



LA RELAZIONE SULLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE 2018

PREMESSA

La redazione della **Relazione sulla Qualità della Prestazione** è disciplinata dall'articolo 28 sexies del Decreto del Presidente della Giunta Regionale 24 marzo 2010, n. 33/R ad oggetto "*Regolamento di attuazione della Legge Regionale 08/01/2009, n. 1 (Testo unico in materia di organizzazione ed ordinamento del personale)*"; a norma di tale articolo la Relazione **evidenzia i risultati raggiunti**, nell'esercizio 2018, dalla struttura di ARTI **rispetto ai singoli obiettivi programmati**, con rilevazione degli eventuali scostamenti. La predisposizione della RQP è, inoltre, prevista anche dall'articolo 21 novies 1 della Legge Regionale n. 32 del 26 luglio 2002 (*Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro*) come un adempimento da effettuarsi a carico del Direttore dell'Agenzia a conclusione dell'intero ciclo di programmazione, misurazione e valutazione.

Coerentemente con quanto previsto entro le Linee guida del ciclo di Programmazione, Monitoraggio e Valutazione, approvate con delibera della Giunta Regionale n. 77 del 10/02/2014 e modificate, in ultimo, con la delibera della Giunta Regionale n. 229 del 06/03/2018, i contenuti della **Relazione sulla Qualità della Prestazione** rappresentano la **conclusione dell'intero ciclo di Programmazione, Monitoraggio e Valutazione**, relativamente all'esercizio **2018**, delle prestazioni di tutta la struttura amministrativa dell'Agenzia, che ha visto il suo inizio con l'approvazione del Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa (approvazione avvenuta con delibera Giunta Regionale n. 1148 del 22/10/2018). In proposito si evidenzia come l'Agenzia sia stata costituita a fine giugno 2018 (ai sensi della Legge Regionale n. 28 del 08 giugno 2018) e che, conseguentemente, il Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa ha avuto, per l'anno trascorso, una valenza "residuale".

Nel Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa (PQPO) per l'anno 2018 sono stati, comunque, **definiti**, in armonia con quanto contenuto nei documenti programmatici regionali, **obiettivi di valenza strategica rappresentanti la descrizione dei risultati che l'Agenzia si è prefissa di raggiungere per eseguire con successo gli indirizzi politico programmatici**.

Gli obiettivi strategici sono da intendersi, quindi, quali obiettivi **di particolare rilevanza rispetto ai bisogni ed alle attese dei portatori di interesse** e sono programmati su base triennale e aggiornati annualmente con riferimento alle priorità dell'Agenzia. Nel PQPO per l'anno 2018 sono stati individuati i seguenti obiettivi strategici:

1. **politiche per il diritto e la dignità del lavoro;**
2. **progetti rivolti a determinate categorie di utenti;**
3. **progetto Med Interreg Italia Francia Marittima;**
4. **servizi alle imprese;**
5. **gestione efficiente ed efficace delle risorse.**

Il **conseguimento degli obiettivi strategici ha coinvolto l'intera struttura** dell'Agenzia in quanto gli stessi si caratterizzano per un impatto fortemente trasversale sulla "macchina burocratica". Ciò non toglie, ovviamente, che certi obiettivi siano da attribuirsi più marcatamente alla competenza di alcune unità organizzative piuttosto che a quella di altre, ma i medesimi, proprio in relazione al loro carattere strategico, sono stati conseguiti con il contributo dell'intera struttura.

Il monitoraggio circa lo stato di avanzamento degli obiettivi strategici individuati, in aderenza con quanto riportato entro il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, **è finalizzato alla misurazione del contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che una struttura/unità organizzativa/area di responsabilità apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi** e, in ultima istanza, **alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.**

La scheda-obiettivo consente, quindi, di rappresentare lo stato dell'arte conclusivo circa l'effettuazione delle attività connesse al conseguimento degli obiettivi strategici 2018 con riferimento agli indicatori, ai valori target ed ai risultati attesi. In particolare, **per ognuno degli indicatori contenuti nel Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa 2018 sono state rappresentate le seguenti informazioni:**

- **il valore conseguito dall'indicatore**, come risultante dal monitoraggio condotto;
- **le note di monitoraggio**, con le quali si è provveduto a descrivere sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2018; per gli indicatori procedurali (ove presenti) è fatto rinvio al relativo cronoprogramma sul quale è stato effettuato un monitoraggio dettagliato delle singole attività;
- **la fonte dati**, con la quale si è specificata la fonte dalla quale sono state tratte le informazioni relative ai precedenti due punti;
- **a livello di "indicatore" e di "risultato"** (per i risultati composti da più indicatori la percentuale esprime la media dei relativi valori, a meno che non sia indicato diversamente) è riportata, altresì, la **percentuale determinata a seguito di un'analisi tecnica effettuata in base ai criteri di cui al successivo elenco** (tratti da quelli contenuti nelle Delibere della Giunta regionale n. 209 e n. 229 del 06/03/2018):

1. gli indicatori conseguiti in ritardo sono decurtati di una percentuale che è proporzionale all'entità del ritardo: la percentuale è calcolata come rapporto tra il tempo teorico necessario come da valore target e il tempo effettivo occorso per il conseguimento dell'indicatore; nel caso in cui il compimento di alcune fasi di un cronoprogramma evidenzia un ritardo rispetto alla data di fine prevista, se il ritardo è stato successivamente riassorbito ed il procedimento si è comunque concluso entro la data finale prevista, lo stesso è da considerarsi in linea con le scadenze assegnate;
2. in presenza di un valore non quantificabile, la percentuale di conseguimento dell'indicatore è calcolata con riferimento al ritardo (in analogia con quanto fatto secondo il punto precedente) da stimarsi sulla base delle informazioni contenute nella nota di monitoraggio, a fronte dell'eventuale cronoprogramma approvato; qualora nella nota di monitoraggio non vi siano elementi utili per stimare il ritardo la percentuale di conseguimento dell'indicatore è posta pari a zero;
3. per gli indicatori numerici (anche quelli finanziari) è attribuita la percentuale di conseguimento in base alla seguente formula:

$$\frac{(\text{valore conseguito 2018}) \times 100}{(\text{valore target 2018})}$$

4. nel caso in cui la valutazione del risultato che emerge in sede tecnica sia superiore alla valutazione espressa nella nota di monitoraggio, viene assunto quest'ultimo valore.

E' stata effettuata, inoltre, una valutazione contestualizzata: nella misura in cui

alcuni obiettivi non sono stati pienamente raggiunti per ragioni non direttamente imputabili alla responsabilità del soggetto valutato, si è provveduto a neutralizzare il mancato conseguimento del risultato, escludendo dalla valutazione gli indicatori (o fasi dei relativi cronoprogrammi) interessati da "cause esterne".

- **eventuali specifiche relativamente ai criteri utilizzati per la determinazione delle percentuali** (colonna note).

A seguito della realizzazione del monitoraggio finale (si veda la scheda-obiettivo a pagina seguente), sono stati ritenuti **complessivamente conseguiti, nella percentuale del 95,63%, per l'esercizio 2018, gli obiettivi strategici** (organizzativi) posti con il PQPO 2018.

Per completezza si riportano, infine, nelle pagine immediatamente successive alla rappresentazione della scheda-obiettivo, anche i cronoprogrammi definiti per valutare il conseguimento degli obiettivi procedurali con il relativo monitoraggio di dettaglio delle singole fasi/attività.

AGENZIA REGIONALE TOSCANA PER L'IMPIEGO (ARTI) – MONITORAGGIO FINALE 2018																			
I	OBIETTIVI STRATEGICI	II	DECLINAZIONE OBIETTIVO	RESULTATI ATTESI E INDICATORI						Collegamento con i progetti del DEFR 2018 o con il PQPO della Giunta Regionale	MONITORAGGIO			PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO		NOTE			
				Risultato atteso	Modalità calcolo indicatore (numeratore/denominatore)	Valore iniziale	Valore target 2018	Valore target 2019 - 2020	Peso %		NOTE	Responsabile attuazione	Valore conseguito dall'indicatore	Note di monitoraggio	Fonte dati		Indicatore	Risultato	
1	Politiche per il diritto e la dignità del lavoro	1.1	Riordino istituzionale per la gestione operativa dei servizi per l'impiego e delle politiche attive del lavoro	Messa a regime dell'Agenzia	Realizzazione degli interventi previsti nel cronoprogramma	-	rispetto del cronoprogramma	rispetto del cronoprogramma	20,00%	Obiettivo condiviso con la Direzione Lavoro, Organizzazione e Sistemi Informativi e Programmazione e Bilancio. Si veda il cronoprogramma 1	Direttore	Progetto DEFR n. 11	100,00%	Interventi conclusi secondo i termini del cronoprogramma	Decreti Direttore	100,00%	100,00%	-	
			1.2	Attuazione del Piano Integrato regionale per l'Occupazione (PIO)	Raccolta adesioni disoccupati e loro istruttorie	Numero istruttorie effettuate/numero di adesioni raccolte	-	100,00%	-	10,00%	Obiettivo condiviso con la Direzione Lavoro	Direttore	Progetto DEFR n. 11	100,00%	6696 adesioni raccolte, 6696 istruttorie eseguite	Sistema informativo IDOL	100,00%	100,00%	-
			1.3	Promozione dei servizi erogati dalla nuova rete regionale dei Centri per l'impiego	Realizzazione di una campagna di comunicazione riguardante i servizi erogati dai Centri per l'impiego	Realizzazione degli interventi previsti nel cronoprogramma	-	rispetto del cronoprogramma	rispetto del cronoprogramma	10,00%	Obiettivo condiviso con la Direzione Lavoro. Si veda il cronoprogramma 2	Direttore	Progetto DEFR n. 11	100,00%	Interventi conclusi secondo i termini del cronoprogramma	Piattaforma START e pagine web su eventi	100,00%	100,00%	-
2	Progetti rivolti a determinate categorie di utenti	2.1	Gestione di incentivi e misure di politica attiva	Gestione dell'avviso a favore di donne vittime delle tratta	Numero di istruttorie effettuate su numero di domande pervenute	-	100,00%	-	10,00%	-	Direttore	Progetto DEFR n. 11	100,00%	141 domande ricevute, 141 istruttorie eseguite	Verbal delle commissioni di valutazione	100,00%	100,00%	-	
			Gestione degli avvisi a favore dei soggetti con disabilità (fondo regionale L. 68/99)	Numero di istruttorie effettuate su numero di domande pervenute	-	100,00%	-	10,00%	-	Direttore	Progetto DEFR n. 11	100,00%	331 domande ricevute, 331 istruttorie eseguite	Verbal delle commissioni di valutazione	100,00%	100,00%	-		
3	Progetto Med Interreg Italia Francia Marittima	3.1	Gestione operativa del progetto Interreg	Scambio di buone prassi con le regioni partner	Sperimentazione di nuovi modelli di incrocio domanda/offerta di lavoro	-	rispetto del cronoprogramma	rispetto del cronoprogramma	10,00%	Le regioni partner sono la Sardegna, la Liguria, la Corsica e Poca (Provenza-Alpi-Costa Azzurra). Si veda il cronoprogramma 3	Direttore	Progetto DEFR n. 11	100,00%	Attività concluse secondo i termini del cronoprogramma	Convenzione - verbale riunione	100,00%	100,00%	-	
4	Servizi alle imprese	4.1	Rafforzamento dei servizi erogati dai centri per l'impiego rivolti alle imprese e ai datori di lavoro	Incremento del numero delle imprese che si rivolgono ai centri per l'impiego	Numero di imprese che si sono rivolte ai servizi	12.000	>12.000	-	10,00%	-	Direttore	Progetto DEFR n. 11	15.187	-	Sistema informativo IDOL	100,00%	100,00%	-	
5	Gestione efficiente ed efficace delle risorse	5.1	Verifica della qualità del sistema dei centri per l'impiego	Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	numero utenti soddisfatti/numero utenti su cui è stata effettuata la rilevazione	-	>=50%	>=60%	10,00%	Il valore target è calcolato tenuto conto della media indicata a livello nazionale nella quale la verifica della qualità dei Centri per l'impiego è risultata pari al 40-60%. Obiettivo condiviso con la Direzione Lavoro	Direttore	Scheda obiettivo Direzione Lavoro	72,90%	Dato fornito da rilevazione IRPET che indica già la percentuale (il numero di utenti soddisfatti è pari a 1.329 su un totale di 1823 utenti su cui è stata effettuata la rilevazione)	Rilevazione IRPET	100,00%	100,00%	-	
			5.2	Gestione delle risorse umane (clima organizzativo)	Assicurare un indirizzo coerente con gli obiettivi strategici e rispetto alla capacità di coordinamento della struttura	Giudizio qualitativo del personale coordinato, rilevato attraverso un apposito questionario, circa la capacità di indirizzo e coordinamento del Direttore	-	100,00%	100,00%	4,00%	Indicatore valutato esclusivamente ai fini della prestazione individuale del Direttore (non verrà valutato, quindi, ai fini della prestazione organizzativa). La percentuale di raggiungimento sarà parametrata al giudizio rilasciato dal personale coordinato	Direttore	Schede obiettivo Direzioni della Giunta Regionale	-	La rilevazione verrà effettuata congiuntamente con gli uffici della Giunta Regionale	-	-	-	-
			5.3	Attuazione della strategia di prevenzione della corruzione e trasparenza di ARTI	Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione	Realizzazione degli interventi previsti nel cronoprogramma	-	rispetto del cronoprogramma	-	6,00%	La verifica circa il conseguimento dell'obiettivo sarà effettuata dal Responsabile della prevenzione corruzione e trasparenza. Si veda cronoprogramma 4	Responsabile prevenzione corruzione e trasparenza	obiettivo trasversale	30,00%	Al 31/12/2018 non risulta ancora nominato il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza e conseguentemente predisposto il PTCP 2018/2020	-	30,00%	30,00%	La prima e seconda fase del cronoprogramma non sono concluse
														MEDIA PONDERATA		95,63%			

RISULTATO ATTESO: Messa a regime dell'agenzia Valore target – entro il 31/12/2018							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Dirigente Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Approvazione del piano dei fabbisogni di personale	Decreto del Direttore	01/09/2018	31/10/2018	Direttore	50,00%	08/10/2018	Fase conclusa	Decreto 37/2018
2	Avvio delle procedure di mobilità interna per la creazione dell'ufficio di supporto al direttore	avviso	01/09/2018	31/10/2018	Direttore	20,00%	22/09/2018	Fase conclusa	Avviso pubblicato su intranet ARTI
3	Avvio delle procedure necessarie a coprire il fabbisogno di personale del 2018	Avvio procedure art. 34 bis D.Lgs. 165/2001, mobilità esterna ex art 30 D.Lgs. 165/2001 , scorrimento graduatorie esistenti	01/10/2018	31/12/2018	Direttore (con il supporto delle strutture di RT che operano in avvalimento ai sensi della DGR 31/2018)	30,00%	26/11/2018	Fase conclusa	Decreto 90/2018
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO: Realizzazione di una campagna di comunicazione riguardante i servizi erogati dai centri per l'impiego Valore target – entro il 31/12/2018							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Dirigente Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Supporto alla Direzione Lavoro nella definizione del materiale di comunicazione	Realizzazione varie tipologie di materiale	28/06/2018	01/10/2018	Giovani	20,00%	28/09/2018	E' stato eseguito un affidamento ad una ditta grafica per la realizzazione del materiale	Piattaforma START
2	Stampa e diffusione del materiale	materiali stampati (depliant, flyers, locandine, pubblicazioni, etc.) e diffusione	01/10/2018	31/12/2018	Giovani	30,00%	31/12/2018	La distribuzione nei centri per l'impiego è durata fino al 31/12/2018	Direzione
3	Realizzazione congiunta con la Direzione Lavoro	Didacta, Jobbando, Employers'day	01/09/2018	31/12/2018	Giovani	50,00%	09/11/2018	In particolare le date dei tre eventi sono state: Didacta: 18-20/10/2018; Jobbando: 25-26/10/2018; Employers'day: 9-11/11/2018	Pagine web eventi: http://www.regione.toscana.it/-/regione-toscana-didacta-2018-programma https://www.jobbando.org/protagonista/5614/ http://www.regione.toscana.it/-/employers-day-eventi-nei-centri-per-l-impie-1
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO: Scambio di buone prassi con le regione partner (Sardegna, Liguria, Corsica e Paca) Valore target – entro il 31/12/2018							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Dirigente Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Predisposizione e adesione alla Convenzione con la Direzione Lavoro	Firma Convenzione	01/09/2018	30/11/2018	Babboni	70,00%	29/11/2018	Fase conclusa	Convenzione firmata (approvata con DGR 1304/2018)
2	Avvio dello studio sulla sperimentazione di nuovi modelli di incrocio domanda/offerta di lavoro finalizzati al reinserimento lavorativo nelle aree di crisi	Definizione linee guida	01/12/2018	31/12/2018	Babboni	30,00%	17/12/2018	Riunione tenuta a Livorno per la definizione dei contenuti della piattaforma di progetto	Verbale di riunione
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			

RISULTATO ATTESO: Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione Valore target – entro il 31/12/2018							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Dirigente Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Nomina del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	01/09/2018	31/10/2018	Direttore	30,00%	-	Il direttore ha iniziato ad assumere il ruolo di responsabile nell'attesa di completare gli atti	Direzione
2	Predisposizione Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) 2018/2020	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	01/11/2018	30/11/2018	Responsabile prevenzione corruzione e trasparenza	40,00%	-	Si è iniziato ad applicare, in quanto ritenuto valido per ARTI, il Piano per la prevenzione di Regione Toscana per la parte applicabile riguardante il mercato del lavoro, in attesa di approvare il Piano	Direzione
3	Definizione e alimentazione della sezione del sito ARTI dedicata all'Amministrazione trasparente	Inserimento documentazione	01/09/2018	31/12/2018	Responsabile prevenzione corruzione e trasparenza	30,00%	31/12/2018	La pagina del sito ARTI per la documentazione sull'amministrazione trasparente è stata completata il 19/11/2018 e aggiornata fino al 31/12/2018	Sito internet ARTI
Peso complessivo delle fasi (100%)						100,00%			