

## باسمه تعالی

### اهداف فرآیند ارزشیابی

- ◀ ارزیابی عملکرد کارگزاران، عوامل اجرایی عملیات و خدمات ارائه شده در حج تمتع
- ◀ سطح بندی کارگزاران از منظر ارزشیابی و انتخاب اصلح ترین ایشان در عملیات های آتی
- ◀ ارزیابی نقاط قوت و ضعف کارگزاران و خدمات ارائه شده در شاخص های مد نظر سازمان
- ◀ ارائه گزارشات مدیریتی و کلان بر اساس شاخص های هدف

### سامانه مدیریت فرآیند ارزشیابی (سامفا)

در سنوات گذشته ارزشیابی عوامل ستادی و اجرایی بوسیله فرم های چاپی صورت می گرفت که در سال ۹۰ با همکاری کارشناسان اداره کل بازرسی و رایانه مرکزی سامانه مدیریت فرآیند ارزشیابی (سامفا) طراحی گردید و در حج سال ۹۰ به صورت آزمایشی آغاز به کار کرد و الحمدا... در سال های بعد با بررسی های گسترده و جلسات کارشناسی متعدد نقاط قوت و ضعف آن شناسایی و با ارتقاء آن به صورت رسمی کار خود را آغاز نمود. مزایای این سیستم عبارتند از:

- ۱- حذف حجم زیادی از فرم های چاپی
- ۲- کاهش نیروی انسانی به جهت توزیع و جمع آوری فرم های مربوطه
- ۳- افزایش امنیت در جهت حفظ نظرات ارزشیابی کنندگان
- ۴- حذف محدودیت زمانی در خصوص پاسخگویی به فرم ها
- ۵- با توجه به اینکه بستر سامانه فوق بر روی وب طراحی گردیده لذا محدودیت مکانی برای نظردهی به صفر رسیده است.

۶- با توجه به اینکه نظرات به صورت آن لاین روی سیستم ثبت می گردد می توان در هر لحظه گزارش های مورد نیاز را از سیستم دریافت کرد.

۷- مدیریت کلان سازمان می توانند در طی عملیات وضعیت عملکرد کلیه عوامل ستادی و اجرایی را به لحظه رویت نموده و با توجه به شاخص های کلان تعریف شده در سیستم کیفیت هر یک از این شاخص ها را بررسی نمایند.

۸- کنترل نحوه تکمیل بسته های ارزشیابی توسط کاربران بدون محدودیت مکانی.

۹- تهیه انواع گزارشات جامع مدیریتی

۱۰- ارزیابی عملکرد عوامل ستادی در فازهای مختلف (فاز قبل از اعزام ، فاز اعزام به عربستان)

### ارزشیابی در عملیات حج تمتع

فرآیند ارزشیابی عوامل ستادی و اجرایی کاروان ها در حج تمتع در دو بخش کلی تقسیم بندی گردید؛

۱) سامانه مدیریت فرآیند ارزشیابی (سامفا)

۲) فرم های ارزشیابی عوامل اجرایی کاروان و مدیران مجموعه توسط زائرین

### اقدامات اولیه جهت فرآیند ارزشیابی در ایران

جهت ارزشیابی در حدود دو ماه قبل از شروع عملیات جلسات هم اندیشی با حضور کارشناسان ادارات بازرسی، کارگزاران و رایانه مرکزی در خصوص پارامترها و وظایف مختلف هر کدام و شاخص های ارزشیابی و سوالات مربوطه و همچنین ارتباطات ارزشیابی کنندگان و شوندگان و بررسی سوالات سنوات قبل در حدود ۲۰ جلسه تشکیل گردید که دستاوردهای ذیل حاصل شد:

۱- بررسی جایگاه هایی که می بایست مورد ارزشیابی قرار گیرند.

۲- تهیه جدول ماتریسی ارزشیابی شوندگان و ارزشیابی کنندگان (ارتباط نظردهی بین سمت های موجود)

۳- تهیه جدول تخصیصی سوالات ارزشیابی شوندگان برای هر سمت

۴- بررسی کلیه سوالات در تمامی سطوح ارزشیابی کنندگان و ارزشیابی شوندگان و تهیه بسته های جدید

با استفاده از تجارب سال های قبل و نظرات جمع آوری شده در عملیات حج گذشته

۵- اطلاع رسانی به مدیران محترم استانی که می بایست قبل از اعزام کاروان های مربوطه در ایران به مدیران کاروان نظر دهند.

۶- توجه مدیران کاروان ها و مجموعه ها و آموزش ایشان جهت انجام ارزشیابی در سامانه مدیریت فرآیند ارزشیابی (سامفا)

۷- توجه مدیران مجموعه و همکاری ایشان در خصوص نحوه توزیع و جمع آوری فرم های زائرین.

#### اقدامات صورت گرفته در عربستان

۱- توجه کلیه نیروهای ارزشیابی در خصوص سامفا به منظور آموزش به جایگاه های ارزشیابی کنندگان.  
۲- کنترل عملکرد جایگاه های ارزشیابی کنندگان در خصوص تکمیل بسته های ارزشیابی با توجه به جدول زمان بندی اعلامی از سوی اداره کل بازرسی توسط نیروهای بازرس هر یک از مناطق ستادهای مکه مکرمه و مدینه منوره

۳- توزیع فرم های ارزشیابی مدیران مجموعه توسط بازرسان بین زائرین مجموعه مربوطه در طی مدت اقامت و نیز جمع آوری فرم های مذکور در مکه مکرمه.

۴- توزیع فرم های ارزشیابی مدیران مجموعه توسط مدیران مناطق بین زائرین مجموعه مربوطه در طی مدت اقامت و نیز جمع آوری فرم های مذکور در مدینه منوره.

۵- توزیع و جمع آوری فرم های ارزشیابی عوامل اجرایی کاروان ها توسط بازرسین مناطق.

۶- اسکن فرم های جمع آوری شده

۷- پردازش فرم های اسکن شده به جهت انتقال به سامانه سامفا.

#### نحوه اجرای ارزشیابی

کلیه کارگزاران با ورود به سامانه سامفا به آدرس <http://samfa.haj.ir> و با استفاده از نام کاربری و گذر واژه مورد استفاده خود در سامانه کارگزاران به سامانه فوق الذکر ورود پیدا کرده و نسبت به تکمیل فرم های ارزشیابی خود اقدام نمایند.

لازم به ذکر است که روحانیون محترم می بایست از نام کاربری و گذرواژه مورد استفاده خود در سامانه امور روحانیون جهت ورود به سامانه سامفا استفاده نمایند.

با توجه به اینکه ارزشیابی عوامل اجرایی کاروان توسط زائر بوسیله فرم‌های کاغذی مربوطه انجام می شود لذا عوامل توزیع کننده (عوامل توجیه شده ثابت هتل) ضمن توجیه و تبیین اهمیت ارزشیابی، می بایست فرم‌ها را بر اساس لیست زائرین درج شده بر روی پوشه فرم‌های هر کاروان بین زائرین مورد نظر توزیع و جمع آوری کنند. نکته مهم اینکه؛ در توزیع و جمع آوری فرم‌ها از دخالت عوامل اجرایی کاروان خودداری گردد. در ضمن جهت آشنایی بیشتر در فایل بعدی به صورت تصویری، نحوه کاربری از سامانه توضیح داده می شود.

#### **علت چاپ فرم‌های کاغذی برای زائرین**

با عنایت به اینکه در خصوص زائرین محترم با محدودیت ابزار و بسترهای لازم جهت استفاده ایشان از نرم افزار سامفا در عربستان وجود دارد و همچنین عدم آشنایی اکثریت زائرین حج تمتع و عمره به رایانه بسته های ارزشیابی عوامل اجرایی کاروان که می بایست توسط زائرین تکمیل گردد بر روی فرم های خاصی چاپ می شود که این فرم ها توسط بارکد و خصوصیات خاصی که دارا می باشد، پس از اسکن توسط نرم افزار SOMR پردازش می گردد و وارد بانک اطلاعاتی سامانه سامفا قرار می گیرد.

#### **جمع بندی ارزشیابی پس از اتمام عملیات در ایران**

بر اساس جمع بندی انجام شده از فرم های مذکور کارنامه ای برای هر شخص که با هر سمتی در عملیات حج تمتع و عمره جزء خدمتگزاران زائرین بوده است تشکیل و نمره ای که حداکثر آن ۱۰۰ می باشد بر اساس سطوح ارزشیابی (الف ۱، الف ۲، ب ۱، ب ۲، ب ۳ و ج) تخصیص می یابد و بر اساس این سطوح نمرات امکان ادامه فعالیت وی در سفرهای آتی بررسی می شود.