

اجرای سیستم مدیریت عملکرد مناطق در شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

اکبر بابایی - مهدی الفقیه

چکیده :

بدون شک جایگاه و نقش نظام های ارزیابی و مدیریت عملکرد در سازمانها از دیر باز مشخص و در خور توجه بوده و در سالهای اخیر که پیچیدگی ، سرعت عمل ، انعطاف پذیری، رقابت و پاسخگویی در برابر مشتریان و ارباب رجوع جلوه بیشتری یافته از ارزش و اولویت بیشتری برخوردار گشته است.

این موضوع در شرکت های آب و فاضلاب شهری دلیل اهمیت خدمات آن از حیث کیفیت و کمیت از حساسیت بیشتری برخوردار بوده و می بایست میزان عملکرد شرکتها در مقاطع مختلف مورد ارزیابی قرار گیرد. از طرف با توجه به اینکه عملکرد کلی شرکت وابسته به عملکرد مناطق و واحد های تحت پوشش آن می باشد بنابراین ضروری است جهت حصول نتیجه بهتر عملکرد مناطق به لحاظ استفاده از منابع و خروجی آنها بوسیله ابزار مناسبی مورد ارزیابی قرار گرفته تا کارایی آنها مشخص گردد . این مسئله از دو منظر دارای اهمیت می باشد : اولاً دسته بندی مناطق به لحاظ عملکردی و یا بعبارت دیگر نحوه استفاده از منابع و خروجی آنها، ثانیاً شناسایی چالشها، محدودیتهای مشکلات و نیازهای آنها و برنامه ریزی برای اقدامات بهبود در راستای ارتقاء عملکرد. شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی هم اکنون در ۵۸ شهر استان فعالیت می نماید که از نظر ساختاری دارای یک حوزه ستادی و ۲۵ منطقه می باشد. در این مقاله سعی می شود ضمن بیان مفاهیم مدیریت عملکرد و ارزیابی ، ضرورت و اهمیت مسئله و اشاره به مشخصه های خاص این ارزیابی ، مراحل اجرای آن نیز توضیح داده شده و در نهایت به موانع و چالش های موجود پرداخته و راهکارهای بهبود ارائه گردد.

واژگان کلیدی : ، مدیریت عملکرد ، ارزیابی عملکرد، مناطق شرکت آب و فاضلاب استان ، شاخص های ارزیابی، رتبه بندی

مقدمه

امروزه محدودیت منابع در ابعاد مختلف و ضرورت تولید محصول و خدمات با کیفیت مطلوب و از طرفی افزایش انتظارات و نیازهای مشتریان ، ارزیابی عملکرد را امری ضروری می نماید . این موضوع در شرکت های آب و فاضلاب شهری و به تبع آن شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی با توجه به محدودیت منابع آبی و ویژگیهای خاص خدمات و محصول تولیدی و همچنین میزان مشترکین تحت پوشش ، موضوع ارزیابی عملکرد مناطق بیش از پیش ضرورت پیدا می کند. در این راستا مدیریت عملکرد ابزاری است که در صورت استقرار و اجرای بهینه آن فواید و نتایج ارزشمندی را برای سازمان به همراه می آورد. مدیریت عملکرد یکی از مهمترین فرایندها و ابزارهای مدیریتی جهت حرکت بسوی نقطه مطلوب و شناسایی نقاط قوت و ضعف در هر سازمان و حتی فرد می باشد که اگر درست به مسائل نگریسته شود نتایج آن یک سرمایه ارزشمند برای سازمان بوده و می توان از آن برای بهبود ، ارتقاء و اصلاح امور استفاده کرد .

تعریف مدیریت عملکرد