



Unione Europea



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
Attive e Passive del Lavoro



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione Pubblica

fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Lo sviluppo di obiettivi ed indicatori

1

GLI OBIETTIVI

A CURA DI FABRIZIO BOCCI

05/02/2013

Formez_{PA}



AZIONI DI SISTEMA
PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI

Obiettivi nella gestione della performance

2

Cosa misurare

I progressi ottenuti nel perseguimento di un obiettivo

Quale è il significato del termine obiettivo

Un fine, uno scopo, un proposito che si desidera raggiungere

Ciò che si desidera ottenere/conseguire

Obiettivo - Indicatori - Valori Attesi

3

Obiettivo	Indicatore	Valore atteso
Incrementare la produttività	N. di pratiche per addetto	120 pratiche al mese
Ciò che si intende conseguire	Ciò che si usa per monitorare i progressi ottenuti	La quantificazione dell'obiettivo (<i>incremento della produttività</i>) nella dimensione misurata dall'indicatore (<i>pratiche per addetto</i>)

Un obiettivo senza uno o più indicatori ed i relativi valori attesi, rimane un intento puramente qualitativo

Esprimere un obiettivo

4

Come esprimere un obiettivo

Migliorare	Migliorare la qualità di un servizio
Aumentare	Aumentare l'efficienza di una unità organizzativa
Ridurre	Ridurre il numero di errori
Minimizzare	Minimizzare i costi di gestione
Ottimizzare	Ottimizzare l'uso del parco auto
Sviluppare	Sviluppare le competenze degli addetti ai servizi sociali
Mantenere	Mantenere i livelli di qualità a fronte di risorse ridotte

Esprimere un obiettivo

5

Come esprimere un obiettivo

Rispettare	Rispettare gli standard definiti dal regolatore
Contribuire	Contribuire al raggiungimento degli obiettivi di servizio
Creare	Creare nuovi canali di comunicazione con il cittadino
Diminuire	Diminuire il tasso di assenteismo
Facilitare	Facilitare l'accesso ad un servizio
Incrementare	Incrementare il numero dei controlli della Polizia Locale
Assicurare	Assicurare il rilascio di una licenza entro tempi stabiliti

Obiettivi e azioni

6

La differenza tra obiettivo ed azione

Obiettivi

Ciò che si desidera ottenere

Azioni

Le iniziative a supporto del perseguimento degli obiettivi

Non sempre c'è una chiara e netta differenza tra obiettivo ed azione

Alcune volte il completamento di un'azione può essere considerato come un obiettivo da raggiungere

La definizione degli obiettivi

7



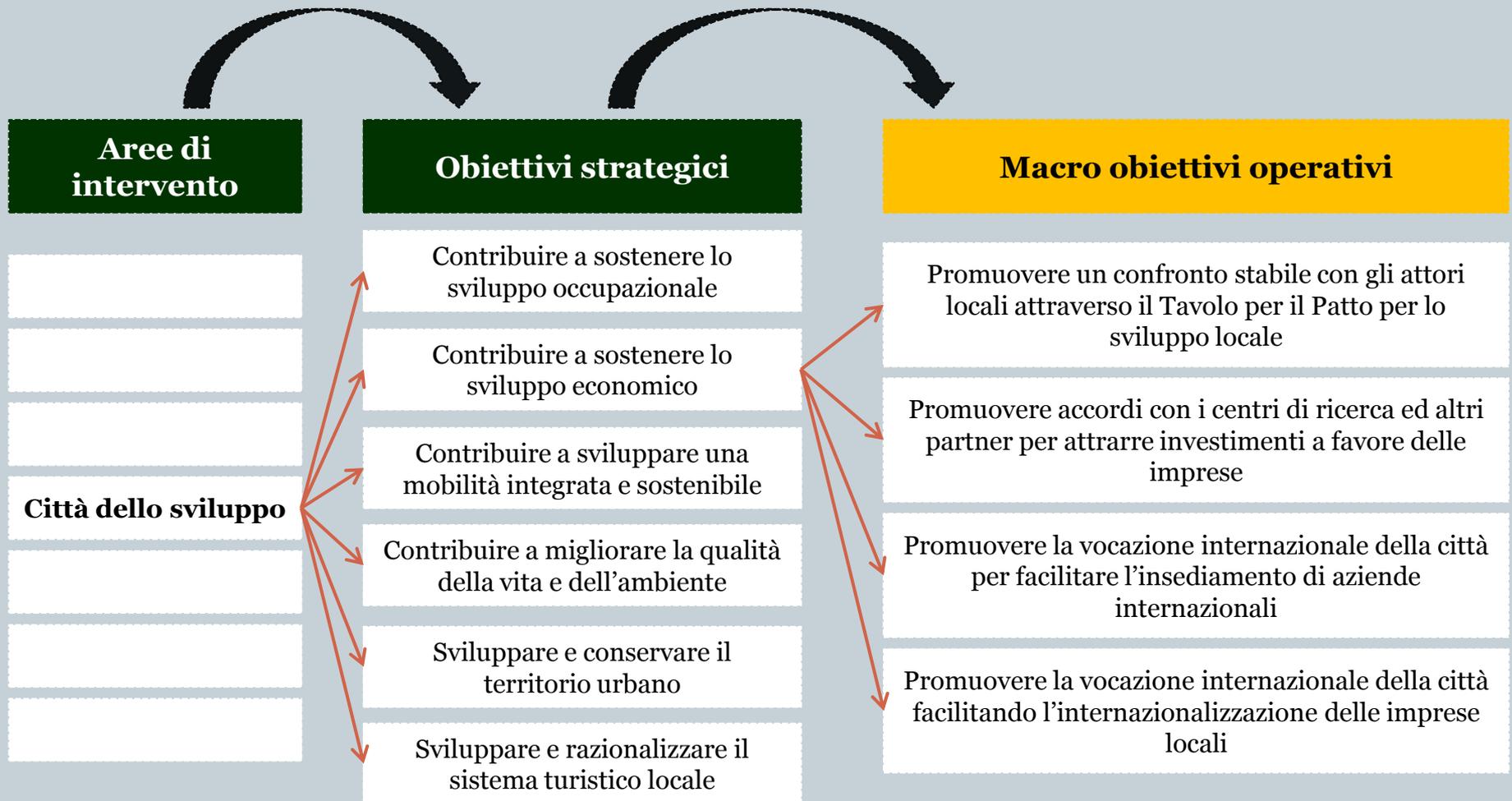
La definizione degli obiettivi

8



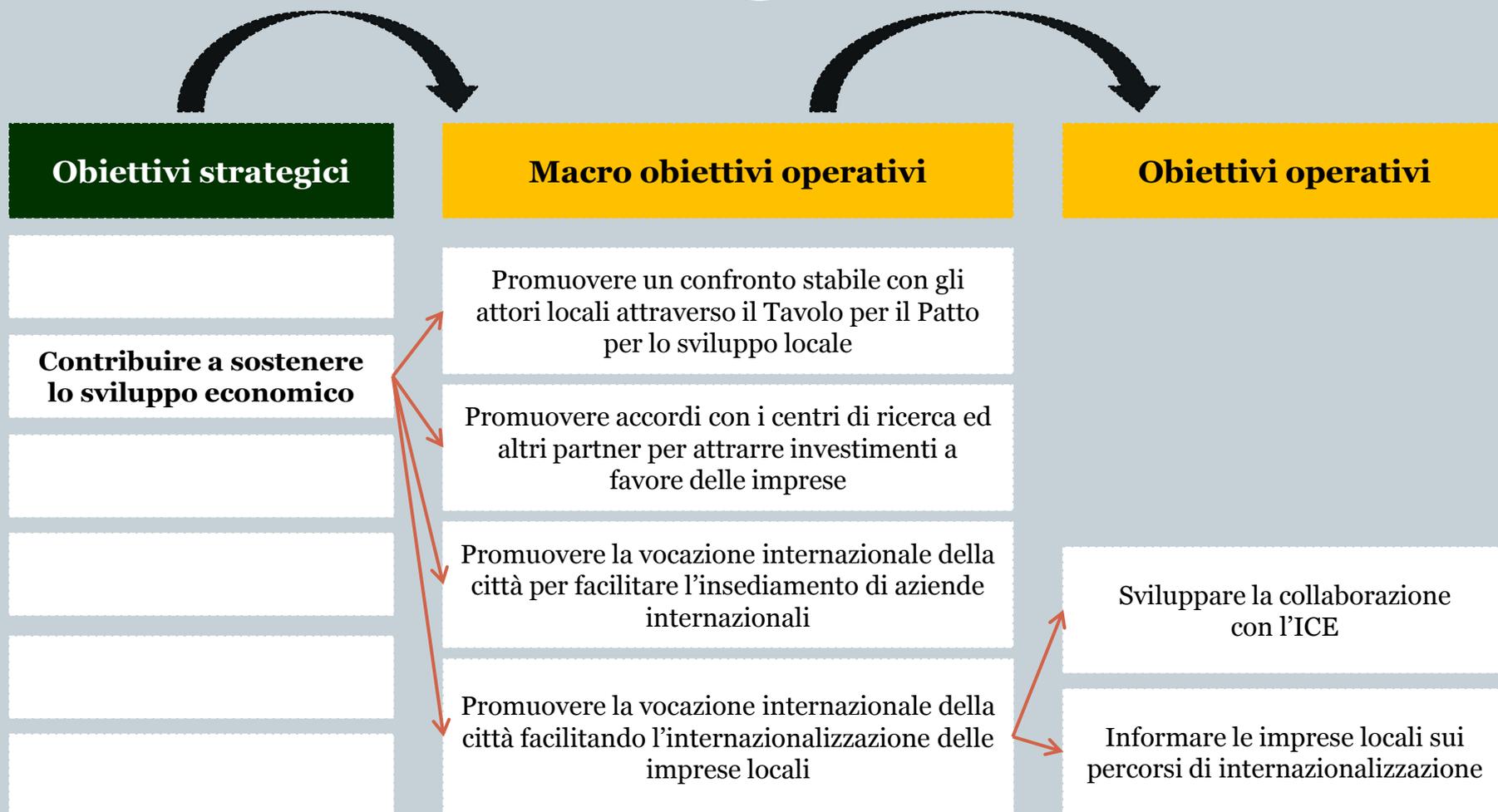
La definizione degli obiettivi

9



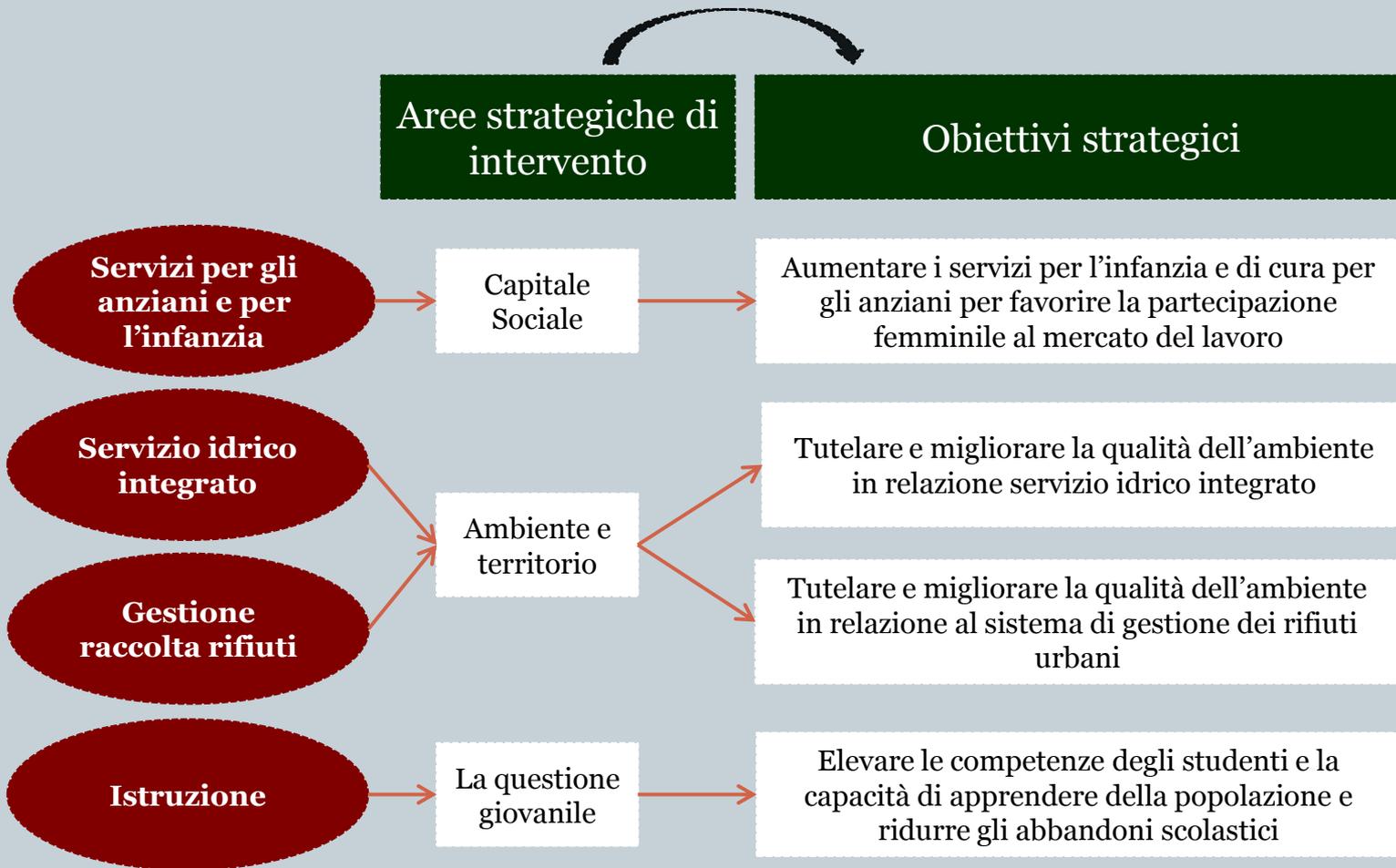
La definizione degli obiettivi

10



... e gli Obiettivi di Servizio del QSN?

11



... e gli Obiettivi di Servizio del QSN?

12

Obiettivi strategici	Indicatori	Valore atteso 2013
Tutelare e migliorare la qualità dell'ambiente in relazione al sistema di gestione dei rifiuti urbani	Rifiuti urbani pro-capite smaltiti in discarica	230
	Quota raccolta differenziata	40%
	Frazione umida trattata da impianti di compostaggio	20%
Macro Obiettivi operativi		
Realizzare la raccolta differenziata porta a porta	% raccolta porta a porta su totale raccolta	z%
Obiettivi operativi		
Realizzare piano di comunicazione	N volantini illustrativi distribuiti / N nuclei familiari	x%
Definire piano di raccolta	Completamento del piano	Entro y

... e le attività ordinarie?

13



... e le attività ordinarie?

14



Conclusioni

15

- Dalle linee di mandato, identificare le aree di intervento
- Tradurre gli intenti espressi nelle linee di mandato in obiettivi strategici (con relativi indicatori e target)
- Declinare gli obiettivi strategici in macro-obiettivi operativi (con relativi indicatori e target)
- Individuare le unità operative responsabili del perseguimento dei macro obiettivi operativi
- Declinare i macro obiettivi operativi in obiettivi operativi (con relativi indicatori e target)
- Completare la mappatura degli obiettivi tenendo conto delle attività ordinarie che non hanno valenza strategica