

Ngày 8 tháng 2 năm 2024

Quý Thị Trưởng và Các Ủy Viên
Hội Đồng Thành Phố
200 East Santa Clara Street
San José, CA 95113

Đánh Giá Hiệu Suất Phi Quản Lý: Cơ Quan Quản Lý Nên Cải Thiện Và Làm Rõ Các Quy Trình Đánh Giá

Sự phát triển của nhân viên và phản hồi về hiệu suất được bao gồm trong các giá trị cốt lõi của Thành phố San José (sau đây gọi tắt là "Thành phố"). Cẩm nang Chính sách Thành phố cung cấp hướng dẫn đánh giá hàng năm và thử việc đối với nhân viên không thuộc ban quản lý. Năm 2018, Cơ quan Quản lý đã xác định thước đo hiệu suất "% Đánh Giá Hiệu Suất Của Nhân Viên Không Thuộc Ban Quản Lý Được Hoàn Thành Đúng Tiến Độ" là chỉ số hiệu suất chính cho Khu vực dịch vụ hỗ trợ chiến lược của Thành phố. Cơ quan quản lý đặt mục tiêu hoàn thành đúng tiến độ 80% công việc đánh giá hiệu suất của nhân viên không thuộc ban quản lý trong năm tài chính 2022-23. Mục tiêu của cuộc kiểm toán này là xem xét tính kịp thời của các đánh giá hiệu quả hoạt động ngoài quản lý.

Kết quả 1: Gần 3/4 Số Nhân Viên Không Thuộc Ban Quản Lý Đã Có Bản Đánh Giá Hiện Tại Trong Hồ Sơ; Tuy Nhiên, Tính Kịp Thời Có Thể Được Cải Thiện. Tính đến ngày 30 tháng 6 năm 2023, bao gồm cả đánh giá hàng năm và đánh giá thử việc, khoảng 74% nhân viên không thuộc ban quản lý đã được đánh giá hiệu suất trong năm qua hoặc đã có đánh giá đến hạn.

Chúng tôi đã tìm thấy:

- Chín mươi một phần trăm đánh giá thử việc đã được hoàn thành hoặc hiện đã đến hạn so với 70 phần trăm đánh giá hàng năm.
- Trong một số trường hợp, nhân viên đã trải qua thời gian dài mà không nhận được đánh giá.
- Cơ quan quản lý hiện không theo dõi đánh giá đối với nhân viên bán thời gian không thuộc ban quản lý.
- Tính kịp thời có thể được cải thiện vì 28% nhân viên không thuộc ban quản lý nhận được đánh giá sau hơn 30 ngày kể từ khi kết thúc thời gian đánh giá. Mười một phần trăm là hơn 90 ngày.
- Tự động hóa có thể giúp đơn giản hóa và hợp lý hóa quá trình thẩm định.

KHUYẾN NGHỊ:

Để cải thiện quy trình đánh giá phi quản lý, Cơ quan quản lý nên:

- Thiết lập một quy trình thường xuyên để thông báo và theo dõi các phòng ban về những đánh giá còn tồn đọng
- Làm rõ những kỳ vọng xung quanh việc cung cấp và theo dõi đánh giá cho nhân viên bán thời gian
- Triển khai quy trình công việc tự động để hợp lý hóa quy trình
- Đào tạo về quy trình đánh giá cho các bộ phận và người giám sát

Kết quả 2: Cơ quan quản lý nên xem xét thước đo hiệu suất hiện tại của mình xung quanh việc đánh giá hiệu suất phi quản lý. Báo cáo từ hệ thống quản lý nguồn nhân lực (HRMS) của Thành phố dùng để tính toán “% Đánh giá hiệu suất của nhân viên không thuộc ban quản lý được hoàn thành đúng tiến độ” đã không tính toán chính xác liệu việc đánh giá có “đúng tiến độ” như được xác định là đến hạn hay không hoặc được cung cấp trong vòng 30 ngày kể từ ngày kết thúc giai đoạn đánh giá của một cá nhân.

Chúng tôi đã tìm thấy:

- Việc đánh giá được xem xét đúng tiến độ ngay cả khi chúng được tiến hành hơn 30 ngày sau khi kết thúc giai đoạn thẩm định.
- Dựa trên cách báo cáo HRMS thu thập dữ liệu đánh giá, chúng tôi ghi nhận hơn 200 trường hợp rằng các cuộc đánh giá đã hoàn thành sẽ được xem xét đúng tiến độ mặc dù đã được tiến hành hơn bốn tháng sau khi kết thúc giai đoạn đánh giá của một cá nhân.
- Tại thời điểm kiểm toán, truy vấn HRMS được sử dụng để tính toán thước đo hiệu suất cũng tính toán sai thời gian xử lý cho phép đánh giá bị coi là quá hạn. Điều này đã được khắc phục trong quá trình kiểm tra.

KHUYẾN NGHỊ:

Để báo cáo hiệu quả hoạt động chính xác hơn, Cơ quan quản lý nên:

→ Điều chỉnh công cụ báo cáo để đánh giá chính xác hơn liệu các cuộc đánh giá có đúng tiến độ hay không và/hoặc đổi tên thước đo hiệu suất cho phù hợp với những gì được báo cáo thực tế

→ Ghi lại phương pháp tiếp theo

Báo cáo này có tám khuyến nghị. Chúng tôi dự định trình bày báo cáo này tại cuộc họp ngày 15 tháng 2 năm 2024 của Ủy ban An toàn Công cộng, Tài chính và Hỗ trợ Chiến lược của Hội đồng Thành phố. Chúng tôi xin cảm ơn Phòng Nhân sự, Văn phòng Giám đốc Thành phố, Văn phòng Quan hệ Nhân viên và Văn phòng Luật sư Thành phố vì đã dành thời gian và hiểu biết sâu sắc trong quá trình kiểm tra. Cơ quan Quản lý đã xem xét thông tin trong báo cáo này và phản hồi của họ được hiển thị trên các trang màu vàng.

Trân trọng kính gửi,



Joe Rois

Kiểm Toán Viên Thành Phố

Nhân viên kiểm toán: Ebelechukwu Obi
Ricky Tran

Đồng gửi: Jennifer Maguire Suzanne Hutchins
Lee Wilcox Jennifer Schembri
Nora Frimann Carrie Rank
Rob Lloyd Joseph Chu
Jim Shannon Cheryl Parkman
Claudia Chang Khaled Twafik

Báo cáo này cũng có sẵn trực tuyến tại www.sanjoseca.gov/audits