

La trasparenza e il sistema degli obiettivi in AVEPA

Francesco Rosa

AVEPA - Area Integrazione territoriale



Giornata della trasparenza
1° dicembre 2021

Perché la Giornata della trasparenza

Il D.lgs. 33/2013 prevede che ogni amministrazione presenti annualmente il **Piano e la Relazione sulla performance** alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e ad ogni altro osservatore qualificato, nell'ambito di apposite giornate della trasparenza.

L'AVEPA ha sempre dato corso a questo adempimento organizzando incontri con i propri stakeholders sia a livello periferico che centrale.

L'obiettivo è quello di fornire informazioni e spunti utili a valutare al meglio l'operato dell'ente concentrando l'attenzione sulle tematiche, attività ed obiettivi raggiunti di maggior interesse ed utilità per i partecipanti alle giornate.



Il modello di riferimento

Il modello della performance AVEPA, partendo dalla Mission e dalla Vision dell'ente, fino ad arrivare alla definizione dei singoli obiettivi dirigenziali, tiene conto dei seguenti elementi:

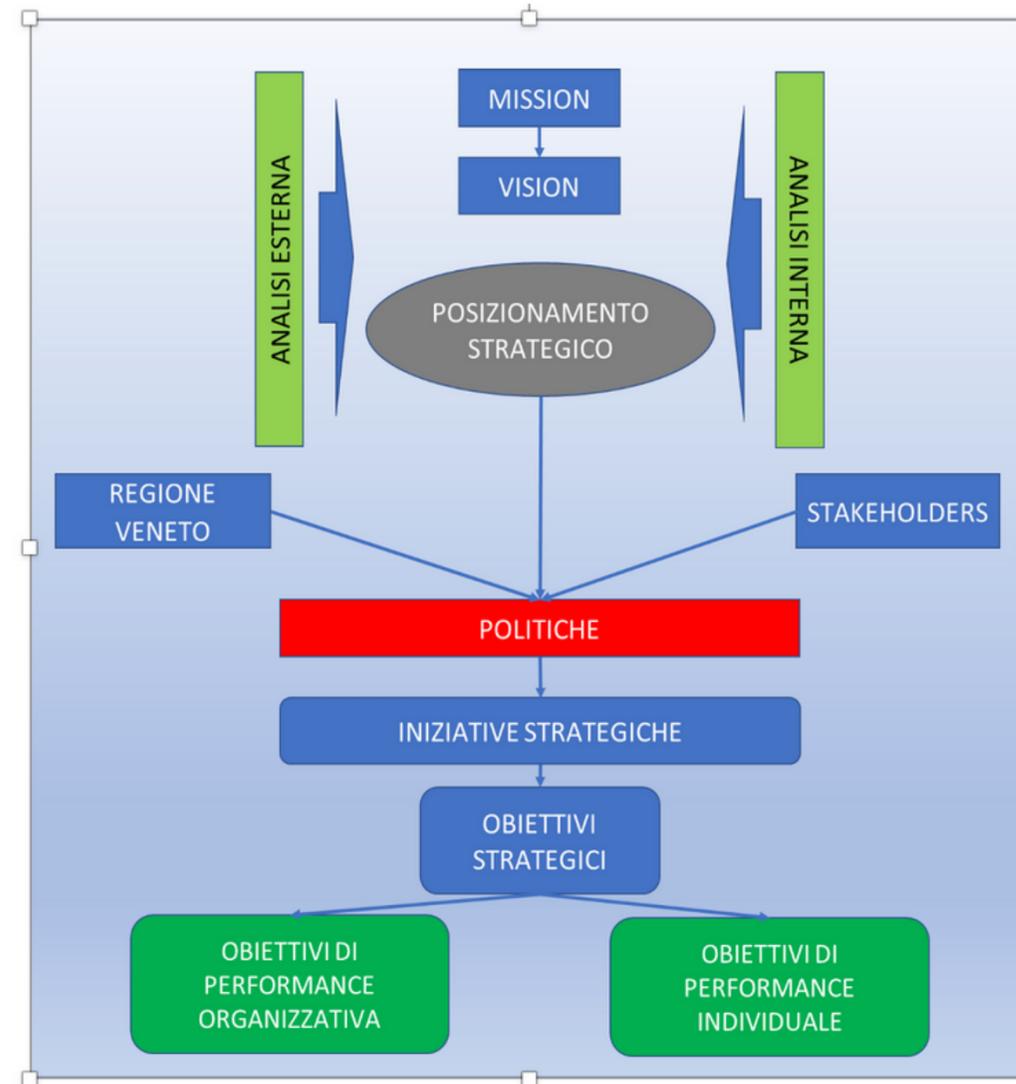


- Analisi del **contesto** interno ed esterno
- **Politiche** espresse dalla Direzione
- Indicazioni fornite direttamente dagli **stakeholders**
- Integrazione con la **programmazione strategica pluriennale**
- Integrazione della **programmazione regionale**



Il modello di riferimento

Il processo elaborativo segue uno **schema logico**, ormai consolidato, che tiene conto di tutte le premesse e degli elementi in *input* per arrivare a definire l'intero sistema degli obiettivi, fino alla loro classificazione secondo famiglie omogenee (obiettivi strategici, di *performance* individuale e di *performance* organizzativa)



Il modello di riferimento

Il processo elaborativo segue uno **schema logico**, ormai consolidato, che tiene conto di tutte le premesse e degli elementi in *input* per il sistema, classificati (obiettivi individuali)



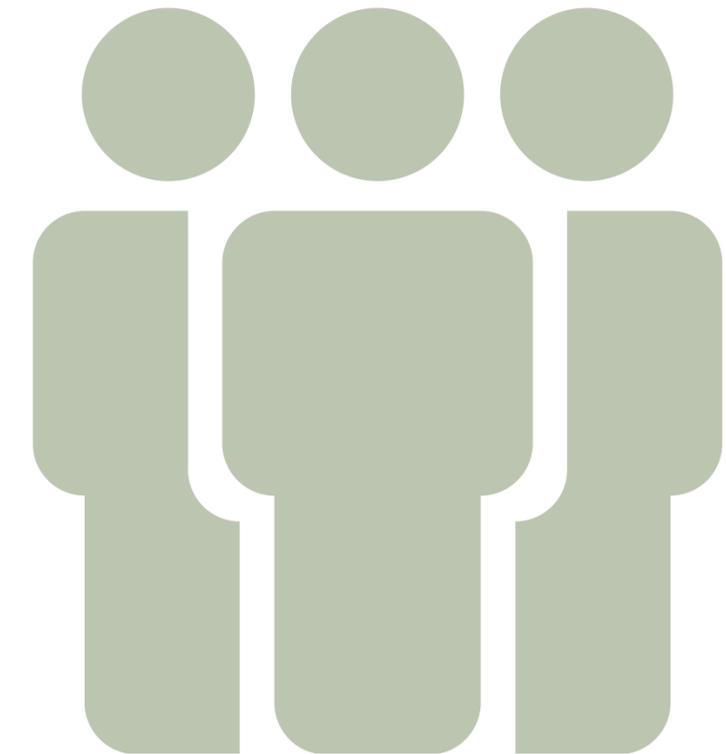
Il modello di riferimento

L'orientamento all'utenza vive oggi un cambio di paradigma che consta nel progressivo passaggio da un'impostazione autoreferenziale a logiche di ascolto dei reali bisogni espressi dagli stakeholders.



Il processo di **ascolto dell'utenza**, sia interna che esterna, che l'AVEPA ha avviato nel 2015 costituisce ormai la premessa fondante di numerosi obiettivi strategici dell'Ente.

Ciò ha consentito di valorizzare, integrandoli tra gli elementi propulsivi nella fissazione degli obiettivi aziendali, i feedback raccolti presso gli stakeholders nel corso degli incontri organizzati sul territorio.



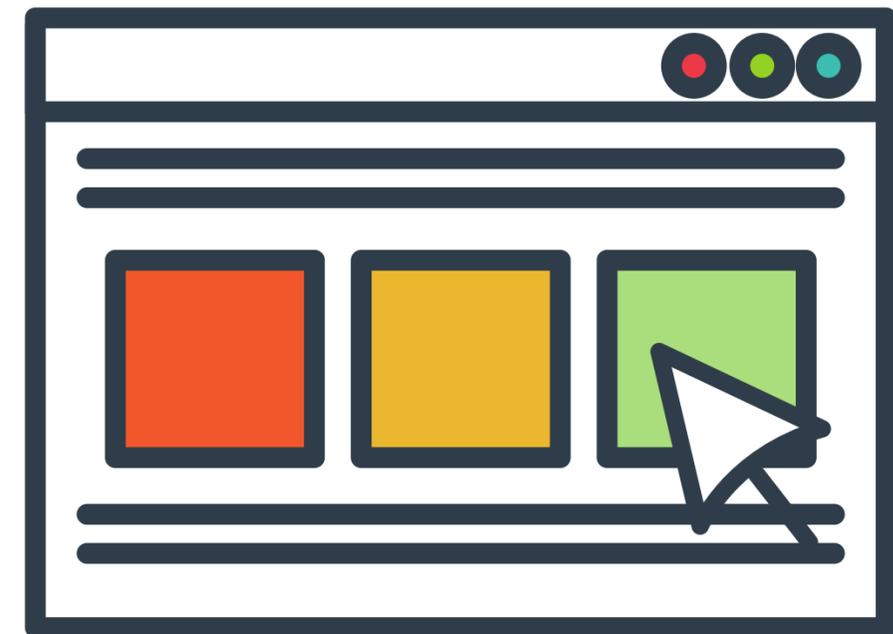
Il modello di riferimento

FASI NELLA DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

1. Elaborazione dei feedback dell'utenza
2. Definizione dei principali temi su cui intervenire
3. Definizione obiettivi, sostenibilità ed efficacia

Gli **obiettivi** possono essere:

- da utenza esterna (Utenza)
- di origine interna (AVEPA)
- derivanti dai documenti di programmazione regionale (DEFER)



Politiche e logiche di sviluppo

- 1** **SOSTENERE LO SVILUPPO ECONOMICO DEI TERRITORI**
- 2** **GARANTIRE IL CONSOLIDAMENTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO A FRONTE DEI MUTAMENTI DEL CONTESTO OPERATIVO**
- 3** **INNOVARE I PROCESSI E I COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI**



Le iniziative strategiche

Il Piano della performance si compone delle seguenti iniziative strategiche, attuative delle politiche alla quali si richiamano puntualmente

INIZIATIVA trasversale: Attuazione del miglioramento continuo con approccio bottom up

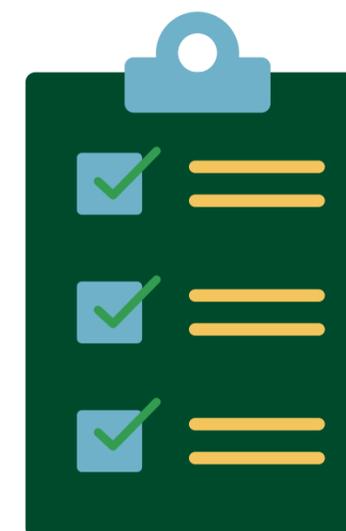
INIZIATIVA n. 1 - Efficientamento dei processi aziendali

INIZIATIVA n. 2 - Azioni per la semplificazione e l'innovazione dei processi e dei comportamenti organizzativi

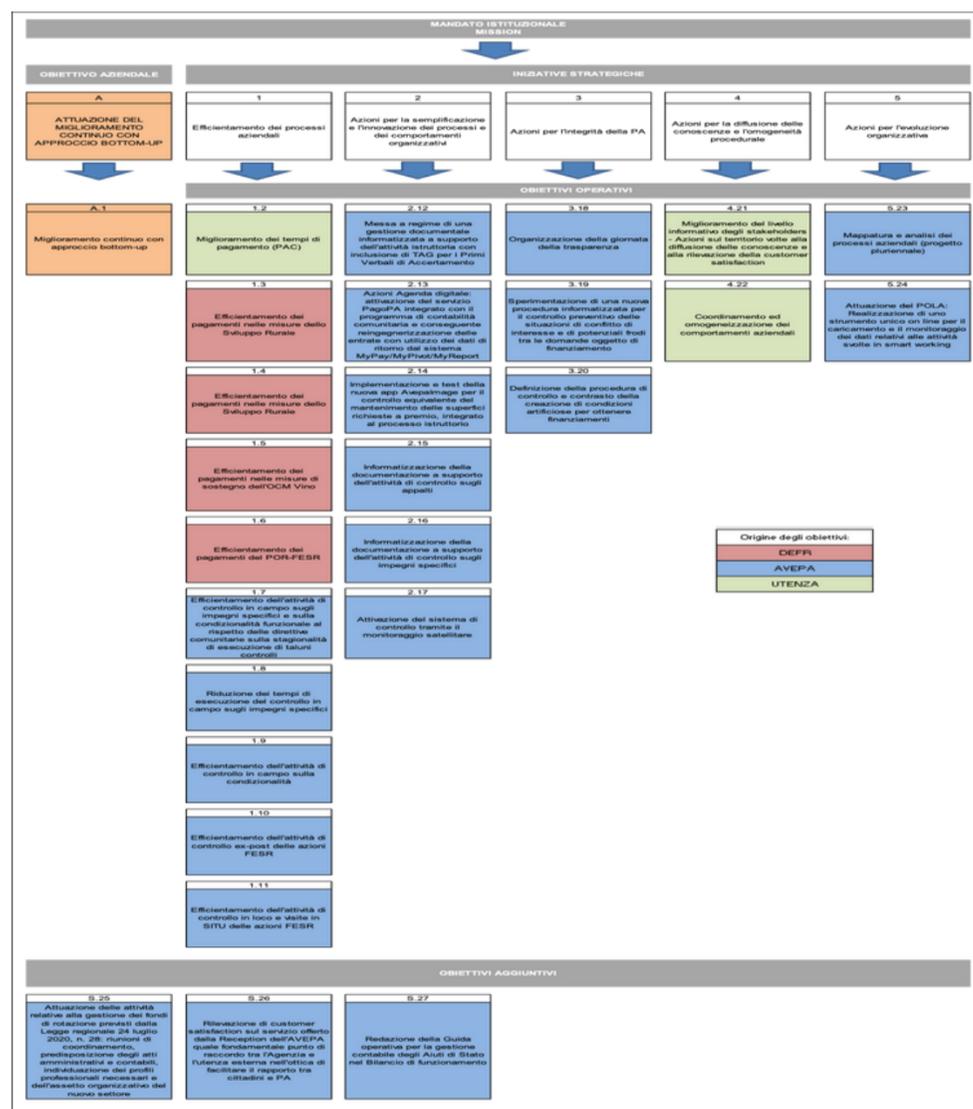
INIZIATIVA n. 3 - Azioni per l'integrità della PA

INIZIATIVA n. 4 - Azioni per la diffusione delle conoscenze e l'omogeneità procedurale

INIZIATIVA n. 5 - Azioni per l'evoluzione organizzativa



Le iniziative strategiche



L'albero delle performance è una mappa che rappresenta graficamente i legami tra la Mission, le iniziative strategiche e gli obiettivi.

L'immagine dà il senso della complessità e dell'integrazione delle attività di performance seguite dall'Agenzia nel corso dell'anno.

Si riferiscono agli ambiti dell'innovazione, della semplificazione ed efficientamento, gli obiettivi con maggior rilevanza per l'utenza esterna, alcuni approfondimenti che i colleghi presenteranno nel corso della giornata.



Grazie!





AVEPA - Agenzia veneta per i pagamenti

35131 Padova (PD) - via Niccolò Tommaseo 67/C

tel. 049 7708711 - fax 049 7708750

direzione@avepa.it - protocollo@cert.avepa.it

www.avepa.it