحه برای هر یک از اجزای معیارها در نظر گرفته و توضیحات داده شده درباره اجزای معیارها در بالای صفحه و زمینه‌های مربوط به آن در زیر توضیحات مزبور درج گردد. بقیه صفحه به بخش‌هایی برای ذکر نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود و شواهد عینی تقسیم می‌شود. مدارک خودارزیابی را می‌توان توسط افراد یا گروه‌ها در درون سازمان تهیه کرده و توسط ارزیابان آموزش‌دیده مورد ارزیابی قرار داد و یا گروه مزبور می‌تواند فعالیت ارزیابی را بر اساس مسئولیت‌هایش انجام دهد.

برای بازبینی نتایج خودارزیابی می‌توان از گروه‌های خارج از سازمان نیز استفاده نمود. برای سازمان‌های بزرگتر که شامل چندین واحد هستند، می‌توان اطلاعات واحدهای مختلف را جمع‌آوری نموده و نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود مشترک را مشخص نمود. از این به بعد می‌توان استراتژی جاری را مورد بازبینی قرار داده و برنامه‌های بهبود در سطح سازمان را توسعه داد.

• ۴. رویکرد شبیه‌سازی جایزه

این رویکرد مبتنی بر ارائه مدارک کامل و تهیه "اظهارنامه جایزه ملی تعالی سازمانی" به‌منظور انجام خودارزیابی است. پس از تهیه اظهارنامه، یک گروه آموزش‌دیده از ارزیابان آن را مورد ارزیابی قرار می‌دهند. برای ارزیابی یک واحد می‌توان ارزیابان را از سایر بخش‌ها یا واحدهای فرعی سازمان بکار گرفت. اگر کل سازمان مشمول ارزیابی قرار می‌گیرد، می‌توان از برخی از ارزیابان بیرونی نیز کمک گرفت.



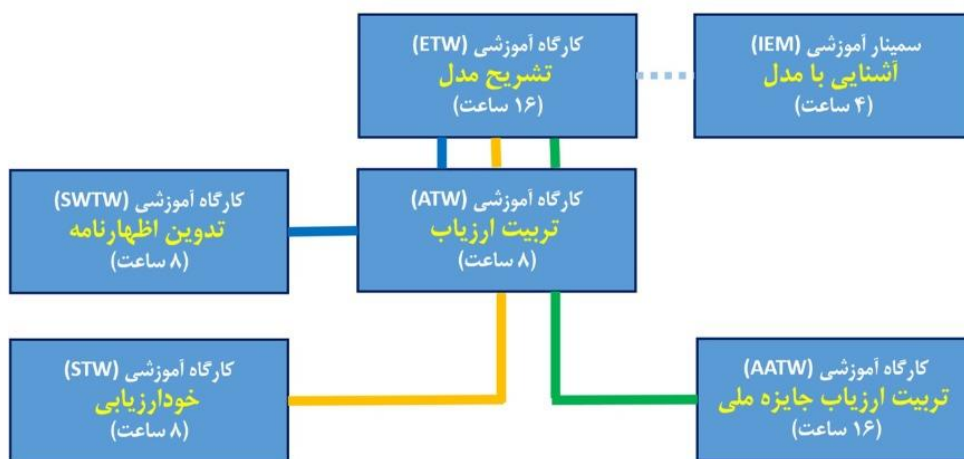
شرایط افراد علاقمند به همکاری به عنوان ارزیاب

به منظور اجرای فرایند ارزیابی سازمان‌های متقاضی جایزه ملی تعالی سازمانی، مرکز تعالی سازمانی نیازمند استفاده از ارزیابانی است که دانش و تجربه کافی در مورد الگوهای تعالی سازمانی به ویژه الگوی تعالی سازمانی را داشته باشند.

علاقمندان همکاری به عنوان ارزیاب، با طی مراحل زیر می‌توانند در فرایند ارزیابی متقاضیان جایزه تعالی سازمانی حضور پیدا کنند:

- ۱- تکمیل فرم ثبت‌نام و ارسال رزومه کاری از طریق سایت جایزه ملی تعالی سازمانی
- ۲- گذراندن دوره‌های تخصصی بر اساس مسیر مشخص شده در نمودار کارگاه‌های آموزشی تعالی سازمانی ویرایش ۱۴۰۰ و تایید صلاحیت حرفه‌ای و دستیابی به حد نصاب‌های مربوطه

کارگاه‌های آموزشی تعالی سازمانی ویرایش ۱۴۰۰



مسیری که ارزیابان برای کسب دانش و مهارت‌های لازم جهت انجام خودارزیابی در درون سازمان باید طی کنند. ———

مسیری که ارزیابان برای کسب دانش و مهارت‌های لازم جهت انجام ارزیابی سازمان‌ها در جایزه ملی تعالی سازمانی باید طی کنند. ———

مسیری که کارشناسان برای کسب دانش و مهارت‌های لازم جهت تدوین اظهارنامه جایزه ملی تعالی سازمانی باید طی کنند. ———

حضور در سمینار آموزشی آشنایی با مدل، پیش‌نیاز سایر دوره‌ها نیست و علاقمندان می‌توانند آشنایی کلی با مدل کسب کنند. - - - - -



متقاضیان همکاری به‌عنوان ارزیاب جایزه ملی تعالی سازمانی می‌بایست دارای صلاحیت‌ها و مهارت‌های ذیل باشند:

- ۱- تحصیلات دانشگاهی (حداقل در سطح کارشناسی)
- ۲- حسن شهرت
- ۳- مهارت‌های ارتباطی
- ۴- دانش و مهارت‌های مدیریتی، تحلیل‌گری و ارزیابی
- ۵- سابقه شغلی در حوزه‌های مدیریتی
- ۶- توانایی دستیابی به ضرب‌الاجل‌های زمانی بسیار جدی
- ۷- اختصاص وقت کافی بر اساس رویه‌های مرکز تعالی سازمانی
- ۸- طی کردن دوره‌های تخصصی تعالی سازمانی
- ۹- دستیابی به شرایط احراز صلاحیت‌های لازم برای ارزیابی در جایزه ملی تعالی سازمانی

مرکز تعالی سازمانی، حضور متقاضیان همکاری به‌عنوان ارزیاب را در فرایند ارزیابی شرکت‌های متقاضی منوط به طی کارگاه آموزشی تربیت ارزیاب جایزه ملی تعالی سازمانی (AATW) می‌داند. پیش‌نیاز شرکت در این دوره گذراندن کارگاه‌های آموزشی تعالی سازمانی بر اساس نمودار کارگاه‌های آموزشی تعالی سازمانی ویرایش ۱۴۰۰ است.

- جهت دریافت جزئیات آموزش‌ها به سایت جایزه ملی تعالی سازمانی مراجعه فرمایید.

وظایف ارزیابان ارشد و ارزیابان

ارزیابان، متعهد به رعایت آیین‌نامه‌ها، رویه‌ها و برنامه زمانی اعلام شده از سوی مرکز تعالی سازمانی هستند و با امضای سوگندنامه ارزیابان و توافقنامه رازداری و تعهد به رعایت نکات اخلاقی بر اساس رویه‌های مرکز تعالی سازمانی، وظایف زیر را به انجام می‌رسانند:

• وظایف ارزیابان ارشد:

از میان ارزیابان جایزه ملی تعالی سازمانی تعدادی به‌عنوان ارزیاب ارشد انتخاب شده که مسئولیت هدایت و هماهنگی هر یک از تیم‌های ارزیابی را برعهده دارند. اهم وظایف ارزیابان ارشد به شرح زیر است:

- ۱- ایجاد هماهنگی‌های لازم در ارزیابی اظهارنامه متقاضیان و هدایت تیم ارزیابی
- ۲- زمان‌بندی اجرای فعالیت‌های تیم ارزیابی با توجه به زمان‌های اعلام شده از سوی مرکز تعالی سازمانی
- ۳- برگزاری جلسات اجماع ارزیابان

- ۴- برنامه‌ریزی بازدید از محل
- ۵- تدوین گزارشات اولیه و نهایی ارزیابی
- ۶- ارائه راهنمایی‌های لازم به ارزیابان
- ۷- انتقال مشکلات احتمالی اجرای ارزیابی به مرکز تعالی سازمانی
- ۸- شرکت در جلسات هماهنگ شده از سوی مرکز تعالی سازمانی و ارائه اطلاعات مورد نیاز
- ۹- رعایت آیین‌نامه‌ها و برنامه زمانی اعلام شده از سوی جایزه ملی تعالی سازمانی
- ۱۰- ایفای نقش ارزیاب که در قسمت بعد توضیح داده شده است.

• وظایف ارزیابان:

- ۱- ارزیابی اظهارنامه‌های متقاضیان و استخراج نقاط قوت، زمینه‌های قابل بهبود، امتیاز و مواردی که در بازدید از محل باید مورد بررسی قرار گیرد.
- ۲- انجام بازدید از محل و بررسی صحت و سقم ادعاهای متقاضیان
- ۳- اتفاق نظر در خصوص وضعیت ارزیابی اظهارنامه‌ها و بازدید از محل
- ۴- حفظ اسرار و اطلاعات سازمان‌های متقاضی
- ۵- رعایت آیین‌نامه‌های ارزیابی که از سوی مرکز تعالی سازمانی اعلام می‌شود.



تمامی ارزیابان جایزه ملی تعالی سازمانی به شرح زیر سوگند یاد می‌کنند:

• توکل به خداوند و درستکاری :

به‌عنوان ارزیاب جایزه ملی تعالی سازمانی، همواره خود را در محضر خداوند دیده و او را ناظر اعمال خویش می‌دانیم و صداقت و درستکاری را مبنای اجرای فرایندهای جایزه قرار می‌دهیم و از هرگونه پیش‌دوری نسبت به سازمان متقاضی جایزه اجتناب می‌نماییم.

• اخلاق حرفه ای و تکریم ذی نفعان

به‌عنوان ارزیاب جایزه ملی تعالی سازمانی، با همه ارکان و ذی نفعان جایزه، بویژه سازمان متقاضی، برخورد حرفه ای و تعامل مطلوب و متناسب با شأن و منزلت ارزیابان و جایزه ملی خواهیم داشت و جز در محدوده اخلاق، قواعد و قوانین عمل نمی‌کنیم. همچنین در جریان ارزیابی ضمن احترام به رویه‌های داخلی سازمان متقاضی، از درخواست اطلاعات غیر ضرور و محرمانه اجتناب می‌کنیم.

• شهامت و مناعت طبع

به‌عنوان ارزیاب جایزه ملی تعالی سازمانی، در انجام وظایف ارزیابی از هرگونه ترس، ضعف و اثرپذیری در مقابل نفوذ قدرت گروه‌ها و اشخاص یا علائق مادی بدور خواهیم بود. از پذیرش ضمنی یا صریح هرگونه هدیه نامتعارف و نیز قبول وعده مال یا امتیاز و نظائر آن تحت هر عنوانی که باشد از دستگامها یا اشخاص مرتبط با سازمان متقاضی جایزه به‌طور مستقیم یا غیر مستقیم اجتناب می‌کنیم. همچنین از برقراری هرگونه رابطه کاری به هرشکلی (نظیر استخدام، مشاوره و تدریس) با سازمان متقاضی جایزه به مدت یک سال بعد از تاریخ ارزیابی اجتناب می‌کنیم.

• پایبندی به زمان و کیفیت

به‌عنوان ارزیاب جایزه ملی تعالی سازمانی، به مقررات و ضوابط جایزه ملی پایبند هستیم و ضمن اختصاص وقت کافی، زمانبندی ارائه شده را رعایت و گزارش‌های لازم را با کیفیت و طبق برنامه ارائه می‌کنیم.

• امانت و رازداری

به‌عنوان ارزیاب جایزه ملی تعالی سازمانی، کلیه اطلاعات بدست آمده در فرایندهای جایزه را به‌عنوان امانت و اسرار حرفه ای تلقی کرده و از آن به هیچوجه در جهت منافع شخصی، گروهی و یا اضرار به غیر استفاده نکرده و از افشای آن خودداری می‌کنیم.

جلب موافقت سازمان متبوع برای مأمور شدن



ارزیابان موظف هستند با توجه به برنامه زمانی هر دوره جایزه ملی تعالی سازمانی وقت کافی را در فرایند ارزیابی اختصاص دهند. برای ارزیابانی که در سازمان‌ها شاغل هستند، توصیه می‌شود که مدیران مرتبط با مامور شدن آنها یا استفاده از مرخصی‌های تشویقی موافقت نمایند. در این زمینه مرکز تعالی سازمانی در صورت لزوم و درخواست ارزیابان، با سازمان‌های متبوع آنان مکاتبه خواهد نمود.

سایر خدمات مرکز تعالی سازمانی:

• آموزش‌ها و تبادل تجربیات تعالی سازمانی

یکی از رسالت‌های مرکز تعالی سازمانی، گسترش مفاهیم تعالی سازمانی از طریق آموزش و ایجاد فضایی برای تبادل تجربیات سازمان‌ها است. در همین راستا برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط با مفاهیم تعالی سازمانی، کارگاه‌های آموزشی تعالی سازمانی، تورهای تعالی سازمانی و همایش‌های فصلی، از جمله برنامه‌های مستمر مرکز تعالی سازمانی است. تقویم دوره‌های آموزشی در سایت جایزه ملی تعالی سازمانی قابل دسترسی است.

• پروژه‌های توسعه تعالی سازمانی

به روزآوری دانش و توسعه تعالی سازمانی در همه بخش‌های اقتصادی و عمومی از دیگر فعالیت‌های مرکز تعالی سازمانی است که از طریق عقد قرارداد یا تفاهم‌نامه و اجرای پروژه‌های توسعه تعالی سازمانی صورت می‌پذیرد.



تماس با مرکز تعالی سازمانی

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد هر یک از موارد مندرج در این راهنما از می‌توانید از طرق زیر با مرکز تعالی سازمانی در ارتباط باشید.

آدرس: تهران، خیابان شیخ بهایی جنوبی، خیابان ایران شناسی، خیابان دوم، خیابان نهم، پلاک ۶
کدپستی: ۱۴۳۷۸۳۴۳۳۴

تلفن: ۰۲۱ - ۸۸۶۰۴۳۳۲ - ۸۸۶۰۴۲۴۷

نمابر: ۰۲۱ - ۸۸۶۰۴۲۱۱

ایمیل: iranaward@imi.ir

سایت: <http://excellence.imi.ir> و Iranaward.imi.ir

اینستاگرام: @excellence.iranaward

لینکدین: Ir.linkedin.com/in/iranaward



ماہرے با می انیم

جایزه ملی تعالی سازمانی؛ نشان افتخار سازمان های سرآمد ایرانی



به همراه بیش از ۵۰ سازمان و شرکت دیگر



په پشتوانه



دارای اعتبار از سازمان ملی بهره‌وری ایران

مرکز تعالی سازمانی

تهران، خیابان شیخ بهایی جنوبی، خیابان ایران شناسی، خیابان دوم، خیابان نهم کدپستی: ۱۴۳۷۸۳۴۳۳۴۰

نمبر: ۸۸۶۰۴۲۱۱

تلفن: ۸۸۶۰۴۳۳۲ - ۸۸۶۰۴۲۲۲ (داخلی: ۴۱۴۰)

<http://excellence.imi.ir>

info@iranaward.org