

## پیش‌گفتار

نظام اداری در ایران با توجه به نقش گسترده و مؤثری که در انجام امور دارد، یکی از زیرساخت‌های مهم توسعه محسوب می‌شود که بی‌توجهی به آن موجب آسیب‌های جبران‌ناپذیری در مسیر تحقق آرمان‌های جمهوری اسلامی ایران، تحقق برنامه‌ها، رضایت مردم و غیره می‌شود. با ابلاغ سیاست‌های بیست و شش‌گانه اصلاح نظام اداری از سوی مقام معظم رهبری، این امید به وجود آمد که می‌توان با تکیه بر این سیاست‌ها و تدوین راه‌حل‌های صحیح در اصلاح سیستم یاد شده، اقداماتی انجام داد. هدف از ابلاغ این سیاست‌ها به دستگاه‌های مشمول این بود که به عنوان یک برنامه استراتژیک سرلوحه فعالیت‌ها قرار گیرد. بدیهی است هر برنامه‌ای نیاز به نظارت داشته و توجه به نتایج سبب می‌شود تا ارزیابی درستی از وظایف و کارکردهای دستگاه‌ها و افراد به عمل آمده و با اقدامات بهنگام از اتلاف منابع و امکانات جامعه جلوگیری شود.

با توجه به ابلاغ سیاست‌های کلی نظام اداری و تأکید دولت مبنی بر اولویت اصلاح نظام اداری در برنامه‌ها، می‌توان به خلق ارزش‌های مشترک میان تمامی فعالان نظام اداری پرداخت و به واسطه سازوکارهای پیوندی، زمینه انجام اصلاحات عمیق در نظام اداری، به عنوان بستر و زیرساخت توسعه کشور را فراهم کرد. بر این اساس، از یک سو با توجه به اهمیت نتایج و تحقق اهداف، بهبود مستمر کیفیت خدمات و محصولاتی که در بخش دولتی ارائه می‌گردد و از سوی دیگر تأمین رضایت شهروندان موجب شده است که توجه به عملکرد مدیریت و ارزیابی برنامه‌ها ضرورت یابد. به همین منظور سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان، عملکرد سالانه دستگاه‌های اجرایی را از دو بعد شاخص‌های عمومی که عموماً بر عملیات و اقداماتی که در راستای تحقق اهداف نقشه راه اصلاح نظام اداری متمرکز بوده و شامل ۷ محور اصلاح ساختار سازمانی؛ توسعه دولت الکترونیک؛ مدیریت سرمایه انسانی؛ شفافیت و مدیریت مالی؛ بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری؛ ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی و در نهایت استقرار نظام مدیریت عملکرد است و همچنین از بعد شاخص‌های اختصاصی که بر فعالیت‌های اصلی و تخصصی دستگاه برای نیل به اهداف توسعه‌ای تمرکز دارد، مورد ارزیابی قرار گرفته تا میزان انطباق عملکرد دستگاه‌های ارزیابی شونده با برنامه‌ها، سیاست‌ها، قوانین، بخشنامه‌ها، استانداردها و سایر مستندات تعیین شده اقدام نمود.

مجموعه حاضر با عنوان "گزارش تحلیلی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان خوزستان سال ۱۳۹۷" که حاصل تلاش معاونت توسعه مدیریت و سرمایه‌ی انسانی این سازمان می‌باشد، تحلیلی از تمام برنامه‌های نقشه راه اصلاح نظام اداری است که در جهت اطلاع رسانی، شفاف‌سازی فرآیندها و میزان پیشرفت برنامه‌های مذکور در دستگاه‌های اجرایی استان و نقاط ضعف و قوت آن تهیه گردیده است.

امید است با تدوین چنین مجموعه‌ای مسیر و بستر اجرای برنامه‌های تحول در سیستم اداری را فراهم نموده و شاهد اعتلای بیش از پیش نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران باشیم.

امید حاجتی

رییس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی خوزستان

## مقدمه

در دنیای کنونی که پر از تکاپو، پیچیدگی و تلاطم است سازمان های بسیاری وجود دارند که در راستای تحقق اهداف خود به دنبال تعالی، رضایتمندی، اثربخشی و ارتقاء روزافزون هستند. هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و کیفیت فعالیت های خود به ویژه در محیط های پیچیده و پویای امروزی، نیاز مبرم به نظام ارزیابی دارد. سنجش و ارزیابی عملکرد مطابق برنامه ها و اقدام های اجرایی، یکی از فعالیت های کلیدی و اصلی در مجموعه فرآیندهای راهبردی است که ضمن ارتقاء پاسخگویی؛ میزان تحقق اهداف و برنامه های سالیانه را در هر سازمان مشخص می کند و ابزاری است کارآمد که ارکان مدیریت می توانند از طریق آن به نقاط قوت و ضعف پی برده و با ریشه یابی و بررسی علل آن، به حفظ و ارتقاء و یا انجام اقدام های اصلاحی جهت بهبود عملکرد اقدام نمایند.

یکی از وظایف سازمان مدیریت و برنامه ریزی خوزستان، ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی در حیطه استان است. این ارزیابی در سال ۱۳۹۷ در راستای اجرای آیین نامه اجرایی ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور سنجش موفقیت دستگاه ها در راستای تحقق اهداف و وظایف محوله و نیز تکالیف تعیین شده در نقشه راه اصلاح نظام اداری و برنامه جامع اصلاح نظام اداری (دوره دوم) مبتنی بر سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، در دو بعد شاخص های عمومی و اختصاصی انجام شده است.

در بعد شاخص های عمومی به ارزیابی میزان توفیق دستگاه های اجرایی در پیاده سازی نقشه راه اصلاح نظام اداری و برنامه عملیاتی سه ساله و در بعد شاخص های اختصاصی به ارزیابی عملکرد تخصصی آنها در قالب شاخص های ملی و استانی پرداخته شده است.

در گزارش حاضر نتایج این ارزیابی ها جهت استفاده تصمیم گیرندگان (نهادهای نظارتی، برنامه ریزان و مدیران)، جامعه دانشگاهی، محققان و عموم مردم ارائه شده است.

## **فصل اول**

**بررسی فرآیند ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷**

**و تحلیل کلی نتایج**

## ۱-۱- فرآیند انجام ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷

در راستای اجرای بند (الف) و (ب) ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (مصوبه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران) و به منظور سنجش موفقیت دستگاه‌ها در راستای تحقق اهداف و وظایف محول شده و نیز تکالیف تعیین شده در نقشه راه اصلاح نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۲/۱/۲۰ شورای عالی اداری) و همچنین برنامه جامع اصلاح نظام اداری (موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۲ هـ.تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۱۸ هیأت وزیران) در مورخ ۱۳۹۷/۰۴/۶ بخشنامه شماره ۱۶۲۵۳۷ از طرف سازمان سازمان اداری و استخدامی کشور به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها ابلاغ گردید.

در این بخشنامه شاخص‌های ارزیابی عملکرد و فرآیند انجام آن در دستگاه‌های اجرایی استانی مشخص و مقرر شده که ارزیابی عملکرد براساس شاخص‌های عمومی و اختصاصی سال ۱۳۹۷ از طریق سامانه‌ی جامع نظام مدیریت عملکرد (تسما) که به همین منظور تدارک دیده شده است) صورت پذیرد.

مطابق این بخشنامه مراحل اجرایی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان به شرح زیر برنامه‌ریزی شد:

۱- از زمان ابلاغ بخشنامه تا شروع ارزیابی؛ برش استانی دوره دوم برنامه عملیاتی دستگاه‌های اجرایی شامل اهداف سالانه و عدم مصداق‌های شاخص‌های عمومی با هماهنگی ستاد ملی دستگاه‌های اجرایی و سازمان اداری و استخدامی کشور مصوب و ابلاغ گردید.

۲- ورود گزارش خودارزیابی دستگاه‌های اجرایی استان در دو بعد شاخص‌های عمومی و اختصاصی در سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد ستاد دستگاه مربوطه از تاریخ ۱۳۹۶/۱۲/۱ لغایت ۱۳۹۷/۱/۳۱ و ارسال اطلاعات به ستاد مرکزی دستگاه اجرایی

۳- بررسی عملکرد واحدهای استانی مربوطه، تایید امتیاز گزارش خودارزیابی در هر دو بعد شاخص‌های عمومی و اختصاصی از سوی ستاد دستگاه‌های اجرایی، تایید گزارش عملکرد واحدهای استانی در سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد دولت و انتقال نتایج به سازمان اداری و استخدامی کشور از تاریخ ۱۳۹۷/۲/۱ لغایت ۱۳۹۷/۲/۱۵

۴- بررسی اجمالی و کلی اطلاعات عملکرد دستگاه‌های استانی توسط سازمان اداری و استخدامی کشور و ارسال نتایج به سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها از تاریخ ۹۷/۲/۱۶ لغایت ۱۳۹۷/۳/۱

۵- دسترسی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان به سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد استان، بررسی و امتیازدهی اولیه شاخص‌های عمومی و اختصاصی دستگاه‌های اجرایی استان توسط کارشناسان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان و درج دلایل توجیهی کسر و یا عدم کسب امتیاز مربوطه در سامانه از مورخ ۱۳۹۷/۳/۱ لغایت ۱۳۹۷/۳/۳۱

۶- مشاهده امتیازات مکتبسه و رویت دلایل توجیهی عدم کسب یا کاهش امتیاز شاخص‌های عمومی و اختصاصی توسط دستگاه‌های اجرایی استان. رسیدگی به اعتراض‌های احتمالی، دریافت مستندات تکمیلی بصورت فیزیکی، نهایی نمودن امتیازات و تایید نهایی گزارش ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان توسط کارشناسان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان از جمله اقداماتی هستند که در بازه زمانی مورخ ۹۷/۴/۱ تا ۹۷/۴/۱۵ انجام پذیرفت.

۷- جمع‌بندی نتایج ارزیابی و رفع ایرادات و اشکالات احتمالی و در آخر تایید نهایی توسط دبیرخانه جشنواره شهید رجایی استان از تاریخ ۹۷/۴/۱۵ لغایت ۹۷/۵/۱۵.

۸- ارایه گزارش نهایی نتایج ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استانی در سال ۱۳۹۶ به شورای راهبری توسعه مدیریت استان، اخذ تاییدیه شورا و معرفی دستگاه‌های برتر در مورخ ۱۳۹۷/۵/۲۲.

۹- برگزاری جشنواره شهید رجایی سطح استان و تجلیل از دستگاه‌های اجرایی برتر در هفته دولت در مورخ ۱۳۹۷/۶/۴.

نمودار شماره ۱ فرآیند و مراحل ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷ استان خوزستان را نشان داده است.



نمودار ۱: مراحل و فرآیند ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷

## ۱-۲- وضعیت کلی دستگاه های اجرایی استان در طرح ارزیابی عملکرد

در سال ۱۳۹۷ با توجه به ابلاغیه سازمان امور اداری و استخدامی کشور و مطابق برنامه اصلاح نظام اداری تعداد ۷۶ دستگاه اجرایی مشمول ارزیابی قرار گرفتند. این تعداد در مقایسه با آخرین سال برنامه جامع اصلاح نظام اداری در دوره اول رشدی معادل ۱.۳ درصدی را نشان می دهد. این افزایش رشد بدلیل اضافه شدن دستگاه اجرایی "مرکز تحقیقات کشاورزی صفی آباد دزفول" به لیست دستگاه های مشمول ارزیابی در سال ۱۳۹۷ می باشد. در ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷ از تعداد ۷۶ دستگاه اجرایی مشمول، ۱۲ دستگاه اجرایی شرکت گاز، دانشگاه شهید چمران، دانشگاه پیام نور، دانشگاه صنعتی جندی شاپور دزفول، دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر، دانشگاه خاتم الانبیاء بهبهان، شهرداری اهواز، شرکت پخش فرآورده های نفتی ایران- منطقه اهواز، شرکت بیمه ایران شعبه اهواز، اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات، اداره کل بنیاد مسکن انقلاب اسلامی و کمیته امام خمینی (ره) مشارکت نموده اند.

همانگونه که در جدول شماره ۱-۱ نشان داده شده است کل دستگاه های اجرایی که در امر ارزیابی عملکرد با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان همکاری نموده اند در مقایسه با سال قبل فاقد رشد بوده و تغییری نداشته، ولی نسبت به ابتدای برنامه اصلاح نظام اداری دوره اول (سال ۱۳۹۴) رشدی معادل ۴.۹ درصدی داشته است. همچنین میانگین امتیازهای مکتسبه در مجموع نسبت به سال قبل رشد ۰.۱ درصدی داشته است. البته باید توجه نمود میانگین نمرات شاخص های عمومی ۰.۲ درصد و اختصاصی ۱.۱ درصد رشد داشته است. شایان ذکر است میانگین امتیازهای مکتسبه در مجموع نسبت به ابتدای برنامه اصلاح نظام اداری دوره اول (سال ۱۳۹۴) رشدی معادل ۴.۶ درصد را نشان می دهد.

نسبت دستگاه های اجرایی ارزیابی شونده به دستگاه های اجرایی مشمول در سال ۱۳۹۵؛ ۸۲.۷ درصد بوده که در سال ۹۶ با اضافه شدن دو دستگاه مرکز تحقیقات کشاورزی و بنیاد مسکن انقلاب اسلامی این نسبت به ۸۵.۳۳ درصد افزایش یافته است. این نسبت در سال ۱۳۹۷ علیرغم اضافه شدن دستگاه اجرایی مرکز تحقیقات کشاورزی صفی آباد دزفول به لیست دستگاه های اجرایی مشمول ارزیابی عملکرد با رشد منفی ۱.۳ به ۸۴.۲۱ درصد کاهش یافته است.

علاوه بر موارد فوق، بالاترین امتیاز کل در سال ۱۳۹۴، ۱۸۹۸.۴ بوده است که در سال ۱۳۹۵ به ۱۹۲۸ و در پایان برنامه اصلاح نظام اداری دوره اول (سال ۱۳۹۶) برابر ۱۹۶۶.۷ شده است. بالاترین امتیاز کل در سال ۱۳۹۷ برابر ۱۹۳۴.۵ بوده که این تغییر بیان کننده رشدی معادل ۱.۹ درصدی نسبت به ابتدای برنامه اصلاح نظام اداری دوره اول است.

**جدول ۱: وضعیت کلی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷ و مقایسه آن با سال‌های ۱۳۹۴، ۱۳۹۵ و ۱۳۹۶ (برنامه ۳ ساله جامع اصلاح نظام اداری دوره اول)**

ردیف	شرح	برنامه اصلاح نظام اداری دوره اول			نسبت رشد	
		۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	ابتدای برنامه دوره دوم به انتهای برنامه دوره اول	ابتدای برنامه دوره دوم به انتهای برنامه دوره اول
۱	تعداد دستگاه‌های اجرایی مشمول ارزیابی عملکرد	۷۴	۷۵	۷۵	۱.۳	۲.۷
۲	کل دستگاه‌های ارزیابی شده	۶۱	۶۲	۶۴	۰.۰	۴.۹
۳	نسبت دستگاه‌های اجرایی ارزیابی شده به دستگاه‌های اجرایی مشمول (درصد)	۸۲.۴	۸۲.۷	۸۵.۳	-۱.۳	۲.۲
۴	میانگین امتیاز مکتسبه در مجموع شاخص‌های عمومی و اختصاصی کل دستگاه‌های اجرایی	۱۵۰۰.۳	۱۵۱۰.۷	۱۵۶۷.۴	۰.۱	۴.۶
۵	میانگین امتیاز مکتسبه کل دستگاه‌ها در بعد شاخص‌های عمومی	۶۱۵.۵	۶۱۷.۱	۶۵۵.۳	۰.۲	۶.۷
۶	میانگین امتیاز مکتسبه کل دستگاه‌ها در بعد شاخص‌های اختصاصی	۹۲۵.۲	۸۹۳.۶	۹۱۲.۱	۱.۱	-۰.۳
۷	بالاترین امتیاز مکتسبه در مجموع دو بعد شاخص‌های عمومی و اختصاصی	۱۸۹۸.۴	۱۹۲۸	۱۹۶۶.۷	-۱.۶	۱.۹
۸	بالاترین امتیاز مکتسبه در مجموع بعد شاخص‌های عمومی	۹۱۶.۶	۹۵۲.۶	۹۷۸.۷	-۴.۵	۲.۰
۹	بالاترین امتیاز مکتسبه در مجموع بعد شاخص‌های اختصاصی	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۰.۰	۰.۰