

İNGİLTERE SAYIŞTAYI:

Performans Denetimi Çalışmalarının Kalite Güvencesi

Çeviri*

**Fusun KARAMAN
Uzman Denetçi
Performans Denetim Grubu**

* İngiltere Sayıştayı'nın "Quality Assurance of NAO Value for Money Studies" başlıklı dokümanından dilimize kazandırılmıştır.

İNGİLTERE SAYIŞTAYI'NIN (NAO) PERFORMANS DENETİMİ ÇALIŞMALARININ KALİTE GÜVENCESİ

NAO Performans denetim çalışmalarının (VFM) kalite güvencesini nasıl saptar?

NAO, kalite gözden geçirme sürecine yönelik bilgileri eşit düzeyde öneme sahip 5 perspektiften elde eder. Her performans çalışmasını değerlendirici (feedback) bilgiler; çalışma ekibinden, denetlenen kurumdan, medyadan, Kamu Hesapları Komitesi'nden ve Londra Ekonomi ve Politika Bilim Okulu'ndan (LSE) (London School Of Economics and Political Science) derlenir. LSE bütün performans çalışmalarımızın bir dış gözden geçireni (inceleyicisi) olarak faaliyette bulunur.

Bu sürecin amacı nedir?

Kalite incelemesinin amacı; NAO' nun gelecekte atmaya gerek duyacağı adımlarla ilgili olarak dersler çıkarmak ve ilerideki raporlarının kalitesini geliştirmesine yardımcı olacak iyi uygulamaları belirlemektir. Kalite incelemesinin sonuçları gelecekteki çalışmalar için kalite güvencesinin sürekliliği hakkında bilgi verir: her çalışma aslında bu çalışmanın nasıl yapılması gerektiğini belirleyen devamlı bir süreç ortaya koymalıdır.

NAO , LSE' den VFM raporlarını gözden geçirmesini neden istemektedir?

İngiltere'nin en saygın üniversitelerden birinden VFM çalışmalarımızı değerlendirmede yararlanmanın kalite güvence prosedürlerimizin güvenilirliğini artırdığını ve bunun gelecekteki gelişmemiz bakımından sağlam bir temel oluşturduğunu gördük. LSE bize, kamunun bütününe kapsayan çalışmalarda bilgi ve deneyim birikiminden yararlanılabileceğini, çalışma metodolojilerinin ve analizlerin teknik özeni üzerinde yetkin yorumlar yapılabileceğini göstermiştir.

LSE, NAO raporlarını değerlendirmede hangi kriterlerinden yararlanmaktadır?

LSE, her raporu, aşağıda sayılan altı performans boyutu bakımından 0-5 aralığında bir puan seti ile değerlendirir:

İdare ve yönetim ile ilgili bağlam	rapor konusunun bağlam içine etkin biçimde nasıl yerleştirildiği ve ilgili arka bilginin nasıl sunulduğu.
Yapı, sunuş ve biçim	raporun ne kadar açık biçimde yapılandırıldığı ve sunulduğu; yönetici özetinin ana mesajları ne kadar iyi biçimde ortaya koyabildiği.
Grafikler ve istatistikler	grafiklerin, şekillerin, tabloların ne kadar uygun biçimde kullanıldığı ve veri sunumunun uygun olup olmadığı ,keza rapora ek değer katıp katmadığı.
Denetimle ilgili konular ve kapsam	çalışmanın atıfta bulunduğu terimleri ne ölçüde tanımlandığı ve incelenen konularla parlamentonun ve kamunun ne kadar ilgilendiği.
Metodoloji	çalışmada analitik tekniklerden ve metotlardan ne ölçüde uygun ve titiz biçimde yararlanıldığı.
Sonuçlar ve tavsiyeler	sonuçların ne derece bilgilendirici ve özümsemiş olduğu; Performansı geliştirebilecek önlemler dizisinin ne derece açıklıkla tavsiye edildiği.

LSE inceleme ekibi; okuyucularının, raporun ele alınan performans boyutu için VFM raporlarının “ciddi bir mesleki performans” gösterdiğini düşündüğünde, bu altı başlığı üçlü bir puan sistemine göre değerlendirir. 4 puan “çok iyi” bir performansı ve 5 “mükemmeli” temsil eder. 2 puan ve daha aşağısı, performansın, NAO gibi bir organizasyondan beklenen seviyenin altına düştüğünü gösterir.

Yukarıda altı başlığa göre verilen puanlara ek olarak LSE her bir rapor için 0-5 aralığında genel bir skor takdir eder. LSE ekibinin, raporun hedeflerine ulaşma konusunda gösterdiği ve daha önemlisi NAO’ nun saygınlığını ölçen söz konusu bu genel skor ortalama bir puan yada altı spesifik puanlamanın başka bir fonksiyonu olmayıp genel bir değerlendirmedir.

Bütün sayısal puanlar nitel bir irdelemeyle sonlandırılır. NAO raporunun tipik biçimde incelenmesi yaklaşık 5 sayfalık bir metinle yapılır.

LSE' nin incelemesi NAO' nun VFM alışmaları üzerinde ne tür etkiler yaratır?

LSE incelemelerindeki ayrıntılı yorumlar VFM alışma ekibi için geliştirici ve önemli bilgiler sağlar. VFM personeli için en son kalite incelemesinin ana mesajlarını özetleyen periyodik bir dokümanını yayımladık. Yaptığımız için gelişimi hakkında bilgi edinmek üzere puanların eğilimlerini inceledik. Örneęin, 1999 yılında yayımladığımız dokümanlarda metodolojiler ile ilgili net aıklanmalara duyulan ihtiyacı vurgulamıştık. Bu, 2000 yılında metodoloji puanlarında belirgin bir gelişme sağladı. Gelecekte dikkatlerimizi ynelteceğimiz alanın sonuçlar ve tavsiyeler olacağını belirledik ve son zamanlarda çalışmalarımızın bu boyutunun etkinliğini artırmayı hedefleyen bir rehberi formüle ederken kalite incelemesinden elde edilen bilgilerden yararlandık.

PERFORMANS DENETİM (VFM) ÇALIŞMALARININ KALİTE İNCELEME KRİTERLERİ

İdare ve yönetim ile ilgili bağlam

Sorulacak Soru: Rapor, inceleme yapılan alan içinde idari ve yönetsel bağlamı ne derece açıklıkla tanımlıyor?

Gerekli kanıtlar:

- Rapor, konuyu genel kamusal hesap verme sorumluluğu bağlamına yerleştirmektedir.
- Rapor, uzman olmayan okuyucunun incelenen önemli meseleleri değerlendirilebilmesine imkan verecek arka plan bilgiler sunmaktadır.
- Raporun, bir dizi temanın parçası olduğu durumda, bu husus belirtilmekte olup ilgili raporlar kaynak gösterilmektedir. Web sitelerine ve Kamu Hesapları Komitesinin raporları gibi diğer materyallere ilişkin referanslar uygun olduğu şekilde verilmektedir.

Yapı, sunuş ve biçim

Sorulacak Soru: Rapor ne kadar iyi tasarlanıp yazılmıştır ve etkili bir yönetici özeti bulunuyor mu?

Gerekli kanıtlar

- Rapor net ve rasyonel biçimde yapılandırılmıştır.
- Rapor açık ve özlü şekilde kaleme alınmış ve yoğun mesleki jargon kullanımından kaçınılmıştır. Gerekli özel terimler bir sözlükçede tanımlanmıştır.
- Yönetici özeti nispeten kendi içinde bir bütün oluşturmakta ve raporun önemli mesajlarını açıklamaktadır. Bu özette, çalışmanın ana sonuçlarına ve tavsiyelerine yer verilmiştir.

Grafikler ve istatistikler

Sorulacak soru: Grafikler ve istatistikler ne kadar uygun şekilde kullanılmış ve bunların sunumları ne kadar iyi şekilde yapılmıştır?

Gerekli kanıtlar

- Tablo haline getirilmiş istatistiki bilgilerin sunumu amaca uygundur (yeterli düzeyde detay ve kafi miktarda önemli rakam vs. verilmiştir).
- Tablolar ve şekiller hakkında etkili açıklamalar yapılmış, veri kaynakları belirtilmiştir.
- Grafik şekiller metne ilave değer katmakta olup iyi dizayn edilmiş ve kolayca anlaşılacak biçimde sunulmuştur. Bu şekiller NAO' nun veri sunumu hakkındaki rehberiyle (her ne kadar yürürlükteki "Raporlarda Veri Sunumu Rehberi" şimdilerde gözden geçirilmekteyse de) uyum halindedir.

Denetimle ilgili konular ve kapsam

Sorulacak soru: Raporun kapsadığı alana ilişkin gerekçe, politika hedeflerinin yerindeliğini sorgulama haricinde NAO' nun yetkisini ne kadar net biçimde ortaya koymaktadır.

(Not: Şartnameye bu kriterle ilgili olarak şu hüküm konulmuştur: "rapor kapsamının net biçimde ifade edilmesi koşuluyla, LSE kapsam kriterinin puanını verili şekliyle değerlendirecektir. Belirlenen kapsamın çok dar çizildiğini düşünmesi durumunda, LSE, bunun nedenlerinin açıklanmasını talep edilebilecek; ancak bu durum, puanı etkilemeyecektir".)

Gerekli kanıtlar

- Araştırma konusunun sınırları açıkça tanımlanmıştır.
- Raporda, incelenen meseleler ile parlamento ve kamu ilgisi arasında açık bir paralellik bulunmaktadır.

Metodoloji

Sorulacak soru: Metodoloji ne kadar açıklıkla ifade edilmektedir?Programa göre yöneltilecek sorulara cevap arayan bir dizi uygun değerlendirme kriterini ve tekniğini kapsamakta mıdır?

(Not: Şartnameye bu kriterle ilgili olarak şu hüküm konulmuştur: NAO raporunun metodoloji açısından eleştirildiği durumlarda, LSE alternatif olarak yararlanılacak metotları ve değerlendirme kriterlerini açıklayacaktır.)

Gerekli kanıtlar

- Çalışmanın metodolojisi özenli, uygun ve teknik olarak doğrudur. Metodoloji uzman olmayanların anlamasını kolaylaştıracak tatminkar detaylarla açıklanmaktadır. Gerektiği yerde metodolojinin teknik unsurları eklerde ve eklentilerde belirtilmektedir.

Sonuçlar ve tavsiyeler

Sorulacak soru: Sonuçlar, performanstaki başarılar ve eksiklikler hakkında ne derece dengeli bir perspektif sağlıyor?Çözüm yollarına yönelik tavsiyeler ne kadar titizlikle düşünülmüş?

Gerekli kanıtlar

- Sonuçlar bilgilendirici ve rapordaki kanıtlarla açıkça desteklenmiş olup uygun düştüğünde rakamla ve objektif biçimde ifade edilmiştir.
- Sunulan tavsiyeler hayata geçirilebilir ve izlenebilir niteliktedir. Raporda yer alan kanıtlar göz önüne alındığında, muhtemelen performansta belirgin bir gelişmeye yol açabilecektir.

LSE ekibinin değerlendirmesinde, ayrıca, raporun, hedeflerine ulaşmada ne kadar başarılı olduğu ve NAO' nun saygınlığını ne ölçüde arttırdığı konusunda bir genel bir skor da yer alır.

PERFORMANS DENETİMİ EL KİTABI

Bölüm 4: Performans denetim çalışmamızda kalitenin sağlanması

4.1. Performans denetim çalışmasının yüksek kalitede raporlarla sonuçlandırılacak şekilde titizlikle yürütülmesi önem taşımaktadır. Bu bölüm yapabileceğinizin en iyisi yapabilmek amacıyla kaliteyi özendirme ile ilgili adımları ele almaktadır. Bu bölümde eğitim ve rehberler aracılığıyla kaliteyi özendirmeye dönük metotlar ve kalite güvencesi sayesinde yaptığımız düzenlemeler açıklanmaktadır.

Eğitim ve rehberler aracılığıyla kaliteyi özendirme

4.2. NAO eğitim ve yönlendirici ilkeler aracılığıyla kaliteyi çok sayıda metotla özendirir:

- Performans denetimine yönelik eğitim kursları ve basılı rehberler performansın genel ve teknik meseleleri hakkında personele öğretici bilgiler ve tavsiyeler sağlar.
- İyi uygulamaları, yeni teknikleri ve çıkarılan dersleri desteklemek amacıyla seminerler, atölye çalışmaları ve diğer eğitim etkinlikleri düzenleriz.
- Yönlendirici ilkeler bu el kitabında ve çeşitli konularda iyi uygulama örneklerini kapsayan ilgili rehberlerde yer alır.
- VFM ekipleri ile birimler arasında neyin daha iyi ve neyin daha az iyi çalıştığı konularında dikkate değer şekilde bilgi değişimi yapılmaktadır.
- Yeni teknikler ve metodolojiler hakkında fikir alışverişinde bulunmak amacıyla periyodik olarak kurum dışından uygulayıcılar ve uzmanlar davet ederiz.

4.3. Resmi eğitim ve rehberler esasen, merkezi performans denetim ekibi ve hat yönetim içindeki insan kaynakları biriminin ekipleri tarafından gerçekleştirilir. Ancak, neyin iyi gittiği konusunda ve uzak durulması gereken tuzaklar hakkında deneyimleri paylaşmada, seminerlere ve atölye çalışmalarına öncülük etmede ve diğer eğitim etkinliklerine katılmada çalışma ekibi önemli bir role sahiptir.

Kalite güvencesine dönük düzenlemeler

4.6. Kalite teminatı hedefleri;

- VFM çalışmasını; kaliteyi bütün aşamaların ayrılmaz bir parçası olacak şekilde organize etmek,
- Gelecekteki çalışmalar için dersler çıkarmak ve bu derslere başvurmak üzere VFM ürünlerinin ve bu çalışmaların sevk ve idaresinin güçlü ve zayıf yönlerini değerlendirmek,
- VFM incelemelerinin kalitesi hakkında üst yönetime sistematik ve güvenilir bilgi sağlamaktır.

4.5. Kalite güvencesine dönük düzenlemelerin iki unsuru vardır. VFM incelemelerinin ayrılmaz bir parçası olması gereken kalite güvencesinin sürekliliğinin sağlanması ve tamamlanan çalışmalar sonrasında kalite incelemesi yapılması.

Kalite güvencesinin sürekliliği

4.6. Proje yöneticileri ve ekipleri VFM çalışmasının onaylanmış programlarını en yüksek kalite standartlarında gerçekleştirmekten sorumludur. Bunlar, incelemenin büyüklüğüne ve karmaşıklığına, hassasiyetine, süresine ve çalışmayı gerçekleştiren personelin deneyimine göre en uygun kalite güvence metodunu belirler.

Uzman tavsiyesi ve ikincil görüş alınması

- 4.7.** Kalite güvencesi sağlamaya dönük önlemler ve prosedürler şunları kapsar;
- Önemli kararlar alınmadan önce performans incelemelerinin kritik aşamalarında, özellikle tasarım aşamasında incelemenin önemli boyutları hakkında tavsiyelerde bulunmak üzere kurum içi veya kurum dışı uzman görüşüne başvurmak.
 - Uzman görüşü alınmasına dönük kaynaklar arasında kurum içinde Teknik Danışma Grubu; kurum dışında ise uzman danışmanlar, akademik kurullar ve diğer uzmanlar sayılabilir.

- “Baskı öncesi son gözden geçirme”- Bu tür incelemeler; raporların teknik anlamda doğru olup olmadığını, yapılan düzenlemenin ikna edici olup olmadığını, kanıtların açık seçik biçimde sunulup sunulmadığını ve raporun genel mesajının hevesli bir okuyucuya mesajı yalın ve süratli bir biçimde aktarmaya elverişli olup olmadığını belirlemek amacıyla, kaleme alındıkları sırada raporların bağımsız biçimde gözden geçirilmesidir.
- Çalışmanın, o çalışmada bulunmayan deneyimli personel tarafından gözden geçirmeye tabi tutulması.

Kalitenin inşa edilmesi

4.8. Kalite; ayrıca, iyi yönetim ve gözetim ile desteklenir , inandırıcı ve tutarlı kanıtlar bulunduğu zaman, güvence verilebilir. Bunun anlamı;

- Gerçekleştirilecek çalışmada görevlere en uygun, en doğru beceri ve deneyime sahip personeli seçmek.
- İncelemelerin kapsamı ve amacı içindeki rollerini ve görevlerini tam anlamıyla kavramaları için personelle sürekli iletişim halinde bulunmak.
- Neyin iyi gittiğini, neyin daha az başarılı olduğunu ve bunun nedenlerini, gelişme alanlarını ve bunların nasıl uygulanabileceğini belirlemek için personelle düzenli biçimde görüşmek.
- İnceleme ve sonuçlarını etkileyen kararlara nasıl ulaşıldığını göstermeye elverişli ipuçları bulunması için önemli kanıtları ve bunların yorumlarını kayda geçirmek.
- Problemleri önceden kestirmek ve gerekli önlemlerle ve çözüm yollarıyla erken aşamada yeterli müdahalede bulunmak amacıyla çalışmanın seyrini ve maliyetleri izlemek.
- Bütün sonuçların güvenilir ve kafi miktarda kanıta dayandırıldığından ve bu kanıtlarla desteklendiğinden emin olmak üzere çalışmayı ayrıntılı biçimde ve zamanında gözden geçirmektir.

Kalite incelemeleri

4.9. VFM incelemelerimizin kalitesi hakkında bilgi veren ve çalışma sonrası gerçekleştirilen 4 çeşit inceleme vardır:

- Kurum içi değerlendirmeler
- Kurum dışı değerlendirmeler
- Denetlenen kurumlarca yapılan değerlendirmeler
- Ekibin gözden geçirmesi

Bir değerlendirme asla tek başına önemli değildir ve değerlendirmeler, dersler çıkarmak suretiyle, çalışmamızı geliştirmeyi sürdürebilmemizi amaçlar.

Kurum içi incelemeler

4.10. Yayımlanan raporlar standart formlardan yararlanılmak suretiyle çalışmayı yürüten ekip tarafından gözden geçirilir. Değerlendirme, çalışmanın 4 unsurunu kapsar.

- Sunum ve biçim
- Teknik içerik ve kalite
- Yaratılan ilk etkiler ve
- Genel değerlendirme

Kurum dışı incelemeler

4.11. Çalışmamızın kalitesi hakkında bağımsız bir perspektifle incelemede bulunmak üzere kurum dışından bir organizasyon görevlendirilir. Genellikle ihtisas merkezi olarak bilinen bir akademik organ olan dış inceleyci; kendilerine yayımlamadan önce bütün raporların nüshaları gönderilen ve farklı disiplinlerde çalışan uzmanlardan meydana gelen bir kuruldur.

Bu kurul kurum içi incelemelerde yararlanılan kriterlere benzer kriterlerle raporları değerlendirir. Kurum dışından inceleme yapanlar normal olarak her yıl kalite güvence incelemeleriyle ortaya çıkan önemli mesajları bir araya getiren iki özet rapor üretir.

Denetlenen kurumlarca yapılan değerlendirmeler

4.12. VFM incelemelerine konu olan denetlenen kurumların bakış açıları önemlidir; bu tür değerlendirmelerde; çalışma sayesinde yaratılan etkiler ve ilave değerler hakkında görüşler ve çalışmanın iyi düzenlenmiş olup olmadığı, personelin profesyonel olarak davranıp davranmadığını konusundaki düşünceler yer alır. Denetlenen kurumun değerlendirmesi, rapor yayımlandıktan sonra çalışmanın yöneticisi tarafından o kuruma gönderilen standart formatlarla istenir.

Ekibin gözden geçirmesi

4.13. Rapor yayımlandıktan sonra ekip bir “çıkarılan dersler” incelemesi gerçekleştirir. Bu incelemenin amacı şu hususları belirlemektir:

- Çalışmada iyi işleyen hususlar nelerdi ve niçin;
- En az başarılı olan neydi ve nedenleri;
- Bütün VFM incelemeleri bakımından geleceğe ve daha geniş çaplı muhtemel uygulamalara yönelik olarak çıkarılan dersler;

İncelemelerden elde edilen bulguların etki yaratması

4.14. Merkezi VFM ekibi üst yönetim için periyodik olarak kalite güvence incelemelerinden çıkarılan dersleri, eğitim ve rehberlik gibi gelişme sağlayan önlemlere duyulan ihtiyacı, ve ilerideki araştırmalar ve değerlendirmeler için daha geniş çaplı meseleleri vurgulayan özet raporlar hazırlar. Kalite güvencesinden çıkarılan önemli mesajlar seminerler, atölye çalışmaları ve rehberler aracılığıyla VFM personeline aktarılır.

Yararlı tavsiye

4.15. Kalite güvencesi olarak hatırdta tutulması gereken bazı noktalar:

- Kalite güvencesi devamlılık arzeden bir süreç olup bir defalık bir prosedür yada çalışmanın tamamlanmasından sonra gerçekleştirilen bir etkinlik değildir.
- Kaliteyi özendirmek üzere alacağınız önlemleri, incelemenin en erken aşamasında düşünün.
- Çalışma konusunun seçimini, araştırılacak soruları, tasarımı ve metodolojiyi doğrulamak amacıyla önemli aşamalarda alternatif görüşleri araştırın.
- Çalışmanın amaçlarına ulaştığını garanti etmek için gözden geçirmenin özellikle istendiği durumlarda, performans incelemesinin kritik noktalarını tespit edin.
- Baskıdan önceki son gözden geçirme, taslak raporların ve sunumun genel olarak iyileştirilmesine yönelik yapıcı yorumlarda bulunmaya katkı sağlayabilir. Bununla birlikte, önerilerin uygulanabilir olmasından emin olun.
- Taslak raporların kurum içinde ve uzmanlarca incelenmesi için yeterli zaman bırakın.
- Kurum dışı kalite incelemelerinin ve denetlenen kurumlarca yapılan değerlendirmelerin bulgularına olumlu karşılık verin ve onların yorumlarını ve endişelerini anlayamadıysanız açıklama talep edin.
- Çalışmanın hangi yönlerinin daha başarılı olduğunun yanı sıra daha az başarılı olan yönlerinin de nedenleri üzerinde durun.
- Bir çalışmanın bütçesini yada zamanını aşması durumunda gecikmenin ve artan maliyetlerin gerekçelerini tespit edin ve gelecek sefer neler yapılabileceğini değerlendirin. Geçmişe dönük değerlendirme yapmak faydalı olabilir.
- Kalite güvencesi incelemelerinden edinilen derslerin atölye çalışmaları ve seminerler yoluyla aktarılmasını sağlayın.
- Bütün bunlara ek olarak, pozitif bir yaklaşım benimseyin. Kalite güvence incelemeleri yararsız otopsi incelemeleri olmamalı; yapıcı olma ve deneyimlerden dersler çıkarma fırsatı olarak görülmelidir.

**NAO RAPORLARININ PERFORMANSI:
YORUM GETİRMEYİ TEŞVİK ETME**

Rapor Başlığı:

Mali işlerden sorumlu yöneticiler (Principal Finance Officers) tarafından getirilen öneriler ışığında; NAO, müstakil raporlarının kalitesi ve bunların ele alınma tarzı hakkında denetlenen kurumların fikirlerini almaya yönelik düzenlemelerini revize etmektedir. Ekteki anket soruları kolayca doldurulabilecek şekilde tasarlanmış olup üretilen bir NAO raporunun önemli unsurlarını içermektedir.

Cevaplandırılan anket soruları çalışmalarımızın kalitesini değerlendirmek ve gelecekteki çalışmalarımızı yürütme tarzımızı iyileştirmek bakımından bize yardımcı olacaktır. Görüşleriniz gizlilikle korunacak ve sizin ön izniniz olmadan NAO dışına rapor edilmeyecektir.

Yorumlarınızı el yazınızla kabul etmekten memnuniyet duyacağız, ekleyeceğiniz daha fazla değerlendirmeleriniz söz konusu ise, lütfen sayfa ilave ediniz. Cevaplayacağınız sorular bu çalışmadan sorumlu NAO yöneticisine gönderilmelidir; sorular bağlamında herhangi bir probleminiz olursa, lütfen NAO' nun merkezi VFM Geliştirme ekibiyle (tel: 0207 798 75 03) bağlantı kurunuz.

**VFM Geliştirme Ekibi
Oda No A 491
İngiltere Sayıştay**

**PERFORMANS DENETİM RAPORLARI HAKKINDA ANKET
SORULARI**

Performans Denetim Raporunun başlığı

Aksi belirtilmedikçe, lütfen her soru için yalnızca tek bir kutuyu işaretleyin.

Kısım 1: Değer Katma

S1.Rapor önemli ve amaca uygun meseleleri ne ölçüde ele almıştır?

Büyük ölçüde

Yeterli şekilde

Kısmen

Hiçbir şekilde

S2.Raporun odak noktası:

Çok geniş

Yeterli

Çok dar

S3.Rapor hizmetlerinize ne tür kavrayışlar getirdi?

S4.Çalışma sayesinde hangi değişikliklerin yapılması teşvik edildi yada zorlandı?

Kısım 2:Yaklaşım ve metotlar

S5. İncelemede aşağıdaki hususlarda uygun tekniklerden yararlanıldığını düşünüyor musunuz?

	Evet	Hayır
Veri elde edilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verilerin analiz edilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S6. Aşağıdaki hususlar için size yorum fırsatı verildi mi?

	Evet	Hayır
Çalışmanın amaçları	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planlanan metodoloji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Danışmanların görevlendirilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S7. Eğer 5. ya da 6. sorulara hayır yanıtı verdiyseniz, lütfen sebeplerini açıklayınız.

Kısım 3: Çalışma İlişkileri

S8.NAO personeli sizinle ve personelinizle ilişkilerinde ne ölçüde saygılı ve profesyoneldi?

Tamamen

Çoğunlukla

Zaman zaman

Hiçbir zaman

S9.NAO personeli hizmetlerinizin önemli niteliklerini ne ölçüde anladı?

Tamamen

Çoğunlukla

Bazen

Hiçbir zaman

S10.NAO personeli işlerini ne kadar süratle yaptılar?

Derhal

Süratle

Geç

Hiçbir zaman

S11.Programın seyrine ayak uydurabildiniz mi?

Evet

Hayır

Sonuçlar ortaya çıkarken size yorum yapma fırsatı verildi mi?

Tümüyle

Kısmen

S12.Gölgeli alanlardaki kutulardan herhangi birini işaretlediyseniz, lütfen nedenlerinizi belirtiniz.

Kısım 4: Hükümetin Modernleşme gündemine katkıda bulunma

Bu rapor hükümetin modernleşme gündeminin aşağıdaki cephelerine ne ölçüde olumlu katkıda bulunmuştur?

	Büyük ölçüde	Kısmen	Sınırlı şekilde	Hiçbir şekilde
S13.Kamu-özel ortaklığının teşvik edilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S14.Yeniliklerin desteklenmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S15.Geleceğe dönük olma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S16.Yurttaş odaklı olma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S17.Uygun risklerin üstlenilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S18.Kamu idaresinin geliştirilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S19.Çıktılara yoğunlaşma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S20.Bilişim teknolojisi imkanlarından daha iyi yararlanılması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S21.Gölgeli alanlardaki kutulardan herhangi birini işaretlediyseniz, lütfen nedenlerinizi açıklayınız.

Kısım 5: Doğru ve dengeli raporlama

S22.Taslak raporlar olguları ne derece iyi sunabildi?

	Tamamen	Çoğunlukla	Zaman zaman	Hiçbir şekilde
Doğru biçimde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adil biçimde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S23.Raporda görüşlerinizin/yorumlarınızın ne kadarına yer verildi?

	Tümüyle	Kısmen	Hiçbir zaman
Yer verildi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Açıklama fırsatı verildi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S24.Kanaatinize göre, basında hak ettiği ölçüde yer aldı mı?

Tümüyle	Kısmen	Hiçbir zaman
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S25.Gölgeli alanlardaki kutulardan herhangi birini işaretlediyseniz, lütfen gerekçelerinizi belirtiniz.

Kısım 6: Genel Değerlendirmeler

S26.NAO raporlarının genel kalitesini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Mükemmel

Çok iyi

İyi

Vasat

Zayıf

S27.Lütfen, bu programı veya uygulamayı yönetenlere daha fazla yardımcı olabilmesi bakımından bu çalışmanın ilgi alanlarına yönelik önerilerde bulunun.

İmza

Tarih

Lütfen anketin bütün kısımlarını doldurup doldurmadığınızı kontrol ediniz ve aşağıda adresi belirtilen proje yöneticisine gönderiniz:

**BU ANKETİN DOLDURULMASINA YARDIMCI OLDUĞUNUZ İÇİN
TEŞEKKÜR EDERİZ.**