



**Sapma Kodu 19 - Talebin beklenenden düşük olması&Talep artışı;** Talebe bağlı olarak yaptığımız faaliyet ve hizmetlerde, beklenenin altında veya üzerinde gerçekleşen talepler, hizmet alanlarımızda öngördüğümüz gösterge hedef değerlerinde sapmalara sebep olmaktadır.

**Sapma Kodu 20 - İklimsel çevre şartları;** Mevsimsel hava ve çevre koşullarına bağlı olarak yürüttüğümüz faaliyetlerde, oluşan yeni ihtiyaçlar doğrultusunda, hizmetlerimiz de etkilenmektedir. İhtiyacı karşılamak üzere öngörülen hedeflerin gerçekleşmelerinde pozitif/negatif sapmalar meydana gelebilmektedir.

## PERFORMANS BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İstanbul Büyükşehir Belediyesi 2014 yılı Performans Ölçümü Çalışması, 2010-2014 Stratejik Planında yer alan 17 adet Stratejik Amaç ve 88 adet Stratejik Hedefe bağlı olarak hazırlanmıştır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi 2014 yılı Performans Programı, harcama birimleri performans karneleri ve idari performans karnesinden oluşmaktadır. Performans Programı'nda, süreç analizi çalışmaları sonucunda belirlenmiş olan Belediyemizin her bir ana hizmet alanı için, stratejik planın amaç ve hedefleri doğrultusunda tespit edilmiş performans göstergelerimizin hedef değerleri yer almaktadır.

Performans göstergeleri türlerine göre; kalite, etkililik, verimlilik, girdi, çıktı ve sonuç esaslı olarak sınıflandırılmıştır.

Performans gerçekleştirmeleri, ilgili birimlerden üçer aylık dönemler halinde toplanmaktadır. Performans gerçekleştirme verileri toplandıktan sonra değerlendirilmektedir. Değerlendirme aşamasında; bilgisayar yazılımı aracılığıyla gösterge gerçekleştirme değerleri hedef değerler ile mukayese edilerek, başarı aralıkları tespit edilmektedir. Tespit edilen başarı aralıklarına karşılık gelen puanlar belirlenerek, başarı kategorilerine uygun renk atamaları yapılmaktadır.

Puanlandırma ve renk atama işlemleri aşağıda belirtilen esaslar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Hedeflenen ve gerçekleştirilen

değerlerin mukayesesi sonunda: % 85 ve üstü gerçekleştirme aralığındaki göstergeler çok iyi seviyede kabul edilip yeşil renk ile kodlanmakta ve 100 puan ile; %70-84 gerçekleştirme aralığındaki göstergeler İyi seviyede kabul edilip, açık yeşil ile kodlanmakta ve 75 puan ile; % 55-69 gerçekleştirme aralığındaki göstergeler Orta seviyede kabul edilip, sarı renk ile kodlanmakta ve 50 puan ile; %45-54 gerçekleştirme aralığındaki göstergeler Zayıf seviyede kabul edilip, pembe renk ile kodlanmakta ve 25 puan ile; % 0-44 gerçekleştirme aralığındaki göstergeler ise Çok Zayıf seviyede kabul edilip, kırmızı renk ile kodlanmakta ve 0 puan ile puanlanmaktadır.

Tablo 2'deki aralıklar göz önüne alınarak göstergelerin gerçekleştirme seviyeleri 5 seviyede derecelendirilmiştir.

Tablo 2. Performans Göstergeleri Başarı Düzeyi Değerlendirme Sistemi

| Gerçekleşme (Gerçekleşen/ Hedeflenen) Aralığı | Kategorik Renk Kodu | Başarı Düzeyi | Kategorik Başarı Puanı |
|---|---------------------|---------------|------------------------|
| % 85 ve üstü                                  | ●                   | Çok iyi       | 100                    |
| % 70-84                                       | ●                   | İyi           | 75                     |
| % 55-69                                       | ●                   | Orta          | 50                     |
| % 45-54                                       | ●                   | Zayıf         | 25                     |
| % 0-44  | ●                   | Çok Zayıf     | 0                      |

Kaynak. Mali Hizmetler Daire Başkanlığı, 2014

Bu değerlendirme sistemi ile her bir gösterge gerçekleştirme stratejik hedefler bazında ayrı ayrı puanlanarak değerlendirilmektedir. Stratejik hedeflerin puanları ile ilgili oldukları stratejik amaçlar değerlendirilmekte, aynı zamanda buradan hareketle ilgili olduğu hizmet alanı puanı hesaplanmaktadır. Hizmet alanları puan ortalamaları, kurumun genel başarı seviyesini belirlemektedir.

Sürekli iyileştirme felsefesinden hareketle, performans yönetim sistemi kurum kültürü de dikkate alınarak analiz edilmekte, değerlendirilmekte ve sistemin daha etkin olarak yürütülmesi için gerekli iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir.

Performans Programına ilişkin iyileştirme çalışmaları, hazırlanmış olan performans programlarını ve uygulamalarını takip ederek, hata ve eksikliklerini tespit etmek, uygulayıcıların görüş ve önerilerini almak, yurtiçindeki ve yurtdışındaki performans yönetim sistemi uygulamalarını inceleyerek iyi uygulamaların kurumsal sistemimize adaptasyonunu sağlamak suretiyle yapılmaktadır.

