



#### هدف:

فرآیند توسعه شامل سیاستگذاری، برنامه ریزی طرح ها و پروژه ها است. چون برنامه ریزی فرآیندی پویا و دائمی است و ارتقاء و اعتلای آن منوط به دستیابی مبانی نظری و سیاستهای استراتژیک و تعیین نقاط قوت و نقاط ضعف نتایج و یافته های مطالعاتی، طراحی، مهندسی و دستاوردهای اجرایی از سوی دیگر است.

بنابراین تحقق این مهم مستلزم فراهم نمودن، زمینه های لازم از جمله سنجش دقیق روند فعالیت ها و فرآیندهای پیموده شده از طریق گردآوری داده ها و اطلاعات مرتبط با عملیات های مورد بحث، تدوین و سنجش شاخص ها، پایش و ارزیابی کلیه اقدامات، (مراحل انجام مطالعات، طراحی، تصمیم سازی، سیاستگذاری) و به طور کلی برنامه ریزی مشارکتی تا ردیابی مراحل اجرایی و حتی بعد از اجرا می باشد.

در چنین فضایی است که تجزیه و تحلیل، ارزیابی عملکرد مجموع اجزاء و حلقه های به هم پیوسته و نظام مند موضوع، امکان پذیر می گردد و تحلیل داده ها و اطلاعات حاصل از پایش، امکان ارزیابی و قضاوت نهایی را میسر می سازد. نتیجه ارزیابی می تواند تصویری شفافتر، از چگونگی فعالیتها را به مدیران و مجریان ارائه نماید تا آنها بتوانند آگاهانه تصمیمات لازم را در جهت تقویت و یا اصلاح و ادامه برنامه بگیرند.

ارزیابی، بازرسی و نظارت بعنوان ابزارهای مهم مدیریتی هستند، که می توانند دلایل موفقیت یا عدم موفقیت سازمان ها و نهادها را مورد بررسی قرار داده و به پیشبرد فرآیند های توسعه در بخش کمک نمایند.

پیامبر گرامی اسلام (ص) و حضرت علی (ع) در زمانی که حکومت و رهبری جامعه را بر عهده داشتند، همواره بر اعمال و رفتار کارکنان و کارگزاران خود نظارت داشتند. و با توجه به نتایج این نظارت و بازرسیها، کارگزاران خود را مورد ارزیابی و سنجش قرار می دادند.

-مقام معظم رهبری می فرمایند:

- بازرسی مساله مهمی است، باید دائم مشغول نگرش باشید و چشم شما داخل دستگاه را ببیند. احساس وجود ناظری دقیق و امانتدار، روحیهی مقاومت در برابر فساد و وسوسه های آدم های ناباب را در انسان های سالم تقویت و روحیهی متخلفان را تضعیف می کند.

#### دامنه عملکرد:

سازمان جهاد کشاورزی فارس - مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

#### تعاریف:

- ارزیابی به مقایسه عملکرد و سنجش و داوری طرح ها و پروژه ها با آنچه در ابتدای امر تدوین و برنامه ریزی شده به تجزیه و تحلیل اثرات اقتصادی و اجتماعی اجرای آنان می پردازد.



### نظارت:

- نظارت یک نظام مراقبتی مستمر است و در طی اجرای برنامه با هدف تصحیح فوری هر انحراف از اهداف عملیاتی صورت می گیرد.
- این واژه به معنی کلمه یعنی نظارت بر جریان امور و از دیدگاه برنامه ریزی یکی از مراحل اساسی کنترل در انجام صحیح فعالیتها است. بنابراین در حیطه نظارت عملیاتی مانند سنجش، ضبط، گردآوری، پردازش و رساندن اطلاعات برای کمک به تصمیم گیری مدیریت صورت می گیرد.

### بازرسی

- مجموعه فعالیت های منظم و هدفدار و با برنامه به منظور مقایسه ی عملکرد طرح ها با قوانین و مقررات و استاندارد های تعیین شده بر اساس مأموریت قانونی و برنامه تعریف شده.

### راستی آزمایی

- معنای آن، اطمینان حاصل کردن از صحت و درستی اطلاعات، با استفاده از روش های گوناگون یا به عبارت دیگر به معنی چک کردن و کنترل کردن یک موضوع از وجوه و کانال های مختلف است تا اعتبار و درستی آن را ارزیابی کنند.

### شرح:

ارزیابی از قرن ۱۹ آغاز گردید و به نظر می رسد که دارای سه دوره متمایز می باشد، دوره نخست تا دهه سالهای ۱۹۳۰، دومین دوره تا دهه سالهای ۱۹۶۰ و سومین دوره آن تاکنون ادامه داشته است.

ارزیابی کشاورزی در کشور ما به صورت مدون از سال ۱۳۴۸ با تدوین تشکیلات وزارت کشاورزی و استقرار دفتر نظارت و ارزشیابی در این وزارتخانه شروع شد.

بعد از ادغام و ایجاد تشکیلات جدید وزارت جهاد کشاورزی، دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات مسئولیت ارزیابی طرح ها و پروژه ها را به عهده گرفت و در حال حاضر ضمن استقرار دفتر فوق به عنوان یک دفتر مستقل، تحت مسئولیت وزیر در ستاد وزارتخانه در این زمینه فعال هستند.

مجموعه فعالیت های مستمر و منظم و هدفدار به منظور جمع آوری اطلاعات لازم درباره مراحل قبل، حین و بعد از اقدامات دستگاه های اجرایی مشمول این قانون، تجربه و تحلیل آنها، تطبیق عملکرد دستگاه با اهداف و تکالیف قانونی و ارائه پیشنهادات مناسب در راستای حسن جریان امور از وظایف اصلی این مدیریت می باشد.

در مواردی که گزارش بازرسی متضمن اعلام وقوع جرمی است، چنانچه جرم دارای حیثیت عمومی باشد، رئیس سازمان یا مقامات مأمور از طرف وی یک نسخه از گزارش را با دلایل و مدارک مربوط برای تعقیب و مجازات مرتکب به مرجع صالح قضایی ارسال و موضوع را تا حصول نتیجه نهایی پیگیری کنند و در مورد تخلفات اداری، انضباطی و انتظامی مستقیماً مراتب را به مراجع ذی ربط منعکس کرده و پیگیری لازم را به عمل می آورند.



### بازرسی

- ۱ - انجام مجموعه فعالیت‌های منظم و هدف دار و با برنامه به منظور مقایسه ی عملکرد طرح ها با قوانین و مقررات و استاندارد های تعیین شده بر اساس مأموریت قانونی و برنامه تعریف شده.
- ۲ - اطمینان حاصل کردن از صحت و درستی اطلاعات، با استفاده از روش های گوناگون.
- ۳ - تصدیق قانونی بودن و منظم بودن کاربرد منابع دریک برنامه.
- ۴ - جلوگیری از تخلف ( اعمالی که در چار چوب قانون نباشد مجازات قانونی دارد ).
- ۵ - انجام بازرسی های عیان و پنهان از فعالیت های خاص سازمان بر مبنای گزارشات واصله و یا درخواست های مدیریت سازمان.
- ۶ - تعیین نقاط آسیب پذیر سازمان جهاد کشاورزی فارس در زمینه فساد اداری و ارائه راهکارهای بهبود، جهت پیشگیری از تخلفات اداری.
- ۷ - انجام بازرسی موردی بر مبنای گزارشات واصله و یا دستور ریاست سازمان و تهیه و تدوین گزارش برابر مشاهدات میدانی و مستندات و مدارک و سوابق موجود.

### ارزیابی عملکرد

- ۱ - ارزیابی، تعیین میزان انطباق برنامه با مسیر تعیین شده و نمایاندن نقاط ضعف و قوت آن می باشد.
- ۲ - جهت بخشیدن به فعالیت‌های آتی با بهره گیری از نتایج بررسی های مداوم.
- ۳ - هدایت، ایجاد هماهنگی و اصلاح برنامه ، که بر اساس استدلات کارشناسی انجام می شود.
- ۴ - شناسایی نقاط ضعف و قوت و مشکلات سازمان و تلاش در جهت شکوفایی و افزایش قابلیت‌ها و اصلاح فعالیت‌ها.
- ۵ - ایجاد زمینه مناسب جهت تقدیر از افرادی که کارایی بهتر و موثرتری در اجرای برنامه‌ها دارند.
- ۶ - تجزیه و تحلیل عملکرد کلیه پروژه ها، طرح ها و برنامه های مصوب ملی و استانی، تهیه و تنظیم گزارشهای مربوطه جهت ارائه به سازمان و دفتر ارزیابی عملکرد.
- ۷ - سنجش مقایسه ای عملکرد مدیریت های شهرستان و بخش های تخصصی سازمان
- ۸ - اجرای تکالیف دبیر خانه کمیته ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با رشوه و فساد و ارائه گزارش
- ۹ - بررسی میزان سلامت اداری و پیشگیری از مفاسد اداری و مبارزه با ارتشاء در سطح سازمان بر اساس مقررات مربوطه
- ۱۰ - ایجاد تعامل و همکاری مؤثر با سازمان های نظارتی برون سازمانی از جمله سازمان بازرسی.
- ۱۱ - بررسی و پاسخگویی گزارشات و مکاتبات نهادهای نظارتی و بازرسی از قبیل نهاد ریاست جمهوری، سازمان بازرسی کل کشور، دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و....
- ۱۲ - تهیه و تدوین شاخص ها و معیارهای نظارت و ارزیابی بر اساس برنامه های مصوب و نظارت بر اجرای آن ها.
- ۱۳ - بررسی عملکرد مدیران و سنجش میزان رضایت مردم از واحدهای مختلف و نحوه برخورد با ارباب رجوع.
- ۱۴ - تهیه گزارش در فواصل سه ماهه، نه ماهه و سالانه از عملکرد واحدهای مختلف برای سازمان و دفتر.



- ۱۵ - جمع‌بندی شکایات در مقاطع سه ماهه و تجزیه و تحلیل علل بروز شکایات و ارائه راهکار برای کاهش شکایات و تهیه گزارش برای سازمان و ...
- ۱۶ - تهیه شاخص‌های اختصاصی و عمومی و گزارش‌ها، مستندات جهت ارائه به استانداری برای شرکت در جشنواره شهید رجایی.
- ۱۷ - ارزشیابی سالیانه مدیران ستادی و شهرستان‌ها.
- ۱۸ - همکاری با گروه‌های بازرسی و ارزیابی دفتر مرکزی.
- ۱۹ - ارزیابی پروژه‌های ادارات کل و وابسته به وزارت در استان (اداره کل دامپزشکی، منابع طبیعی، امور عشایر و سازمان تعاون روستایی).
- ۲۰ - ارتقاء پاسخگویی در مورد عملکرد برنامه‌ها.
- ۲۱ - ارتقاء توانمندی سازمان در ارائه کمی و کیفی خدمات و رقابت‌پذیری در فضای ملی و بین‌المللی.
- ۲۲ - کمک در تعیین درجه و اندازه شاخصی که نشان دهد تا چه حدودی به هدف‌های اختصاصی نایل شده است.
- ۲۳ - کمک به اتخاذ تصمیم در مورد ادامه، توسعه یا توقف برنامه، پروژه، طرح یا فعالیت.
- ۲۴ - نظرسنجی گرفتن افکار عمومی درباره مسائل مختلف برای مسئولان و نهادهای مربوطه که اطلاعات لازم را برای تصمیم‌گیری در اختیارشان قرار دهد و ارتباطی بین مردم و مسئولان است.
- ۲۵ - ارزیابی مستمر روند اجرای طرح‌ها و برنامه‌های مصوب طبق موارد قانونی و اداری، موافقنامه‌ها تخصیص اعتبارات استانی، ملی و سایر منابع.
- ۲۶ - ارزیابی عملکرد مسئولین مراکز جهاد کشاورزی طبق شاخص‌های تدوین شده در جلسات سازمانی و مستندات و شرح وظایف موجود.
- ۲۷ - همکاری با گروه ارزیابی عملکرد دفتر بازرسی وزارت جهاد کشاورزی به منظور ارزیابی عملکرد پروژه‌های سازمان جهاد کشاورزی دیگر استان‌ها.

### پاسخگویی به شکایات

- ۱ - پیگیری و پاسخگویی به درخواستها و شکایات واصله به مدیریت در قالب وظایف سازمان.
- ۲ - سعی در اجرای اهداف دولت الکترونیک و کاهش تردد مراجعین و تسهیل پاسخگویی به آنان.
- ۳ - تلاش در جهت ارتباط مستقیم مدیران سازمان با مراجعین و اختصاص ساعاتی از وقت مدیران استانی و شهرستانی به ملاقات ارباب رجوع در جهت تسریع روند کار مراجعین
- ۴ - پاسخگویی به شکایات مردمی رسیده از مسیرهای تعیین شده:

- سامانه سامد [www.saamad.ir](http://www.saamad.ir)

- سامانه سازمان بازرسی و اداره کل بازرسی استان فارس <http://www.bazresi.ir>



- دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری.
- دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و گروه هماهنگی و پیگیری وزارت.
- سامانه مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استان.
- مراجعه مستقیم اشخاص حقیقی و حقوقی.
- ۵ - اخذ و بررسی و تحقیق پیرامون شکایات کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی واصله از منابع مختلف از جمله مراجعات مستقیم مردمی، شکایات ارسالی از دفتر مرکزی، شکایات ارسالی از سایر دستگاه های نظارتی، بهره برداران کشاورزی، همکاران اداری و ..
- ۶ - پاسخگویی مکتوب به همه در خواست ها و شکوائیه های رسیده مر بوط به حوزه عمل سازمان جهاد کشاورزی و سایر زیر مجموعه های آن در کوتاه ترین زمان ممکن پس از بررسی های لازم.
- ۷ - تدوین و جمع بندی پاسخگویی به شکایات مردمی، بهره برداران کشاورزی، تجزیه و تحلیل بروز و ارائه گزارش به مسئولین ذی صلاح.
- ۸ - جمع بندی اقدامات انجام شده در زمینه شکایات، درخواست ها و تهیه گزارشات تحلیلی مختلف در مقاطع زمانی مختلف ۳، ۶، ۹ ماهه و یک ساله جهت ارائه به مراجع ذیصلاح.
- ۹ - پیگیری و بررسی نامه ها و درخواست های مردمی مربوط به همه زیر مجموعه های سازمان جهاد کشاورزی اعم از ادارات کل، موسسات و دفاتر.