

الگوی ارزیابی
عملکرد سازمان
در شهرداری مشهد

www.ketab.ir



شهرداری مشهد
رئیس سازمان
معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه



مورخانده

طوان و نام پندآور

مشخصات نشر

مشخصات ظاهری

شابک

وضعیت فهرست نویسی

پادداشت

موضوع

موضوع

موضوع

موضوع

موضوع

موضوع

موضوع

موضوع

شابک افزوده

شابک افزوده

رده بندی کنگره

رده بندی دهی

شماره کتابشناسی ملی



سازمان شهرداری و امور
شهری و اسلامی ایران

شهرداری مشهد
گروی ارزیابی عملکرد سازمانی در شهرداری مشهد/ گردآورندگان جمال حسن بارانی... [و دیگران] به سفارش
شهرداری مشهد.
مشهد: سازمان فرهنگی ترویجی شهرداری مشهد، انتشارات بوی شهر بهشت، ۱۳۹۹.
[۱۵۲] ص.
978-600-370-222-6
فبا
گردآورندگان جمال حسن بارانی، لیلا لکزیان، مجید مظلومی، شادی رفاهی افشار، نارون قدرتی، سیدحسن حسینی.
شهرداری مشهد - برنامه ریزی
شهرداری مشهد - ارزشیابی
شهرداری - ایران - مشهد - برنامه ریزی
Municipal government - Iran - Mashhad - Planning
شهرداری - ایران - مشهد - مدیریت
Municipal government - Iran - Mashhad - Management
شهرداری - ایران - مشهد - ارزشیابی
Municipal government - Iran - Mashhad - Evaluation
حسن بارانی، جمال، ۱۳۵۸. گردآورنده
سازمان فرهنگی ترویجی شهرداری مشهد. انتشارات بوی شهر بهشت
JS۷۲۲۶۱
۷۵۱/۵۵۸۱۲۱
۲۴۴۳۱۰۷

نام کتاب: الگوی ارزیابی عملکرد سازمانی در شهرداری مشهد
به سفارش: شهرداری مشهد
گردآورندگان: جمال حسن بارانی، لیلا لکزیان، مجید مظلومی،
شادی رفاهی افشار، نارون قدرتی، سیدحسن حسینی
ناظر کیفی: شهریار آل شیخ
طراحی گرافیک و صفحه آرایی: آرش اسلامی
ویراستار: مینا رضازاده
آدرس: مشهد، میدان شهدا، شهرداری مشهد، ساختمان توسعه،
طبقه چهارم، دفتر برنامه، بودجه و ارزیابی عملکرد
آدرس الکترونیکی: pbc.mashhad.ir



انتشارات: بوی شهر بهشت
..... (وابسته به سازمان اجتماعی و فرهنگی شهرداری مشهد)
تیراژ: ۱۵۰۰ نسخه
تاریخ نشر: ۱۳۹۹
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۷۰-۲۲۲-۶
آدرس: مشهد، خواجه ربیع ۷، سازمان اجتماعی و
فرهنگی شهرداری مشهد، تلفن: ۳۷۴۲۹۲۰۰
آدرس الکترونیکی: ketab.etefaq.org



۶

سخن شهردار
مشهد مقدس

۸

سخن معاون برنامه ریزی
و توسعه سرمایه انسانی

۱۲

مقدمه

۱۴

فرآیند مدیریت
راهبردی
شهرداری مشهد

۱۸

فرآیند طراحی نظام
ارزیابی عملکرد سازمانی

۲۲

انتخاب مدل
ارزیابی عملکرد

۳۶

پیاده سازی مدل و
ترجمه استراتژی ها

۵۶

ترجمه استراتژی ها
به عملیات جاری

۴۸

تدوین شاخص و
شناسنامه شاخص های
ارزیابی عملکرد

۷۸

سامانه داشبوردهای
ارزیابی عملکرد

۸۶

تحلیل و پایش

۹۲

پیوست ها

www.ketab.ir

تغییرات سریع و تحولات همه‌گیر از مهم‌ترین ویژگی‌های کلان‌شهرها به شمار می‌رود؛ از این‌رو تعیین موضع و حرکت مدیریت شهری در این محیط متغیر نیازمند بهره‌گیری از رویکردهای نوین مدیریتی است. این رویکردها که همگام با تحولات شگرف رشد کرده، حاکی از آن است که وجود نظام مدیریت عملکرد در جامعه پویای امروز امری اجتناب‌ناپذیر است؛ به گونه‌ای که فقدان این نظام در ابعاد مختلف عملکردی، اعم از استفاده از منابع و امکانات، تعیین اهداف و استراتژی‌ها، فرآیندهای اجرایی و بهره‌وری سازمان اثرگذار خواهد بود.

این مسئله در شهر مشهد به عنوان دومین کلان‌شهر ایران و بواسطه برخورداری از ظرفیت‌های گسترده ژئوپلیتیک از اهمیت بالاتری برخوردار است. از این‌رو دستیابی به نظامی کلان که امکان مدیریت و پایش کلیه فرآیندهای اجرایی و برنامه‌ریزی را فراهم سازد، گامی متعالی در مسیر افزایش قدرت پاسخگویی شهرداری به ذینفعان است. به عبارت دیگر با پیچیده‌تر شدن چالش‌های شهری، دستیابی به اهداف، صرفاً از طریق کنترل و اصلاح مستمر امور انجام می‌شود. از دیگر دلایل پیاده‌سازی نظام مدیریت عملکرد در شهرداری مشهد، همسوسازی فعالیت‌های جاری گروه‌های کاری با سیاست‌ها و برنامه‌های شهری است که منجر به هدفمند شدن اقدامات سرمایه انسانی این سازمان خواهد شد.

امید است با پیاده‌سازی دقیق نظام مدیریت عملکرد در شهرداری مشهد، نه تنها زمینه‌های تحقق اهداف تعیین شده در برنامه عملیاتی ایجاد گردد بلکه با رصد دقیق چالش‌ها و تحولات شهری زمینه‌های توسعه خدمات و افزایش رضایت ذینفعان نیز حاصل گردد.