

# کنترل و پایش منابع

معاونت آموزش و کارآفرینی جهاددانشگاهی استان زنجان



دوره های ضمن خدمت کارکنان بهزیستی

## کنترل و پایش منابع

اداره کل بهزیستی به عنوان یکی از نهادهای اصلی ارائه‌دهنده خدمات حمایتی و اجتماعی، مسئولیت سنگینی در قبال اقشار آسیب‌پذیر جامعه بر عهده دارد. تحقق مأموریت‌های این سازمان مستلزم مدیریت کارآمد منابع و به‌ویژه کنترل و پایش مستمر آن‌ها است. کنترل و پایش منابع به سازمان کمک می‌کند تا از منابع محدود خود به شکلی اثربخش، شفاف و پاسخگو استفاده کند.

## مفهوم کنترل و پایش منابع

کنترل و پایش منابع به مجموعه اقداماتی گفته می‌شود که با هدف مقایسه عملکرد واقعی با برنامه‌های مصوب انجام می‌گیرد تا میزان انحراف مشخص شده و اقدامات اصلاحی لازم صورت پذیرد.

- کنترل منابع: فرآیند بررسی و نظارت بر نحوه استفاده از منابع بر اساس قوانین، مقررات و اهداف سازمان
- پایش منابع: نظارت مستمر و دوره‌ای برای شناسایی به‌موقع مشکلات و پیشگیری از اتلاف منابع

## پایش فرآیند چیست؟

پایش فرآیند یکی از گام‌های مهم چرخه مدیریت فرآیند است. به بیان بسیار ساده پایش فرآیند مانند این است که مراقب گردش کار کسب و کار خود باشید. در نظر بگیرید که «نقاط بازرسی» را در سراسر گردش کار ایجاد کنید تا ببینید آیا همه چیز طبق برنامه پیش می‌رود یا خیر. این کار یعنی شامل جمع‌آوری داده‌ها از منابع مختلف، مانند سیستم‌های ERP، CRM، یا ابزارهای گردش کار، برای ردیابی معیارهای کلیدی مانند:

– زمان چرخه (مدت زمان انجام کارها)

– گلوگاه‌های فرآیند (جایی که تاخیر اتفاق می‌افتد)

– انطباق (اعم از این که مراحل پیروی از مقررات یا قوانین باشد)

وقتی فرآیندی را رصد می‌کنید، می‌توانید ناکارآمدی‌ها را شناسایی کنید، زمینه‌های بهبود را شناسایی کنید و از مسائل قبل از بحرانی شدن جلوگیری کنید.

## کنترل فرآیند چیست؟

کنترل فرآیند با پایش همراه است. هنگامی که مشکلی را از طریق پایش فرآیند شناسایی کردید، کنترل فرآیند اطمینان حاصل می‌کند که برای رفع آن اقدام می‌کنید. مکانیسم‌های کنترل می‌تواند شامل تنظیم منابع، تخصیص مجدد وظایف، یا فعال کردن هشدارها برای حفظ کارها باشد.

فرآیند کاوی چطور در کنترل و پایش فرآیندها کمک می‌کند؟

فرآیند کاوی راه نهایی برای تجسم نحوه عملکرد فرآیندها در زندگی واقعی است. فرآیند کاوی به جای تکیه بر مفروضات یا مشاهدات دستی، از داده‌های گزارش رویدادها برای کشف جریان واقعی فرآیندهای شما استفاده می‌کند.

در واقع فرآیند کاوی منجر به دستاوردهای زیر برای کنترل و پایش فرآیندها می‌شود

—کشف فرآیندهای واقعی: حتی اگر کسب و کارها فرآیندها را با یک جریان خاص در ذهن طراحی می کنند، ممکن است کارکنان همیشه مسیر تعیین شده را دنبال نکنند. فرآیند کاوی جریان واقعی رویدادها را آشکار می کند و نشان می دهد که کجا انحرافات اتفاق می افتد.

نظارت بر عملکرد: فرآیند کاوی می تواند داده های بی درنگ را ردیابی کند و به کسب و کارها اجازه می دهد معیارهای عملکرد مانند میانگین زمان تکمیل، زمان های بیکاری یا نرخ شکست را نظارت کنند. می توانید داشبوردهایی را راه اندازی کنید که به طور مداوم به روزرسانی می شوند و در یک نگاه بینش هایی درباره سلامت فرآیند ارائه می دهند.

برای نمونه با فرآیند کاوی در فرآیند مدیریت سفارش:

—می توانید جریان فرآیند واقعی را، از زمان ثبت سفارش تا تحویل آن، کشف کنید. شاید متوجه شوید که برخی از سفارشات در مرحله «تأیید پرداخت» گیر کرده اند.

—می توانید معیارهای کلیدی را نظارت کنید مانند مدت زمانی که پردازش سفارش ها طول می کشد، تعداد دفعات تأخیر سفارش ها و مکان هایی که گلوگاه ها اتفاق می افتد (مثلاً در انبار).

—در نهایت، می توانید با تنظیم هشدار برای تاخیرهای فراتر از یک آستانه خاص، فرآیند را کنترل کنید. همچنین ممکن است تصمیم بگیرید که بخش هایی از فرآیند را خودکار کنید، مانند ارسال یادآوری ها به کارکنان انبار زمانی که یک سفارش برای مدت طولانی در انتظار است.

-تشخیص گلوگاه‌ها و ناکارآمدی‌ها: با تجسم کل فرآیند، تشخیص مراحل کند یا ناکارآمد آسان است. به عنوان مثال، اگر می‌بینید که بخشی از فرآیند بسیار بیشتر از حد انتظار طول می‌کشد، می‌توانید علت اصلی را بررسی کنید، مانند کمبود کارکنان یا سیستم‌های قدیمی.

-کنترل تغییرات و انحرافات: با فرآیند کاوی، می‌توانید انحرافات را از فرآیند استاندارد شناسایی کنید، مانند مرحله‌ای که نادیده گرفته شده‌اند یا مراحل اضافی که بخشی از گردش کار اصلی نیستند. دانستن این موضوع به شما این امکان را می‌دهد که کنترل‌هایی را برای هدایت فرآیند در مسیر اصلی خود قرار دهید.

### مراحل کلیدی در نظارت و کنترل فرآیند با فرآیند کاوی

۱. جمع‌آوری داده‌ها: اولین قدم جمع‌آوری داده‌های گزارش رویداد از سیستم‌های تجاری شما است. هر مرحله فرآیند، مانند تأیید فاکتور یا تأیید سفارش، گزارش‌هایی تولید می‌کند که می‌توانند در فرآیند کاوی استفاده شوند.
۲. کشف فرآیند: از ابزارهای فرآیند کاوی برای ایجاد یک مدل بصری از فرآیند واقعی خود استفاده کنید. این جریان فعالیت‌ها را از ابتدا تا انتها همراه با هر گونه تغییر نشان می‌دهد.
۳. نظارت بر عملکرد: هنگامی که مدل را در اختیار دارید، داشبوردهایی را برای ردیابی شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) تنظیم کنید. اینها ممکن است شامل زمان توان عملیاتی، استفاده از منابع یا انطباق با فرآیند باشد.
۴. تشخیص مشکل: فرآیند کاوی مناطقی را که تاخیر یا انحراف در آنها رخ می‌دهد برجسته می‌کند. به عنوان مثال، اگر سفارش مشتری در مرحله خاصی گیر کند، در نمودار جریان فرآیند قابل مشاهده خواهد بود.

۵. کنترل فرآیند: پس از شناسایی مشکلات، اقدام اصلاحی انجام دهید. این می تواند شامل خودکار کردن مراحل خاص، واگذاری مجدد کار به اعضای تیم در دسترس، یا اجرای قوانین برای جلوگیری از انحرافات آینده باشد.

۶. بهبود مستمر: پس از اعمال تغییرات، به نظارت بر روند ادامه دهید تا مطمئن شوید که طبق خواسته کار می کند. فرآیند کاوی با دادن بازخورد در زمان واقعی در مورد تأثیر تغییرات شما از بهبود مستمر پشتیبانی می کند.

## انواع منابع در اداره کل بهزیستی

کنترل و پایش در اداره کل بهزیستی شامل منابع زیر است:

### الف) منابع انسانی

مهم ترین سرمایه سازمان، نیروی انسانی متخصص و متعهد است. کنترل منابع انسانی شامل:

- نظارت بر حضور و غیاب کارکنان
- ارزیابی عملکرد کارکنان
- بررسی تطابق تخصص افراد با وظایف محوله
- آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی

مهم ترین سرمایه هر سازمان، منابع انسانی متخصص، متعهد و کارآمد آن است. کنترل و پایش منابع انسانی نقش اساسی در افزایش بهره‌وری، ارتقای کیفیت خدمات و تحقق اهداف سازمان دارد. این فرآیند شامل مجموعه‌ای از اقدامات منظم و هدفمند است که از جمله مهم ترین آن‌ها می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- نظارت بر حضور و غیاب کارکنان:

به منظور اطمینان از نظم اداری، رعایت ساعات کاری و استفاده بهینه از زمان کاری کارکنان.

- ارزیابی عملکرد کارکنان:

سنجش میزان کارایی، اثربخشی و کیفیت عملکرد کارکنان بر اساس شاخص‌ها و معیارهای مشخص به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف.

- بررسی تطابق تخصص افراد با وظایف محوله:

اطمینان از به کارگیری نیروی انسانی در جایگاه‌های متناسب با تخصص، مهارت و تجربه آن‌ها به منظور افزایش کارآمدی سازمان.

- آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی:

برنامه‌ریزی و اجرای دوره‌های آموزشی مستمر به منظور ارتقای دانش، مهارت‌ها و توانمندی‌های کارکنان و به روزرسانی توان تخصصی آنان.

کنترل مؤثر منابع انسانی در اداره کل بهزیستی، زمینه‌ساز افزایش رضایت شغلی کارکنان، بهبود عملکرد سازمانی و ارائه خدمات مطلوب‌تر به جامعه هدف خواهد بود.

## ب) منابع مالی

منابع مالی بهزیستی اغلب از بودجه‌های دولتی تأمین می‌شود، بنابراین کنترل آن‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد:

- نظارت بر تخصیص و هزینه‌کرد اعتبارات
- کنترل پرداخت‌ها و قراردادهای
- رعایت قوانین مالی و محاسباتی
- تهیه گزارش‌های مالی شفاف و منظم

منابع مالی از مهم‌ترین عوامل پشتیبان فعالیت‌های سازمانی هستند و کنترل و پایش صحیح آن‌ها نقش اساسی در تحقق اهداف، جلوگیری از اتلاف منابع و افزایش شفافیت مالی دارد. در اداره کل بهزیستی، مدیریت صحیح منابع مالی به دلیل محدودیت اعتبارات و گستردگی خدمات، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. کنترل منابع مالی شامل موارد زیر می‌شود:

- نظارت بر تخصیص و مصرف اعتبارات:
- اطمینان از هزینه‌کرد منابع مالی مطابق با بودجه مصوب، برنامه‌های تعیین شده و اولویت‌های سازمان.
- کنترل هزینه‌ها و جلوگیری از اسراف:
- بررسی مستمر هزینه‌ها به منظور کاهش مخارج غیرضروری و استفاده بهینه از منابع مالی موجود.
- بررسی انطباق هزینه‌ها با قوانین و مقررات مالی:

رعایت آیین نامه‌ها، بخشنامه‌ها و ضوابط مالی در کلیه مراحل دریافت، تخصیص و مصرف اعتبارات.

- تهیه و تحلیل گزارش‌های مالی دوره‌ای:

تنظیم گزارش‌های منظم مالی برای بررسی وضعیت هزینه‌ها، شناسایی انحرافات مالی و پشتیبانی از

تصمیم‌گیری مدیریتی.

کنترل و پایش مؤثر منابع مالی موجب افزایش شفافیت، پاسخگویی مالی و اعتماد ذی‌نفعان شده و زمینه ارائه پایدار

و باکیفیت خدمات حمایتی را در اداره کل بهزیستی فراهم می‌کند.

### ج) منابع فیزیکی و تجهیزاتی

شامل ساختمان‌ها، تجهیزات اداری، خودروها و امکانات رفاهی:

- ثبت و نگهداری اموال دولتی
- کنترل نحوه استفاده از تجهیزات
- پیشگیری از فرسودگی و سوءاستفاده

منابع فیزیکی و تجهیزاتی شامل کلیه امکانات، ساختمان‌ها، تجهیزات، وسایل اداری و ابزارهای مورد استفاده در

سازمان است که نقش مهمی در پشتیبانی از فعالیت‌ها و ارائه خدمات ایفا می‌کنند. کنترل و پایش این منابع موجب

افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و جلوگیری از فرسودگی و اتلاف امکانات می‌شود. در اداره کل بهزیستی،

مدیریت صحیح این منابع از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. کنترل منابع فیزیکی و تجهیزاتی شامل موارد زیر است:

- نظارت بر وضعیت نگهداری و بهره‌برداری از تجهیزات:  
بررسی مستمر سلامت و کارایی تجهیزات به منظور جلوگیری از خرابی، توقف فعالیت‌ها و افزایش عمر مفید آنها.
  - کنترل موجودی اموال و تجهیزات:  
ثبت و به‌روزرسانی اطلاعات مربوط به اموال سازمانی و جلوگیری از مفقود شدن یا استفاده نادرست از آنها.
  - برنامه‌ریزی برای تعمیر، نگهداری و جایگزینی تجهیزات:  
پیش‌بینی نیازهای تعمیراتی و نوسازی تجهیزات فرسوده به منظور تداوم و بهبود ارائه خدمات.
  - استفاده بهینه از فضاها و امکانات فیزیکی:  
مدیریت مناسب فضاها و مراکز خدماتی برای افزایش کارایی و کاهش هزینه‌های اضافی.
- کنترل و پایش مؤثر منابع فیزیکی و تجهیزاتی باعث افزایش کارآمدی سازمان، کاهش هزینه‌های عملیاتی و بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده به جامعه هدف در اداره کل بهزیستی می‌شود.

#### د) منابع اطلاعاتی

اطلاعات مددجویان و برنامه‌های حمایتی از منابع حساس سازمان است:

- حفظ محرمانگی اطلاعات

- به روزرسانی داده‌ها

- استفاده از سامانه‌های اطلاعاتی برای تصمیم‌گیری دقیق

منابع اطلاعاتی شامل داده‌ها، اطلاعات، اسناد، سامانه‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی سازمان است که نقش حیاتی در برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و کنترل عملکرد ایفا می‌کنند. کنترل و پایش صحیح این منابع موجب افزایش دقت، سرعت و شفافیت در فرآیندهای مدیریتی می‌شود. در اداره کل بهزیستی، منابع اطلاعاتی پایه اصلی سیاست‌گذاری و ارائه خدمات اثربخش به جامعه هدف محسوب می‌شوند. کنترل منابع اطلاعاتی شامل موارد زیر است:

- جمع‌آوری و ثبت دقیق اطلاعات:

اطمینان از صحت، جامعیت و به‌روز بودن اطلاعات مربوط به مراجعان، کارکنان، برنامه‌ها و منابع سازمان.

- کنترل دسترسی و حفظ امنیت اطلاعات:

حفاظت از اطلاعات محرمانه و حساس از طریق تعیین سطح دسترسی، رعایت اصول محرمانگی و استفاده از سامانه‌های امن.

- به‌روزرسانی و نگهداری سیستم‌های اطلاعاتی:

پایش عملکرد سامانه‌ها و نرم‌افزارهای سازمانی به‌منظور جلوگیری از اختلال، خطا یا از دست رفتن اطلاعات.

- تحلیل اطلاعات و استفاده در تصمیم‌گیری مدیریتی:

بهره‌گیری از داده‌های جمع‌آوری شده برای ارزیابی عملکرد، شناسایی مشکلات، پیش‌بینی نیازها و اتخاذ تصمیمات اصلاحی.

کنترل و پایش مؤثر منابع اطلاعاتی موجب افزایش کیفیت تصمیم‌گیری، ارتقای پاسخگویی و بهبود اثربخشی خدمات حمایتی در اداره کل بهزیستی خواهد شد.

### اهداف کنترل و پایش منابع در اداره کل بهزیستی

کنترل و پایش منابع با اهداف زیر انجام می‌شود:

- جلوگیری از اتلاف منابع
- افزایش بهره‌وری و اثربخشی خدمات
- تحقق عدالت در توزیع خدمات حمایتی
- ارتقای شفافیت و پاسخگویی
- بهبود کیفیت خدمات به مددجویان

### ابزارها و روش‌های کنترل و پایش

اداره کل بهزیستی از روش‌ها و ابزارهای مختلفی برای کنترل منابع استفاده می‌کند، از جمله:

- گزارش‌های دوره‌ای عملکرد

- سیستم‌های حسابداری و مالی
- بازرسی‌های داخلی و خارجی
- شاخص‌های ارزیابی عملکرد (KPI)
- استفاده از سامانه‌های الکترونیکی نظارتی

### نقش مدیریت در کنترل و پایش منابع

مدیران نقش کلیدی در موفقیت نظام کنترل منابع دارند. وظایف آن‌ها شامل:

- برنامه‌ریزی دقیق منابع
- نظارت مستمر بر اجرای برنامه‌ها
- شناسایی انحرافات
- اتخاذ تصمیمات اصلاحی به موقع

مدیریت در فرآیند کنترل و پایش منابع نقش محوری و تعیین‌کننده‌ای دارد، زیرا موفقیت هر نظام کنترلی تا حد زیادی به تصمیم‌گیری، نظارت و هدایت صحیح مدیران وابسته است. مدیران با استفاده از ابزارهای مدیریتی و نظارتی، اطمینان حاصل می‌کنند که منابع سازمان در مسیر تحقق اهداف تعیین‌شده به‌درستی مورد استفاده قرار می‌گیرند. مهم‌ترین وظایف مدیران در این زمینه عبارت‌اند از:

- برنامه‌ریزی دقیق منابع:

مدیران با شناسایی نیازهای سازمان و پیش‌بینی منابع موردنیاز، زمینه استفاده بهینه از منابع انسانی، مالی و تجهیزاتی را فراهم می‌کنند. برنامه‌ریزی صحیح، مبنای اصلی کنترل و پایش مؤثر منابع است.

برنامه‌ریزی دقیق منابع یکی از مهم‌ترین ارکان مدیریت و پایه اصلی کنترل و پایش مؤثر منابع در اداره کل بهزیستی است. در این فرآیند، مدیران با شناسایی نیازهای واقعی سازمان، پیش‌بینی منابع موردنیاز و تعیین اولویت‌ها، تلاش می‌کنند تا منابع محدود به شکلی هدفمند و کارآمد تخصیص یابد. برنامه‌ریزی صحیح باعث می‌شود از اتلاف منابع جلوگیری شده و امکان نظارت و ارزیابی عملکرد بر اساس اهداف از پیش تعیین شده فراهم شود. همچنین، برنامه‌ریزی دقیق منابع نقش مهمی در افزایش بهره‌وری، بهبود کیفیت خدمات حمایتی و تحقق اهداف سازمانی ایفا می‌کند.

### **نظارت مستمر بر اجرای برنامه‌ها:**

نظارت مداوم به مدیران امکان می‌دهد تا روند اجرای فعالیت‌ها را بررسی کرده و از انطباق عملکرد واقعی با برنامه‌های مصوب اطمینان حاصل کنند.

نظارت مستمر بر اجرای برنامه‌ها به معنای بررسی مداوم روند پیشرفت فعالیت‌ها و میزان تحقق اهداف تعیین شده است. در اداره کل بهزیستی، این نوع نظارت به مدیران کمک می‌کند تا از نحوه استفاده از منابع مالی، انسانی و تجهیزاتی اطمینان حاصل کنند و در صورت مشاهده هرگونه انحراف یا تأخیر، اقدامات اصلاحی لازم را به‌موقع انجام دهند. نظارت مستمر باعث می‌شود کارایی و اثربخشی برنامه‌ها افزایش یافته، خطاها سریع‌تر شناسایی و اصلاح

شوند و عملکرد سازمان در مسیر اهداف کلان اجتماعی و حمایتی باقی بماند. همچنین، این نظارت اعتماد عمومی را نسبت به شفافیت و پاسخگویی سازمان بهزیستی تقویت می کند.

### شناسایی انحرافات:

مدیران با مقایسه عملکرد واقعی با اهداف و استانداردهای تعیین شده، انحرافات احتمالی را شناسایی کرده و دلایل بروز آنها را تحلیل می کنند.

شناسایی انحرافات به فرآیند مقایسه عملکرد واقعی با برنامه‌ها، اهداف و استانداردهای تعیین شده گفته می شود. در اداره کل بهزیستی، این اقدام به مدیران امکان می دهد تا تفاوت میان آنچه پیش‌بینی شده و آنچه در عمل اجرا شده است را به موقع تشخیص دهند. شناسایی انحرافات می تواند شامل انحرافات مالی، زمانی، نیروی انسانی یا کیفیت خدمات باشد. با تشخیص به موقع این انحرافات، مدیران قادر خواهند بود علل بروز مشکلات را بررسی کرده و از گسترش آنها جلوگیری کنند. در نتیجه، فرآیند کنترل و پایش منابع تقویت شده و استفاده بهینه از منابع سازمانی تضمین می شود.

### اتخاذ تصمیمات اصلاحی به موقع:

پس از شناسایی انحرافات، مدیران با اتخاذ تصمیمات اصلاحی مناسب و به موقع، از تشدید مشکلات جلوگیری کرده و مسیر صحیح استفاده از منابع را بازمی گردانند. اتخاذ تصمیمات اصلاحی به موقع یکی از مهم ترین وظایف مدیریت در فرآیند کنترل و پایش منابع است. پس از شناسایی انحرافات و مشکلات، مدیران باید با سرعت و دقت، تصمیمات لازم را برای اصلاح وضعیت موجود اتخاذ کنند. این تصمیمات می تواند شامل بازنگری در برنامه‌ها،

اصلاح روش‌های اجرایی، جابه‌جایی منابع یا تقویت نظارت باشد. تصمیم‌گیری به‌موقع و آگاهانه موجب می‌شود از تشدید مشکلات، اتلاف منابع و کاهش کیفیت خدمات جلوگیری شود و سازمان بتواند در مسیر تحقق اهداف خود باقی بماند. در اداره کل بهزیستی، این امر نقش مهمی در ارتقای کارایی، پاسخگویی و بهبود خدمات حمایتی به جامعه هدف دارد.

در مجموع، عملکرد آگاهانه و مسئولانه مدیران باعث افزایش بهره‌وری منابع، ارتقای کارایی سازمان و تحقق اهداف اجتماعی اداره کل بهزیستی می‌شود.

### چالش‌های کنترل و پایش منابع در بهزیستی

برخی از چالش‌های مهم عبارت‌اند از:

#### محدودیت منابع مالی

یکی از مهم‌ترین چالش‌های کنترل و پایش منابع در اداره کل بهزیستی، محدودیت منابع مالی است. این محدودیت به دلایل مختلفی از جمله وابستگی به بودجه‌های دولتی، افزایش هزینه‌ها و رشد تعداد جامعه هدف به وجود می‌آید. کمبود منابع مالی می‌تواند اجرای کامل برنامه‌ها و ارائه خدمات با کیفیت مطلوب را با مشکل مواجه کند و مدیران را ناگزیر سازد تا میان نیازهای متعدد، اولویت‌بندی انجام دهند. در چنین شرایطی، ضرورت مدیریت بهینه منابع، نظارت دقیق بر هزینه‌ها و جلوگیری از اتلاف اعتبارات بیش از پیش اهمیت می‌یابد.

#### افزایش تقاضا برای خدمات حمایتی

کی دیگر از چالش‌های مهم در کنترل و پایش منابع در اداره کل بهزیستی، افزایش تقاضا برای خدمات حمایتی است. رشد جمعیت، بروز مشکلات اقتصادی و اجتماعی، افزایش آسیب‌های اجتماعی و گسترش گروه‌های نیازمند حمایت، موجب افزایش مراجعات و درخواست‌ها از خدمات بهزیستی می‌شود. این افزایش تقاضا، در حالی رخ می‌دهد که منابع مالی و انسانی سازمان معمولاً محدود و ثابت است. در نتیجه، فشار بیشتری بر منابع موجود وارد شده و کنترل و پایش آن‌ها دشوارتر می‌شود. در چنین شرایطی، اولویت‌بندی صحیح خدمات، هدفمندسازی حمایت‌ها و نظارت دقیق بر تخصیص منابع نقش مهمی در پاسخگویی مؤثر به نیازهای جامعه هدف ایفا می‌کند.

### **کمیود نیروی انسانی متخصص**

کمیود نیروی انسانی متخصص یکی دیگر از چالش‌های اساسی در کنترل و پایش منابع در اداره کل بهزیستی به شمار می‌آید. ماهیت خدمات بهزیستی ایجاب می‌کند که کارکنان از دانش تخصصی، مهارت‌های حرفه‌ای و توانمندی‌های ارتباطی مناسب برخوردار باشند. کمیود نیروی انسانی متخصص می‌تواند منجر به افزایش حجم کاری کارکنان، کاهش دقت در انجام وظایف و ضعف در نظارت و کنترل منابع شود. این مسئله در نهایت بر کیفیت ارائه خدمات به مددجویان تأثیر منفی می‌گذارد. بنابراین، جذب و نگهداشت نیروهای متخصص، برگزاری دوره‌های آموزشی و توانمندسازی کارکنان از جمله راهکارهای مؤثر برای کاهش این چالش و بهبود فرآیند کنترل و پایش منابع است.

### **پیچیدگی قوانین و مقررات**

پیچیدگی قوانین و مقررات یکی از چالش‌های مهم در کنترل و پایش منابع در اداره کل بهزیستی محسوب می‌شود. تعدد بخشنامه‌ها، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اداری و مالی، اجرای صحیح و یکپارچه فرآیندهای کنترلی را

دشواری می‌سازد. این پیچیدگی ممکن است موجب سردرگمی کارکنان، کندی در تصمیم‌گیری‌ها و بروز خطاهای اداری شود. همچنین، تغییرات مکرر قوانین می‌تواند فرآیند نظارت و کنترل منابع را با اختلال مواجه کند. در چنین شرایطی، آموزش مستمر کارکنان، شفاف‌سازی دستورالعمل‌ها و ایجاد هماهنگی میان واحدهای مختلف سازمان نقش مؤثری در کاهش آثار منفی پیچیدگی قوانین و بهبود کنترل و پایش منابع دارد.