

عنوان تجربه : بهبود امتیاز ارزیابی عملکرد سالیانه دستگاه های اجرایی با کمک افزایش اثربخشی عملکرد شرکت در شاخص های عمومی

ارائه دهنده

نام و نام خانوادگی : مسعود طالبیان - وحید کریمی	تحصیلات : کارشناس مهندسی کامپیوتر
سازمان : شرکت آب منطقه ای آذربایجان غربی	سمت : مدیر دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی
مدیر عامل : آقای مهندس نقی کریمی	پست الکترونیک : talebeianm@agrw.ir
آدرس : ارومیه - بلوار شهید باهنر - صندوق پستی ۳۱۶ - کد پستی ۵۷۱۵۸-۹۵۵۵۴	
تلفن ثابت : ۰۴۴۱-۳۴۴۰۰۹۲	همراه : ۰۴۴۱-۳۴۴۰۰۹۱
نمبر : ۰۴۴۱-۳۴۴۰۰۹۱	نمبر : ۰۴۴۱-۳۴۴۰۰۹۱

چه مسائل، مشکلات و یا ضرورت‌هایی باعث اقدام شما به این تجربه بوده است؟

ارزیابی دستگاه‌های اجرایی هر ساله توسط استانداری ها در خصوص عملکرد دستگاهها انجام می گیرد. شرکت آب منطقه ای آذربایجان غربی در سال ۸۸ امتیاز مناسبی در این ارزیابی کسب ننموده بود که عمده دلیل آن نه در عملکرد ، بلکه در سیستم و نحوه ارائه عملکرد بوده است. لذا برای ارتقاء امتیاز عملکرد اقداماتی را انجام داده است که منجر به بهبود قابل توجه در امتیاز نهائی ارزیابی عملکرد گردیده است.

چگونه مسائل را شناسائی و راه حل انتخابی را گزینش نموده اید ؟

شناسائی مسائل با توجه به عملکرد قابل قبول و فاصله قابل توجه با امتیاز کسب شده انجام گرفت. این فاصله منجر به این سوال می گردد که " چه عواملی باعث می گردد تا امتیاز ارزیابی عملکرد با وجود عملکرد خوب و در برخی موارد عملکرد عالی ، کمتر از انتظار باشد ؟ " برخی عوامل به خارج از شرکت مربوط بوده و معمولا ریسک در انجام ارزیابی ها و ارائه گزارشات و امتیازدهی توسط ارزیاب وجود دارد ، بطوریکه در انتهای مقاله نیز این اختلاف به میزان قابل توجهی که توسط ۲ مرجع ارزیابی شده است دیده می شود. سایر عوامل که به مسائل داخل شرکت مربوط می گردد ، شامل عملکرد پائین و عدم ارائه مناسب عملکردها می باشد. عملکرد پائین دارای اثر کمتری بوده ولی عدم ارائه مناسب گزارشات دارای درصد تاثیر بیشتری می باشد. این تجربه مدیریتی در صدد رفع این مشکلات و بهبود فرآیندهای مرتبط با آن در طول اجرای آن در ۳ سال متوالی از سال ۸۹ تا ۹۱ می باشد.

مراحل اجرای این تجربه در سازمان را نام ببرید.

اجرای این تجربه با شناسائی نقاط قوت و فرصت های بهبود در فرآیند ارزیابی عملکرد شروع شده و بتدریج با تعیین اهداف و برنامه های عملیاتی ، بطور مستمر در ارتقای عملکردها اقدام شده است. اجرای آموزش ها و آگاه سازی مدیران، کارشناسان و اعضای تیم خودارزیابی از عمده اقدامات موثر می باشد. اطلاع رسانی از آئین نامه و قوانین و ... در افزایش دانش مدیران و کارشناسان موثر بوده و آنان را در ارائه مستندات و شواهد کافی برای ارزیابی ، یاری رسانده است. خودارزیابی ها توسط تیم ارزیاب داخلی شرکت و تهیه گزارشات نقاط قوت و استخراج فرصت های بهبود عمده ترین مرحله اجرایی بوده و همزمان با ارتقاء عملکرد فرآیندها ، خود نیز دارای بهبود مستمر بوده و در حال حاضر خودارزیابی ها در شرکت از نقاط قوت و مزیت های شرکت نسبت به سایر شرکت های مشابه می باشد. فرصت های بهبود استخراج شده در برنامه های سال بعدی بصورت اهداف و برنامه های عملیاتی واحدها تعریف شده و پیگیری اجرای آنها ، بصورت مستمر منجر به بهبود عملکردها شده و بدلیل شفافیت در تعریف فرصت های بهبود ، در مرحله ارزیابی عملکرد قابل پیگیری بوده و مستندات و سوابق آن با عنوان شواهد اجرا ، قابل استناد می باشد.

چه شواهد و نتایج اثربخش بودن تجربه شما را تأیید می کند؟ (مثلا صرفه جوئی هزینه، کاهش زمان فرآیند و ..)

همانگونه که در گزارش و مقاله ارائه شده است ، بهبود مستمر از سال ۸۸ الی ۹۱ نشاندهنده اثربخشی اقدامات بوده و میزان آن قابل توجه می باشد ( این میزان ۲۶/۵ درصد در طول سالهای متوالی ذکر شده می باشد )

آیا برای اجرای این تجربه از مشاوران حقیقی و حقوقی خارج از سازمان خود هم استفاده نموده اید؟ ذکر نمائید.

خیر ، این تجربه در داخل شرکت و توسط مدیر دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی و کارشناس بهره وری و سیستم ها و با همکاری تیم ارزیابی شرکت انجام شده است.

محدوده زمانی و مکان اجرا:

از سال ۱۳۸۹ اقدام شده با اجرای نهائی و معرفی آن در شرکت ، بطور رسمی در شرکت بکار گرفته شده است. این تجربه مدیریتی بدلیل اثربخشی قابل توجه در شرکت جاری بوده و در سال ۹۲ و سالهای بعدی اجرا و بهبود مستمر می یابد.

چه کسانی مخاطبان اصلی این تجربه هستند و چه آموزه هایی برای آنها دارد؟

تمامی مدیران و کارشناسان در شرکت می توانند از این تجربه استفاده نموده و بعنوان الگو در بهبود فرآیندها و فعالیت های حوزه کاری خود بکار گیرند. علاوه بر مخاطبان داخلی ، می تواند توسط شرکت های آب منطقه ای بکار گرفته شود.

در صورت پذیرش این تجربه در کنفرانس مدیریت ، چه کسی آن را ارائه خواهد نمود؟

آقای مهندس مسعود طالبیان - مدیر دفتر بهبود مدیریت و منابع انسانی

تجربه شما نسبت به تجارب مشابه در سازمان های دیگر ، واجد چه نوآوری و تفاوت هایی بوده است که آن را متمایز می نماید؟

تجربه مشابهی در سایر شرکت ها گزارش نشده است.

مراجعی که قبلا این تجربه به آنها ارائه شده است .

تاکنون به هیچ مرجعی ارائه نشده است.

سایر توضیحات: