|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Obiettivo*  *Operativo* | | *CODICE OBIETTIVO*  *OPERATIVO (1)* | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | P | 1 | 0 | . | 1 | / | Organizzazione, controllo di gestione, S.I. (Cod. 13) | / | 1 | | | | *Peso (2)* | \_\_\_\_\_\_ |
| *NOME/DESCRIZIONE (3) (max. 40 parole)* | | | | | |
| Realizzazione di un progetto di “Customer satisfaction” su un servizio dell’Agenzia erogato all’utenza esterna, ai fini della valutazione della performance organizzativa e dell’individuazione di azioni di miglioramento | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | Direzione 🗷  PF SFA□  PF CFS □ | (4)P.O. Organizzazione, controllo di gestione e sistemi informativi | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| Collegamento (5) | □ Semplificazione | □ Digitalizzazione | □ Formazione | 🗷 Qualità | | |
| 🗷 Accessibilità | □ Equilibrio di genere / Azioni positive | □ Progetto PNRR | □ Altro | | |
| Presenza processi a rischio corruzione? (6) | □ Si 🗷No | □ Rischio alto  □ Rischio medio/basso | | | | |
| Riferimento/i  Missioni-Programmi(7) | Linea strategica 10 | | | | | |
|  | | | | | |
| Stakeholders (8) (beneficiari diretti) |  | | | | | |
|  | | | | | |
| Deadline (9) | 31.12.2023 | | | | | |
| Importanza relativa dell’obiettivo e risultati attesi (10) | Monitorare i servizi erogati all’utenza ai fini del monitoraggio della performance organizzativa | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |

Indicatori di risultato/efficacia/efficienza (11)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICATORE** |  | BASELINE  0  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | TARGET  N. 1 | FONTE  Interna  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | N. 1 progetto di monitoraggio realizzato |
|  |
| *formula* |  |
|  |
| **INDICATORE** |  | BASELINE  \_\_\_\_\_\_ | TARGET  \_\_\_\_\_\_\_\_ | FONTE  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
|  |
| *formula* |  |
|  |

## Istruzioni operative

1. Codice dell’obiettivo operativo. Codifica dell’obiettivo operativo a cui afferisce questo obiettivo, nel formato:

priorità di governo-obiettivo strategico (es. P02.02) **/** codice UO xxx (es. CGSS ) **/** progressivo nell’ambito della struttura

Ad esempio: P06.01/CGSS/2 per l’obiettivo operativo della Struttura Controllo di Gestione e Sistemi Statistici .

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| STRUTTURE APICALI | |  | PRIORITA’ STRATEGICHE | |
| **SG** |  |  | **P01** |  |
| **D1** |  |  | **P02** |  |
| **D2** |  |  | **P03** |  |
| **D3** |  |  | **P04** |  |
| **D4** |  |  | **P05** |  |
| **D5** |  |  | **P06** |  |
| **D6** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. Peso dell’obiettivo operativo. Indicare un valore da 0 a 100 in modo che la somma di tutti gli obiettivi per struttura sia pari a 100
2. *cosa si prevede di fare per favorire l’attuazione della strategia?* Indicare enunciato dell’obiettivo operativo;
3. *chi risponderà dell’obiettivo?* nome della struttura di Giunta / Ufficio / Agenzia regionale;
4. collegamento ad ambiti di intervento e/o altri piani trasversali;
5. indicare se per la realizzazione dell’obiettivo sono coinvolti processi a rischio corruzione ed indicare se a rischio alto o a rischio medio/basso;
6. riferimento/i a missioni e (possibilmente) ai programmi coinvolti nel raggiungimento dell’obiettivo;
7. *a beneficio di chi è rivolto?* Stakeholders principali che beneficiano direttamente o indirettamente della realizzazione dell’obiettivo;
8. *entro quando si intende raggiungere l’obiettivo?* Indicare la data di scadenza dell’obiettivo, cercando di non appiattire tutto al 31/12, cercare di essere flessibili;
9. Importanza relativa dell’obiettivo e risultati attesi ed eventuali note funzionali alla migliore definizione delle attività da realizzare (importanza obiettivo ed effetti positivi attesi)
10. *Come misuriamo il raggiungimento dell’obiettivo (dimensione e formula di performance di efficacia e di efficienza)?* Sezione dedicata alla definizione degli indicatori di efficacia e di efficienza (previsti massimo 2 indicatori)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICATORE** | (11.1) | BASELINE  \_\_\_\_ (11.3) \_\_ | TARGET  \_\_\_(11.4)\_\_ | FONTE  ­­­­­\_\_(11.5)\_\_\_\_ |
|  |  |
|  |
| *formula* | (11.2) |
|  |

(11.1) nome, enunciato dell’indicatore;

(11.2) formula che definisce l’indicatore;

(11.3) *da dove partiamo?* Baseline che rileva il valore dell’indicatore e riferimento all’ultimo anno per cui è disponibile il valore dell’indicatore;

(11.4) *qual è il traguardo atteso?* Target che si vuole raggiungere;

(11.5) *dove sono verificabili i dati?* Fonte/i che pubblicano questi dati.