

c.a. Segretario Generale reggente

Gentilissima Dottoressa,
facendo riferimento alle **schede degli obiettivi** che andranno a costituire il Piano della Performance dell'Ente per l'anno 2016, ho preso visione di quanto predisposto da tutti Voi e in prima battuta, mi complimento per lo sforzo che autonomamente avete deciso di dedicare a questo delicato momento di programmazione preventiva delle Vostre attività.

Le schede da Voi prima definite e poi predisposte anche in termini di contenuti si presentano ora assai molto più utili rispetto al recente passato in quanto permettono anche ad osservatori esterni (lo scrivente ad esempio come Vostro valutatore ma anche i Vostri rispettivi Amministratori) di prendere in visione del "livello di complessità" che caratterizza ciascun servizio organizzativo e al contempo di avere tutte le informazioni maggiormente significative direttamente sott'occhio a livello visivo.

Essendo questa la prima applicazione della scheda, mi ritengo generalmente soddisfatto, ma ciò non mi esime dal potervi indirizzare verso alcuni possibili miglioramenti da poter apportare da parte di ciascuno di Voi alle rispettive schede.

Una prima osservazione che mi sento di poterVi fare riguarda la **tipologia di indicatori** che a mio avviso andrebbero impiegati per misurare adeguatamente i rispettivi obiettivi che vi sono stati assegnati (o che Vi siete proposti in modo autonomo): oltre alla variabile "**tempo**" (da Voi diffusamente considerata) andrebbe anche contemplato, laddove possibile, anche qualche **indicatore di efficacia** (es. grado di soddisfazione della domanda potenziale o espressa; tasso di raggiungimento di un obiettivo quantitativo, ecc); qualche **indicatore di efficienza** (costo unitario del servizio o del singolo progetto); **di produttività** (es. numero di pratiche espletate per ogni dipendente; ore di apertura allo sportello rispetto al numero di dipendenti in servizio effettivo, ecc.) e, auspicabilmente di **qualità** (es. miglioramento di specifici parametri standard nella modalità di erogazione del servizio).

A tal fine, come a suo tempo già anticipatoVi, non mi dispiacerebbe prevedere un prossimo incontro con ciascuno di Voi onde poterci confrontare su cosa misurare e con quali possibili indicatori poterlo fare. Ciò potrebbe sicuramente aiutare ciascun di Voi a mettere a punto le rispettive future schede obiettivi, già a partire dal prossimo anno.

Una seconda osservazione riguarda invece la necessità di riportare (qualora si tratti di obiettivi strategici non avviati nel 2016 ma già approntati negli anni scorsi..) alcuni dati (almeno quelli "quantitativi") concernente i "**valori storici**". Dalla visione delle schede, emerge infatti che tranne in soli due/tre casi, la colonna prevista appositamente nella scheda è di fatto rimasta in bianco. A tal fine Le proporrei di poter sensibilizzare i Suoi colleghi affinché si possano riportare tali valori nella scheda (nel caso in cui si dovesse trattare di nuovi obiettivi, sarà sufficiente evidenziare tale circostanza...) prima di mandarle complessivamente in approvazione in Giunta già la prossima settimana.

Restando comunque a Sua disposizione per eventuali ed ulteriori delucidazioni, per quanto mi riguarda, ritengo di validare sin da ora le schede (e i relativi contenuti informativi) da Lei gentilmente inviatemi nei giorni scorsi.

Le chiederei cortesemente di poter condividere le presenti riflessioni con tutte/i le/i Sue/oi colleghe/i.

Complimentandomi con Lei per l'efficace lavoro di coordinamento organizzativo finora effettuato, La ringrazio e La saluto cordialmente.

Luca Mazzara