Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)

Missione 5 Componente 1 Investimento 1.1

Aggiornamento del Piano regionale di potenziamento dei centri per l'impiego

Regione Toscana

Sommario

1 PREMESSA....3

2 ANALISI DEL CONTESTO REGIONALE....6

2.1 Il quadro di contesto normativo e organizzativo....6

2.2 Il personale in servizio....15

2.3 Le attività dei CPI....21

3 OBIETTIVI, LINEE DI INTERVENTO E QUADRO FINANZIARIO....27

3.1 Obiettivi generali....27

3.2 Linee di intervento e quadro finanziario....28

4 LA DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI PROGRAMMATI....30

4.1 Comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti....30

4.1.1 Quadro di contesto....30
4.1.2 Azioni avviate....32
4.1.3 Programmazione nuove attività....35
4.1.4 Quadro delle attività....36
4.2 Formazione degli operatori....37
4.2.1 Quadro di contesto....37
4.2.2 Azioni avviate....38
4.2.3 Programmazione nuove attività....42
4.2.4 Quadro delle attività....42
4.3 Osservatorio regionale del mercato del lavoro....43
4.3.1 Quadro di contesto....43
4.3.2 Azioni avviate....44
4.3.3 Programmazione nuove attività....46
4.3.4 Quadro delle attività....46
4.4 Adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi dei CPI....47
4.4.1 Quadro di contesto....48
4.4.2 Azioni avviate....50
4.4.3 Programmazione nuove attività....61
4.4.4 Quadro delle attività....65
4.5 Sistemi informativi....66
4.5.1 Quadro di contesto....66
4.5.2 Azioni avviate....67
4.5.3 Programmazione nuove attività....73
4.5.4 Quadro delle attività....76
4.6 Spese generali e per l'attuazione....77
5 CONDIZIONALITÀ DI MISURA PNRR....78
5.1 Avvio attività....78
5.2 DNSH (*do no significant harm*)....78
5.3 Attività e diverse fonti di finanziamento....78
6 ELENCO ALLEGATI....81

1 PREMESSA

Il Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro costituisce un progetto in essere del PNRR per il periodo 2021-2025, così come definito e implementato a livello territoriale, sulla base dalle indicazioni programmatiche nazionali, da parte di tutte le regioni.

L'adozione di un Piano nazionale di potenziamento dei centri per l'impiego (di seguito CPI) è stata prevista dall'articolo 12, comma 3, del Decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, convertito con modificazioni dalla L. 28 marzo 2019, n. 26, istitutivo del Reddito di Cittadinanza (di seguito RdC). Il citato Decreto stabilisce espressamente che «al fine di rafforzare le politiche attive del lavoro e di garantire l'attuazione dei livelli essenziali delle prestazioni in materia, compresi quelli di cui all'articolo 4, comma 14, con Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, previa intesa in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131, entro quindici giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, è adottato un Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro; il Piano ha durata triennale e può essere aggiornato annualmente. Esso individua specifici standard di servizio per l'attuazione dei livelli essenziali delle prestazioni in materia e i connessi fabbisogni di risorse umane e strumentali delle regioni e delle province autonome, nonché obiettivi relativi alle politiche attive del lavoro in favore dei beneficiari del Rdc. Il Piano disciplina altresì il riparto e le modalità di utilizzo delle risorse di cui all'articolo 1, comma 258, primo periodo, della legge 30 dicembre 2018, n. 145, come modificato dal comma 8, lettere a) e b), del presente articolo».

In virtù di tale previsione, una prima versione di Piano di potenziamento è stata adottata con il Decreto Ministeriale n. 74/2019. Il Piano allegato al DM 28 giugno 2019, n. 74, approvato dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano nella seduta del 17 aprile 2019, prevede uno stanziamento di 870,3 milioni per il biennio 2019-2021, destinati al rafforzamento del personale (assunzione di operatori, non finanziate dalle risorse appena citate, e formazione per l'erogazione dei servizi connessi al RdC) e all'implementazione dei sistemi informativi regionali , nonché a completare e concludere il percorso di adozione degli standard dei servizi per l'attuazione dei livelli essenziali delle prestazioni (LEP) previsti dal Decreto Ministeriale n. 4/2018 .

Questo impegno troverà compimento nel programma GOL finanziato con le risorse del PNRR, che definisce specifici standard di erogazione dei principali LEP delle politiche attive del lavoro (Delibera ANPAL n. 5/2022).

È dunque nell'ottica della piena garanzia dell'effettività dei LEP che deve essere letto il Decreto Ministeriale n. 59/2020, di aggiornamento il piano nazionale di potenziamento, finalizzato specificamente ad orientare l'azione dei CPI verso la piena erogazione dei livelli essenziali delle prestazioni.

Nello specifico l'allegato A del DM 22 aprile 2020, n. 59, introduce, dopo il paragrafo 8 del Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche del lavoro, il

paragrafo 8-bis rubricato: "Potenziamento, anche infrastrutturale, dei CPI" nel quale vengono previste specifiche indicazioni programmatiche di interventi concernenti: "comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti dai CPI", "formazione degli operatori", "rete nazionale degli osservatori del mercato del lavoro", adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi dei CPI", "sistemi informativi", "spese generali per l'attuazione". Così operando il nuovo piano attua una rivisitazione complessiva degli interventi previsti dal precedente DM, aggiungendo le specifiche linee programmatiche di intervento sopra menzionate.

Il nuovo piano demanda la declinazione di queste linee di intervento ai piani di potenziamento regionali, la cui approvazione e adozione diventa condizione preliminare ai trasferimenti delle risorse. A seguito del DM 59/2020 le regioni provvedono dunque a redigere o ad aggiornare i piani di potenziamento, adeguandoli alle finalità e alle linee di intervento previste dal nuovo decreto. La conformità dei piani regionali con il DM 59/2020 è stata disciplinata ed assicurata dal Decreto del Segretario Generale (di seguito DSG), 4 settembre 2020, n. 123, il quale, all'articolo 2 comma 1 prevede che, sulla base delle indicazioni programmatiche del Piano nazionale di potenziamento dei CPI, le regioni adottino un proprio Piano regionale di potenziamento dei CPI. Il medesimo articolo, al comma 2, prescrive che i piani regionali individuino gli specifici rafforzamenti della rete territoriale dei CPI e che la redazione dei piani regionali sia condizione preliminare ai trasferimenti a decorrere dal 2020. I contenuti minimi del Piani regionali sono individuati nell'Allegato A del DSG 123/2020. In particolare, in ciascun piano regionale le attività devono essere individuate in base ad una analisi di contesto e alle risorse assegnate (in rispetto di specifici massimali di spesa) e devono essere coerenti con le linee di intervento individuate dal DM 59/2020.

In virtù di quanto disposto dal DSG n. 123/2020, i Piani regionali di potenziamento, prima dell'approvazione, sono stati sottoposti a verifica di conformità da parte della DG competente (art 2 comma 3), con il supporto di un'apposita Commissione. Oltre all'analisi del contesto è stata valutata la coerenza di ciascuna linea di intervento proposta con il fine previsto dalla norma:

1) La comunicazione coordinata dei CPI deve essere progettata al fine di rilanciare i loro servizi nell'ottica di rendere più semplice l'esercizio del diritto di accesso degli utenti.
2) La formazione degli operatori si deve articolare in base all'analisi dei fabbisogni con il fine di fornire agli operatori gli strumenti necessari alla migliore erogazione del servizio.
3) La creazione e sviluppo degli osservatori del mercato del lavoro deve essere coerente con la migliore programmazione delle politiche del lavoro, incluse quelle per la formazione, anticipando le tendenze del mercato del lavoro, ma anche per mettere a disposizione dei CPI informazioni essenziali per facilitare l'incrocio tra la domanda e l'offerta di lavoro.
4) I sistemi informativi devono essere aggiornati per tenere conto dei maggiori adempimenti richiesti, ferma restando l'interoperabilità con il sistema nazionale e la coerenza con gli standard nazionali.

5) L'adeguamento strumentale e infrastrutturale deve insistere sia sulle nuove che sulle attuali sedi e potrà riguardare la manutenzione anche straordinaria. A tal proposito, saranno ammessi i costi per interventi manutentivi, anche a carattere straordinario, su immobili nella disponibilità dei Comuni a seguito di affitto da terzi privati e destinati a sede dei CPI; ciò con l'accortezza che le spese sostenute siano proporzionali alla durata della locazione e siano validate dai revisori contabili dei comuni e della Regione o l'ente responsabile della rete territoriale dei servizi. Rientrano tra gli interventi finanziabili esclusivamente quelli strettamente connessi alle funzioni e agli standard che ai centri si richiedono.

In aggiunta a queste verifiche sostanziali, si procede anche a un controllo dei piani di spesa e della coerenza con i massimali imposti dal DSG 123/2020.

È in tale contesto nazionale di investimento nel rafforzamento del sistema pubblico dei servizi per l'impiego che si innesta il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. In particolare, all'interno della Missione 5, Componente 1, il Potenziamento dei Centri per l'Impiego viene inserito in una specifica linea di investimento, finalizzata a rafforzare, dal punto di vista infrastrutturale, formativo e tecnologico, le strutture pubbliche esistenti sul territorio in modo da garantire la presa in carico qualificata dei beneficiari (livello essenziale delle prestazioni) e assicurare la piena operatività del programma GOL (M5C1, Riforma 1).

L'inserimento di tale investimento come "Progetto in essere" a valere sul PNRR (M5C1, Investimento 1.1) ha comportato un allineamento temporale dei piani regionali all'orizzonte temporale del PNRR e, in particolare, alle tempistiche di realizzazione del programma GOL. Con tale programma, infatti, vengono ridefiniti i LEP che devono erogare i centri per l'impiego su tutto il territorio nazionale (M5C1-5).

Inoltre, rispetto alla dotazione inizialmente prevista a valere sul bilancio dello stato dai DM 74/19 e 59/20 pari a 400 milioni di euro, il PNRR stanzia, a valere sui fondi RRF, ulteriori 200 milioni di euro per una dotazione complessiva dell'investimento pari a 600 milioni (400 + 200 milioni).

Al fine di permettere la rendicontazione del target al 2025 (M5C1-7) il Piano di potenziamento regionale dovrà fornire un set di informazioni di partenza che consenta di identificare le attività da completare e la relativa fonte di finanziamento.

Tale suddivisione della fonte di finanziamento per ogni attività dovrà, inoltre, essere coerente con quanto stabilito nei piani di previsione di spesa pervenuti alla scrivente amministrazione in seguito alla richiesta inviata con nota prot. N. 95 del 25 gennaio 2023.

2 ANALISI DEL CONTESTO REGIONALE

Indicare sinteticamente il contesto regionale, i macro-obiettivi che il Piano si prefigge, la programmazione e la gestione regionale, le finalità del presente Piano, le linee di attuazione regionali.

2.1 Il quadro di contesto normativo e organizzativo

La legge Regionale n. 32/2002 recante il Testo Unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro e il Regolamento regionale attuativo n. 47R/2003, definiscono il **Sistema regionale per l'impiego e le politiche del lavoro della Toscana**, costituito dalla rete delle strutture organizzate di cui fanno parte i Centri per l'impiego (di seguito CPI) e i Servizi territoriali per la gestione dei servizi e delle misure di politica attiva di lavoro, come stabiliti dall'art. 18 del D.Lgs. n. 150/2015, in attuazione dei LEP introdotti dall'allegato B del D.M. n. 4/2018.

L'attuale legislatura riconduce le competenze regionali in materia di CPI e politiche del lavoro nell'ambito dell'**Assessorato all' Istruzione, Formazione professionale, Università e ricerca, Impiego, Relazioni internazionali e Politiche di genere,** la cui struttura tecnica di riferimento è **la Direzione Istruzione, Formazione, Ricerca e Lavoro di Regione Toscana**. Questa impostazione organizzativa, che prevede una struttura di programmazione e coordinamento che si occupa congiuntamente di politiche del lavoro, orientamento, formazione professionale, politiche educative e dell'istruzione, corrisponde a una scelta consapevole indirizzata ad ampliare la sinergia e la collaborazione tra servizi tra loro strettamente interconnessi come il lavoro, l'istruzione e la formazione, al fine di programmare e attuare azioni integrate e coordinate.

Nel quadro degli indirizzi forniti dalla Regione, che mantiene le prerogative relative alla programmazione, diramando linee guida, obiettivi e standard da perseguire, il modello di governance del sistema regionale toscano per l'impiego, punta a consolidare un assetto organizzativo e gestionale unitario sul territorio al fine di uniformare e coordinare i servizi offerti superando le multiformità derivanti dalle precedenti soluzioni organizzative provinciali.

È in quest'ottica che è stata istituita, con Legge Regionale n. 28/2018, l'**Agenzia Regionale Toscana per l'impiego** (di seguito **ARTI** o Agenzia), quale ente regionale dipendente dotato di autonomia organizzativa, amministrativa e contabile a cui è affidata la concreta gestione dei servizi per il lavoro, secondo gli indirizzi regionali.

Nello specifico ARTI, operativa da giugno 2018, è il soggetto attuatore delle politiche attive del lavoro che trovano concreta realizzazione attraverso la rete dei CPI diffusi sul territorio, quali terminali operativi di servizi e di prestazioni.

Il Piano straordinario di potenziamento (di seguito anche Piano), varato nel 2019 con il D.M. n. 74/2019 nell'ambito del D.L. n. 4/2019, successivamente integrato e modificato dal D.M. n.

59/2020, rappresenta per ARTI e i CPI una concreta opportunità di sviluppo e di crescita permettendo, attraverso un importante investimento sul capitale umano e sulle infrastrutture, il consolidamento di un modello organizzativo e di un assetto strutturato di servizi, per un rilancio delle politiche attive del lavoro.

Il **Piano attuativo regionale di potenziamento, adottato con Deliberazione di Giunta regionale n. 1697/2020** in coerenza con i precetti nazionali, costituisce la cornice programmatica entro cui si indirizzano le azioni di rafforzamento e di implementazione della rete dei CPI e dei servizi per il lavoro toscani con particolare riguardo alle tre linee di intervento che lo caratterizzano:

- il potenziamento e la qualificazione della base professionale dei CPI;
- l'adeguamento delle sedi dei CPI e delle dotazioni strumentali;
- lo sviluppo qualitativo dei servizi per il lavoro attraverso investimenti sui sistemi digitali.

Il Piano è stato fortemente influenzato dall'emergenza sanitaria scaturita dal Covid-19 che ne ha condizionato le tempistiche e le priorità anche in relazione alle pesanti ricadute che la pandemia ha avuto sul sistema economico e sociale.

Il processo di assunzioni previsto, attraverso concorsi dedicati, ha subito un forte rallentamento a causa delle regole imposte dalla gestione emergenziale; le modalità di lavoro e di erogazione dei servizi sono state riviste e adattate nell'ottica di garantire la sicurezza e al contempo mantenere standard di prestazioni efficaci e continuative. Parte degli investimenti che hanno riguardato tale fase emergenziale e straordinaria, sono stati indirizzati per adeguare le sedi e attivare strumenti e soluzioni digitali per l'erogazione di servizi a distanza.

In questo frangente anche gli obiettivi connessi all'attuazione delle politiche attive e dei servizi all'utenza si sono indirizzati verso una mitigazione delle criticità e problematicità derivanti dal periodo di recessione, in modo tale da supportare i processi di ripresa e di sostegno per lavoratori colpiti, con particolare riferimento alle categorie più vulnerabili.

Il mercato del lavoro post pandemico si caratterizza infatti da una considerevole difficoltà a individuare disponibilità e competenze adeguate alle necessità delle imprese, oltre che a una più generale difficoltà a coinvolgere i cittadini nelle iniziative di orientamento e accompagnamento al lavoro disponibili. La pratica quotidiana dei CPI ha dimostrato come permangono, soprattutto per le fasce più deboli, difficoltà di interazione con i CPI dovute alle scarse competenze digitali nonché a una conoscenza limitata sulle opportunità presenti e sui servizi offerti.

Il Piano regionale di potenziamento, nel suo aggiornamento, intende pertanto indirizzare e adeguare gli interventi previsti e avviati nel precedente documento programmatico, all'attuale contesto socio-economico per supportare le nuove strategie messe in campo per l'attuazione delle misure di politica attiva in risposta alle dinamiche recessive che hanno investito la Toscana insieme al resto del Paese.

Tali strategie trovano riferimento, a livello europeo, nel **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza** (di seguito **PNRR**) di cui il Piano di potenziamento diventa parte integrante costituendo, nell'ambito della Missione 5 - "Coesione e Inclusione" - Componente 1 -

"Politiche per il lavoro", la base strutturale in termini di investimenti e progettualità su cui si va a sviluppare l'impianto delle nuove azioni volte a garantire e sostenere l'occupabilità che trovano nel **Programma per la Garanzia e Occupabilità dei Lavoratori** (di seguito **GOL**), anch'esso espressione della Missione 5 del PNRR, concreta attuazione. Nel modello toscano il Programma GOL è integrato e rafforzato dal **Patto del Lavoro, finanziato con le risorse nazionali residue degli ammortizzatori sociali, che prevede la sperimentazione di innumerevoli strumenti di politica attiva**, portando a un deciso ampliamento delle opportunità in tema di occupazione e formazione.

In questo scenario articolato e variegato di strumenti che intendono investire sull'occupabilità e sulle competenze delle persone, ARTI e i CPI sono chiamati a svolgere un ruolo di primo piano, sia nella fase di erogazione delle azioni di politica attiva, che nella fase connessa alle procedure amministrative e contabili, nonché al monitoraggio e alla rendicontazione degli interventi.

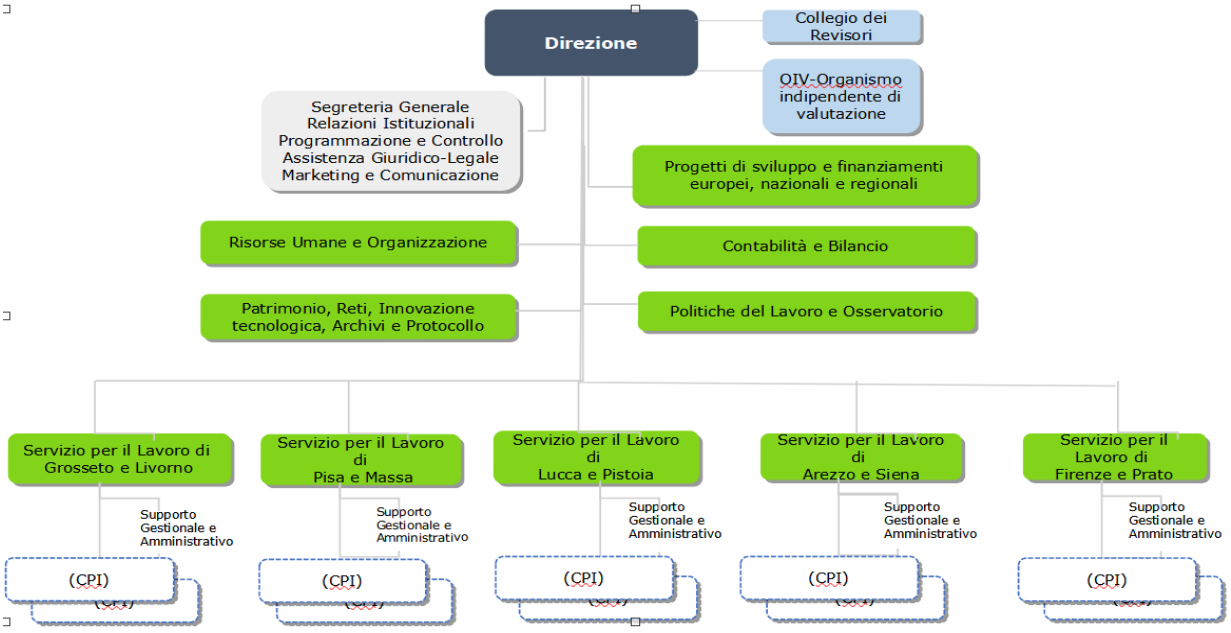
Proprio per supportare al meglio l'attuazione della strategia europea, nazionale e regionale di ripartenza e il nuovo disegno delle politiche attive, attraverso un sistema capace di rispondere adeguatamente alle esigenze e di presidiare le funzioni e i compiti assegnati, il Piano di potenziamento punterà a:

- consolidare una rete di sportelli strutturalmente e funzionalmente adeguata alle funzioni da svolgere e al personale da ospitare, superando le criticità che permangono in specifiche sedi territoriali;
- assicurare una prossimità con i cittadini e le imprese implementando la rete dei presidi territoriali e gli strumenti digitali per facilitare l'accesso ai servizi e intercettare i bisogni;
- ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei processi di lavoro, compresa la gestione dei flussi finanziari e la rendicontazione delle politiche attive, attraverso nuovi software e applicativi;
- ampliare la conoscenza dei servizi e delle opportunità mediante una comunicazione coordinata, ma allo stesso tempo diversificata nei target, negli strumenti e negli spazi;
- sviluppare il percorso di transizione digitale avviato nella fase pandemica per rendere più efficaci ed efficienti i servizi, rafforzando al contempo le competenze del personale attraverso un'azione di aggiornamento e riqualificazione;
- indirizzare gli investimenti verso un'implementazione dei sistemi informativi e uno sviluppo delle capacità analitiche del mercato del lavoro per intercettare i fabbisogni del sistema produttivo e finalizzare gli interventi di politica attiva;
- completare il processo di consolidamento dell'Agenzia per superare definitivamente la fase di start up attraverso un assetto organizzativo e strumentale adeguato e in linea con il ruolo e la mission assegnata.

La rete regionale dei CPI della Toscana gestita da ARTI si articola ad oggi in 51 sedi di CPI e Servizi territoriali e 14 Sportelli territoriali decentrati presso cui vengono erogati servizi e politiche attive per il lavoro, oltre a una sede centrale che elabora indirizzi e programmi e garantisce supporto nel coordinamento delle attività.

Tale sistema si inserisce nella cornice del rinnovato modello organizzativo di ARTI, adottato con Decreto n. 365 del 26/08/2021, che definisce una struttura funzionalmente e strutturalmente articolata comprendente, oltre alle *funzioni di line* (Servizi per il Lavoro) che gestiscono la rete dei CPI e degli sportelli territoriali, strutture trasversali di staff funzionali alla gestione degli adempimenti tecnico/amministrativi e al presidio di ambiti strategici quali l'I.T.C. e i processi di innovazione tecnologica da un lato e i progetti di sviluppo europeo dall'altro

Modello organizzativo di ARTI



Le tabelle sottostanti riportano l'elenco delle sedi operative nella realtà toscana che fanno capo alle cinque strutture territoriali denominate "Servizi per il Lavoro" e che si articolano in CPI, Servizi e Sportelli territoriali, sulla base degli standard previsti dal Regolamento di esecuzione della Legge Regionale 32/2022 n. 47/R.

Sedi CPI e Servizi territoriali ARTI

SEDI CPI E SERVIZI TERRITORIALI				
NR.	**PROVINCIA**	**COMUNE**	**INDIRIZZO**	**TIPOLOGIA**
1	Arezzo	Arezzo	viale Piero della Francesca 13	CPI Arezzo
2	Arezzo	Bibbiena	via Guidi 30	CPI Bibbiena
3	Arezzo	Sansepolcro	via Aggiunti 57	CPI Sansepolcro
4	Arezzo	Cortona	via Gramsci – angolo via Capitini – Camucia	CPI Camucia-Cortona
5	Arezzo	Montevarchi	viale Diaz 16/c	CPI Monteverchi
6	Siena	Siena	via Fiorentina 91 - località Stellino	CPI Siena
7	Siena	Poggibonsi	località Salceto 121	CPI Poggibonsi
8	Siena	Abbadia San Salvatore	via Hamman 98	CPI Abbadia San Salvatore
9	Siena	Montepulciano	piazzetta Pasquino da Montepulciano 7	CPI Montepulciano
10	Siena	Sinalunga	via Trento 229/b	Servizio territoriale Sinalunga
11	Firenze	Borgo San Lorenzo	viale Pecori Giraldi 57	CPI Borgo San Lorenzo
12	Firenze	Castelfiorentino	piazza del Popolo 1	CPI Castelfiorentino
13	Firenze	Empoli	via delle Fiascaie 1	CPI Empoli
14	Firenze	Figline Valdarno	via Garibaldi 21	CPI Figline Valdarno
15	Firenze	Firenze	via Cavour 19 rosso	CPI Firenze Centro

16	Firenze	Firenze	via delle Torri 23	CPI Firenze Isolotto
17	Firenze	Firenze	via Mannelli 85	CPI Firenze Mannelli (Capodimondo)
18	Firenze	Firenze	piazza della Libertà 12	CPI Firenze Parterre
19	Firenze	Fucecchio	piazza La Vergine 21	Servizio territoriale Fucecchio
20	Firenze	Pontassieve	via Tanzini 27	CPI Pontassieve
21	Firenze	San Casciano Val di Pesa	viale Corsini 23	CPI San Casciano Val di Pesa
22	Firenze	Scandicci	via Pantin 20	CPI Scandicci
23	Firenze	Sesto Fiorentino	viale Pratese 91	CPI Sesto Fiorentino
24	Firenze	Campi Bisenzio	via Verdi 4/6	Servizio territoriale Campi Bisenzio
25	Prato	Prato	via Pistoiese 558/E (Zona Narnali)	CPI Prato
26	Grosseto	Grosseto	via della Prefettura 4	CPI Grosseto
27	Grosseto	Manciano	largo M. D'Antona	CPI Manciano
28	Grosseto	Orbetello	piazza Giovanni Paolo II 2	CPI Orbetello
29	Grosseto	Follonica	via Nenni 2	CPI Follonica
30	Grosseto	Arcidosso	via Lazzeretti 4	CPI Arcidosso
31	Livorno	Livorno	via Galilei 40 – Palazzo Gherardesca	CPI Livorno
32	Livorno	Cecina	via Roma 1	Servizio territoriale Cecina
33	Livorno	Rosignano	via Amendola 9	CPI Rosignano
34	Livorno	Piombino	largo Caduti sul Lavoro 17	CPI Piombino
35	Livorno	Portoferraio	viale Manzoni 15	CPI Portoferraio
36	Lucca	Lucca	via Vecchia Pesciatina ang. Via Lucarelli - San Vito	CPI Lucca

37	Lucca	Viareggio	via Virgilio 106 ang. Via Trento	CPI Versilia
38	Lucca	Fornaci di Barga	piazza IV Novembre 1	CPI Fornaci di Barga
39	Lucca	Castelnuovo di Garfagnana	via G. Pascoli, località Boario	CPI Castelnuovo Garfagnana
40	Pistoia	Pistoia	via Tripoli 19	CPI Pistoia
41	Pistoia	Monsummano	via Luciano Lama	CPI Monsummano
42	Pistoia	Quarrata	via 4 Novembre, 119, località Vignole	CPI Quarrata
43	Pistoia	Pescia	via Dilezza, 2	CPI Pescia
44	Pistoia	San Marcello Pistoiese	viale Luigi Orlando 320 (Campo Tizzoro)	Servizio territoriale San Marcello Pistoiese
45	Pisa	Pisa	via Cesare Battisti, 14	CPI Pisa
46	Pisa	Pontedera	via R.Piaggio, 7	CPI Pontedera
47	Pisa	Santa Croce sull'Arno	via Donica, 17	CPI Santa Croce sull'Arno
48	Pisa	Volterra	piazzetta S.Michele, 2	CPI Volterra
49	Massa-Carrara	Massa	viale della Stazione 65	CPI Massa
50	Massa-Carrara	Carrara	via XX Settembre 3	CPI Carrara
51	Massa-Carrara	Aulla	via Pisacane 3	CPI Aulla

Sedi Sportelli territoriali decentrati ARTI

SEDI SPORTELLI TERRITORIALI DECENTRATI				
NR.	**PROVINCIA**	**COMUNE**	**INDIRIZZO**	**TIPOLOGIA**
1	Prato	Carmignano	piazza Cesare Battisti 17/18 (località Comeana)	Sportello territoriale Carmignano
2	Massa-Carrara	Pontremoli	piazza Repubblica 5 (presso locali giudiziari ex Tribunale)	Sportello territoriale Pontremoli
3	Lucca	Altopascio	via Cavour 62 - Palazzo della Dogana	Sportello territoriale Altopascio
4	Lucca	Piazza al Serchio	via G. Marconi 6 (presso il Comune)	Sportello territoriale Piazza al Serchio
5	Lucca	San Romano in Garfagnana	via Roma 9 (presso il Comune)	Sportello territoriale San Romano in Garfagnana
6	Arezzo	Sestino	piazza Garibaldi 1 (presso il Comune)	Sportello territoriale Sestino
7	Pisa	Cascina	via Palestro 4 (presso il Comune)	Sportello territoriale Cascina
8	Pisa	Casciana Terme Lari	viale Gramsci166 - Perignano (presso lo Sportello del Cittadino del Comune)	Sportello territoriale Casciana Terme Lari
9	Siena	Gaiole in Chianti	via G. Marconi 27 (presso la Biblioteca del Comune)	Sportello territoriale Gaiole in Chianti
10	Siena	Sovicille	via Mazzini 2 (presso la Biblioteca del Comune)	Sportello territoriale Sovicille
11	Firenze	Marradi	Piazza Scalelle 1 (presso il Comune)	Sportello territoriale Marradi
12	Lucca	Capannori	Piazza Aldo Moro	Sportello territoriale Capannori
13	Siena	Montalcino	Piazza Cavour 13	Sportello territoriale Montalcino
14	Lucca	Stazzema	Piazza Europa 6 Pontestazzemese (LU) (presso il Comune)	Sportello territoriale Stazzema

Il modello toscano dei CPI, presentando numerose sedi, si propone di offrire **un servizio capillare su tutto il territorio regionale** in modo tale da **facilitare l'accesso alle prestazioni** e **intercettare con più facilità i bisogni** espressi dai cittadini e dalle imprese.

Proprio in quest'ottica di prossimità dei servizi, che rientra tra gli obiettivi di sviluppo e di rilancio del Programma GOL, ARTI sta operando per estendere ulteriormente la copertura territoriale mediante un programma di aperture di **sportelli territoriali "leggeri"** attivati presso i locali di amministrazioni pubbliche (Comuni) a seguito di specifici accordi/convenzioni.

Dall'ottobre 2022 sono stati aperti 14 sportelli territoriali con funzioni prevalentemente incentrate sull'accoglienza, la prima informazione/iscrizione e con aperture settimanali.

L'obiettivo è quello di **ampliare la portata dei servizi attraverso una rete estesa e capillar**e che possa, da un lato favorire l'integrazione di quelle aree più marginali del territorio che presentano difficoltà di collegamenti e/o di spostamenti, dall'altro estendere la presenza in punti strategici del territorio dove il tessuto produttivo più vivace o l'alta densità abitativa richiedono un investimento maggiore in termini di presidio.

L'attivazione di nuovi sportelli decentrati, che proseguirà nel triennio con nuove aperture, si affiancherà a iniziative che, sempre nell'ottica di **portare i servizi verso i cittadini**, sfrutteranno le tecnologie digitali o utilizzeranno modalità itineranti intercettando luoghi e contesti strategici per diffondere la conoscenza. Nel Piano attuativo regionale di GOL è riportato un quadro numerico delle aperture previste nel triennio 2023-25 che riguarderanno complessivi 17 sportelli decentrati (di cui 14 già aperti al 20 giugno 2023), oltre a iniziative mobili e/o sportelli virtuali. Tale previsione potrà essere rivista e integrata sulla base delle interlocuzioni che saranno avviate con le amministrazioni locali del territorio.

2.2 Il personale in servizio

Il rafforzamento degli organici previsto dal Piano nazionale di potenziamento attraverso risorse finanziare stabili appositamente dedicate, costituisce una concreta opportunità per valorizzare il ruolo dei CPI, consolidando il modello gestionale del mercato del lavoro così da permettere una più efficace attuazione delle politiche attive anche alla luce delle recenti funzioni assegnate dal programma GOL.

Proprio in relazione a tali obiettivi ARTI ha operato e sta operando a un importante processo assunzionale volto, in primo luogo, a dotare la rete dei CPI delle professionalità necessarie a rispondere ai bisogni dei cittadini e delle imprese, implementando e potenziando l'originaria dotazione transitata dal precedente assetto.

Tale processo è avvenuto attraverso vari step correlati alla dotazione organica di ARTI che è stata incrementata progressivamente in relazione ai finanziamenti ministeriali previsti nell'ambito del potenziamento e alle esigenze organizzative dell'Agenzia, fino alla situazione attuale, a regime, con una **dotazione organica ampliata a 1068 unità che corrisponde, nell'ottica del potenziamento, a 568 nuove assunzioni** a valere sulle risorse di previste dalla normativa di riferimento (art. 1, comma 258 della legge n. 145 del 30 dicembre 2018 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019", come modificata dall'art 12. c.8 della legge n. 26/2019 - allegato D del D.M. n. 74/2019 e art. 12 comma 3 bis del decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, coordinato con legge di conversione 28 marzo 2019, n. 26 - allegato E del D.M. n.74/2019).

L'evoluzione della dotazione organica dell'Agenzia, avvenuta nell'ambito del contingente assunzionale ed entro i limiti di spesa previsti dal D.M. n. 74/2019, ha avuto il seguente iter:

- D.G.R. n. 1150/2018 Dotazione organica iniziale 500 unità
- D.G.R. n. 1630/2019 Dotazione organica a 742 unità
- D.G.R. n. 994/2021 Dotazione organica a 841 unità
- D.G.R. n. 839/2022 Dotazione organica a 1068 unità

Quest'ultima costituisce il punto di arrivo a cui tende il processo assunzionale di ARTI in cui si inserisce il Piano regionale di potenziamento e risulta così articolata.

AREA	NUMERO POSTI
DIRIGENTE	10
FUNZIONARI ED EQ	373

ISTRUTTORI	525
OPERATORI ESPERTI	160
TOTALE	**1068**

A seguito del CCNL Funzioni locali 2019-2021, in vigore dal 1 Aprile 2023, che definisce il nuovo ordinamento professionale, nonché il nuovo trattamento economico tabellare del personale dipendente, ARTI ha proceduto, con Decreto n. 377 del 25/05/2023, ad aggiornare i costi medi del personale che saranno utilizzati ai fini della rendicontazione delle spese per le assunzioni sostenute ai sensi del Piano straordinario di potenziamento.

Il personale dell'Agenzia e dei CPI, in servizio al 05.06.2023, risulta pari a nr. 829 unità e si articola come segue, con riferimento alla categoria di inquadramento, come aggiornata dal sistema di classificazione previsto dal nuovo CCNL 2019-2021, nonché al profilo professionale corrispondente.

AREA	PROFILO PROFESSIONALE	TOT.
DIRIGENTE	5 Dirigente esperto in politiche del lavoro 1 Dirigente contabilità e bilancio 1 Dirigente patrimonio, reti, innovazione tecnologica, archivi e protocollo 1 Dirigente politiche del lavoro e osservatorio	8
AREA DEI FUNZIONARI E DELL'ELEVATA QUALIFICAZIONE	200 Funzionario esperto in politiche del lavoro senior 66 Funzionario in politiche del lavoro 40 Funzionario amministrativo 1 Funzionario giuridico legale 2 Funzionario contabilità e bilancio 3 Funzionario sistemi informativi e tecnologie 3 Funzionario tecnico per la gestione degli immobili	315
AREA DEGLI ISTRUTTORI	253 Istruttore in politiche del lavoro senior 97 Istruttore in politiche del lavoro 31 Istruttore amministrativo 4 Istruttore gestione risorse finanziarie 6 Istruttore sistemi informativi e tecnologie 4 Istruttore tecnico per la gestione degli immobili	396

	1 Istruttore redattore web	
AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI	96 Operatore in politiche del lavoro 14 Operatore esperto amministrativo	110
TOTALE		**829**

La fotografia dell'attuale organico di ARTI deriva in larga parte dal percorso di rafforzamento del personale, ad oggi in fase di conclusione, di cui si ripercorrono gli interventi caratterizzanti.

Nel giugno del 2019 sono state bandite quattro procedure selettive per l'assunzione a tempo indeterminato di personale da assegnare ai CPI, selezionando in tal modo professionalità dotate di specifiche conoscenze e competenze in materia di politiche del lavoro, rientranti nei profili professionali di Assistente cat. C e Funzionario cat. D in politiche del lavoro.

Per garantire personale immediatamente operativo nella gestione dei servizi, due delle suddette selezioni sono state destinate al reperimento di figure "senior" (Assistente e Funzionario senior in politiche per il lavoro) ovvero di personale esperto, dotato di pregressa esperienza in materia.

L'insorgere dell'emergenza pandemica, con le connesse difficoltà operative e organizzative ha sensibilmente allungato tempistiche delle suddette procedure che si sono comunque concluse tra il 2020 e il 2021 con le assunzioni dei vincitori e degli idonei delle graduatorie.

Sempre nel 2019 è stata attivata una ulteriore procedura selettiva per l'assunzione a tempo indeterminato di Dirigenti "esperti in servizi per il lavoro" che ha permesso di riorganizzare e rafforzare in pianta stabile i centri di responsabilità della rete dei CPI anche alla luce del nuovo assetto dei settori territoriali dei servizi per il lavoro, approvato con Decreto n. 179 del 19/05/2021, che ha previsto la costituzione cinque settori dirigenziali in luogo dei quattro precedenti, garantendo in tal modo un più efficace e capillare presidio dei servizi e delle politiche del lavoro. Tra nuove le assunzioni rientranti nel Piano di potenziamento è stata ricompresa quella della Dirigente del Settore Servizi per il Lavoro "Pisa e Massa Carrara", secondo la nuova articolazione sopra menzionata.

Il potenziamento dell'organico dell'Agenzia, nell'ambito delle attività connesse alla gestione delle politiche attive e all'erogazione dei servizi, è proseguito nel 2021 con una procedura concorsuale per l'assunzione a tempo indeterminato di "Operatori in politiche del lavoro" cat. B3 con la finalità di arricchire il contingente dei CPI con figure incentrate sulle attività di accoglienza e di prima informazione, per una migliore gestione dei flussi di utenza. Tale procedura si è conclusa nel 2022 con l'inserimento dei vincitori e di parte degli idonei a seguito dello scorrimento della graduatoria.

Parallelamente al rafforzamento delle funzioni di "line" in cui si articolano le attività e i servizi erogati dai centri per l'impiego, ARTI ha operato e sta operando al potenziamento dell'organico trasversale, ovvero di quelle professionalità amministrative, contabili e tecniche che non sono transitate nel nuovo assetto regionale al momento del passaggio delle funzioni, ma che risultano

dirimenti al funzionamento di una struttura complessa e articolata nella gestione degli innumerevoli adempimenti che competono agli uffici direzionali e ai servizi per il lavoro. Tali assunzioni contribuiranno altresì al progressivo superamento del "service regionale" che, tramite la Convenzione di avvalimento sottoscritta con Regione Toscana[1], ha fornito supporto ad ARTI nella fase iniziale di start up attraverso un'assistenza negli adempimenti amministrativo contabili, nelle more del completamento del processo assunzionale.

Le assunzioni di natura trasversale, avvenute tramite scorrimenti di graduatorie di altri enti pubblici, avvisi di mobilità esterna e avviamenti a selezione, hanno interessato, oltre al personale amministrativo/contabile, anche figure di carattere tecnico che andranno a operare in relazione ai molteplici interventi connessi alla gestione delle sedi, del patrimonio dei CPI e al rinnovamento delle tecnologie informatiche (Assistenti e Funzionari per la gestione degli immobili e per la gestione dei sistemi informativi).

Tra le suddette assunzioni si annovera quella del Dirigente del Settore "Patrimonio, reti innovazione tecnologica, archivi e protocollo" che rientra nell'attuale modello organizzativo di ARTI di cui al Decreto n. 365 del 26/08/2021 e che, nell'ottica del processo di potenziamento, risulta una figura centrale andando a presidiare e a coordinare ambiti strategici quali l'I.T.C. e i processi di innovazione tecnologica, oltre che la gestione degli innumerevoli adempimenti connessi alla manutenzione e al miglioramento delle sedi dei CPI.

ARTI ha inteso completare l'operazione di rafforzamento previsto per i servizi e le prestazioni svolte nei CPI attraverso due ulteriori procedure selettive per l'assunzione di personale di Cat. C nei profili professionali di "Assistente in politiche del lavoro senior", "Assistente in politiche del lavoro". I due concorsi, attivati nel giugno del 2022 a fronte dell'esaurimento delle precedenti graduatorie e delle necessità organizzative rilevate, sono ad oggi conclusi e sono in atto le relative assunzioni con le quali, insieme a ulteriori ingressi derivanti dalle mobilità esterne e da scorrimenti di graduatorie, si intende portare a termine il percorso di potenziamento del capitale umano entro il primo semestre del 2024.

La sottostante tabella riporta l'elenco delle procedure attivate da ARTI nell'ambito del rafforzamento previsto dal Piano e le relative assunzioni. I numeri si riferiscono a tutti i contratti sottoscritti e rendicontati a valere sul Piano di potenziamento al 05/06/2023. Va precisato che detti numeri, riportati nella colonna centrale della tabella e relativi alle assunzioni effettuate, hanno subito una notevole riduzione (con particolare riferimento alle categorie B e C) a fronte delle cessazioni conseguenti la partecipazione degli stessi candidati alle procedure concorsuali della categoria superiore.

1 Convenzione aggiornata e rinnovata con Deliberazione di Giunta Regionale n. 16 del 23.01.2023

PROCEDURA ASSUNZIONALE	NR. ASSUNZIONI	PROFILO PROFESSIONALE
Concorso pubblico per titoli ed esami, per la copertura a tempo indeterminato di n. 7 posti di cat. D, profilo professionale "Funzionario esperto in politiche del lavoro senior" . Decreto n. 278/2019	105*	Funzionario esperto in politiche del lavoro senior
Concorso pubblico per titoli ed esami, per la copertura a tempo indeterminato di n. 6 posti di cat. D, profilo professionale "Funzionario in politiche del lavoro". Decreto n. 279/2019	76*	Funzionario in politiche del lavoro
Concorso pubblico per titoli ed esami, per la copertura a tempo indeterminato di n. 18 posti di cat. C, profilo professionale "Assistente in politiche del lavoro senior". Decreto n. 280/2019	131*	Assistente in politiche del lavoro senior
Concorso pubblico per titoli ed esami, per la copertura a tempo indeterminato di n. 18 posti di cat. C, profilo professionale "Assistente in politiche del lavoro". Decreto n. 281/2019	144*	Assistente in politiche del lavoro
Concorso pubblico per titoli ed esami, per la copertura a tempo indeterminato di n. 3 posti di "Dirigente esperto in servizi per il lavoro". Decreto n. 372/2019	1	Dirigente esperto in servizi per il lavoro
Concorso pubblico per esami, per la copertura a tempo indeterminato di n. 22 posti di cat. B3, profilo professionale "Operatore in politiche del lavoro". Decreto n. 574/2021	103	Operatore in politiche del lavoro
Concorso pubblico per titoli ed esami, per la copertura a tempo indeterminato di n. 14 posti di cat. C, profilo professionale "Assistente in politiche del lavoro senior". Decreto n. 415/2022	67	Assistente in politiche del lavoro senior
Procedure di mobilità esterna, scorrimenti graduatorie concorsuali altri enti, avviamenti a selezione	45	12 - Collaboratore amministrativo cat. B 11 - Assistente amministrativo cat. C 2 - Assistente gestione risorse finanziarie cat. C 4 - Assistente sistemi informativi e tecnologie cat. C 6 - Assistente tecnico per al gestione degli immobili cat. C

		5 - Funzionario amministrativo cat. D 2 - Funzionario contabilità e bilancio cat. D (nr. 2) 1 - Funzionario sistemi informativi e tecnologie cat. D 1 - Funzionario tecnico per al gestione degli immobili cat. C 1 - Dirigente patrimonio, reti, innovazione tecnologica, archivi e protocollo

* Tra le suddette unità sono ricomprese le assunzioni a tempo indeterminato effettuate nell'ambito del Piano di nazionale rafforzamento dei servizi e delle misure di politiche attive (art. 15 D.L. n. 78/2015) attraverso i fondi del POC SPAO e del PON INCLUSIONE che rientreranno nel finanziamento stabile ministeriale di cui all'art. 12 comma 3 bis del D.L. n. 4/2019 a partire dal 01/01/2024.

2.3 Le attività dei CPI

I CPI toscani offrono un ventaglio strutturato di servizi per il lavoro rivolti ai cittadini e alle imprese secondo il quadro normativo previsto dal D. Lgs n.150/2015, nel rispetto dei Livelli essenziali delle prestazioni. La Carta dei Servizi dei CPI, aggiornata nel 2019 e integrata nel 2020 con la Carta dei Servizi dei disabili e delle categorie protette, dettaglia le prestazioni svolte nei CPI toscani, indicando tempistiche, modalità di erogazione e riportando le specificità che contraddistinguono il sistema regionale. L'obiettivo è quello di assicurare **servizi e standard uniformi** attraverso un modello di intervento sempre più omogeneo e condiviso su tutto il territorio regionale.

In tale ottica la Giunta Regionale, con Deliberazione n. 124/2021, ha fornito ad ARTI le linee guida per la qualificazione dei CPI attraverso processi di standardizzazione delle prestazioni e delle procedure. Tali indirizzi sono stati recepiti dall'Agenzia in una successiva opera di sistematizzazione e consolidamento delle procedure attraverso l'adozione di documenti metodologici e procedurali che hanno definito, tra il 2021 e il 2022, gli **standard operativi per i servizi alle persone, alle imprese e al collocamento mirato dei servizi toscani per l'impiego**.

Nella fase della pandemia, per assicurare l'erogazione delle attività anche durante il lockdown, i CPI hanno sviluppato attraverso, un'**opera di digitalizzazione**, nuove modalità operative che hanno consentito di poter erogare i servizi ai cittadini e alle imprese (tra cui prime iscrizioni, percorsi di orientamento, seminari, colloqui di recruitment) a distanza. Questa modalità, che si è rilevata molto positiva sia per gli operatori che per i cittadini, è stata pertanto acquisita anche nell'attività ordinaria quale canale complementare e integrato ai servizi in presenza per agevolare e semplificare l'accesso.

Nell'ottica di ridurre il divario digitale e di favorire la fruizione dei nuovi servizi a distanza è stata introdotta nei CPI la figura del **facilitatore digitale** per promuovere nei cittadini l'utilizzo alle nuove tecnologie, fornendo un concreto sostegno per accedere alle piattaforme regionali e nazionali dei servizi per il lavoro.

Nel quadro economico e sociale scaturito dalla crisi sanitaria, che ha canalizzato gli obiettivi europei, nazionali e regionali verso una ripartenza del paese, l'attività dei CPI ha assunto un ruolo cruciale per garantire, attraverso un'azione di riforma del sistema delle politiche attive del lavoro, la creazione di una nuova e qualificata occupazione, insieme a un aggiornamento e un riallineamento di quella forza lavoro più vulnerabile che ha scontato maggiormente gli effetti della crisi.

Il **Programma Garanzia Occupabilità dei Lavoratori (GOL)** quale strumento di riforma del PNRR, si propone di ridisegnare il sistema dei servizi per il lavoro, offrendo percorsi personalizzati di ingresso o reingresso al lavoro e innalzando le competenze attraverso strumenti di riqualificazione o aggiornamento professionale.

Il Programma GOL della Toscana attribuisce ai CPI una importantissima funzione nella fase iniziale del percorso attraverso l'assessment in esito al quale il cittadino, attraverso personale opportunamente formato, è supportato nel processo di acquisizione e consapevolezza delle proprie risorse e dei propri vincoli e indirizzato verso il percorso di politica attiva o di aggiornamento/riqualificazione professionale più adeguato. L'assessment è integrato con la Skill Gap Analysis, attualmente in fase di sperimentazione, con cui gli operatori possono misurare la distanza tra le competenze dell'utente e quelle richieste dal mondo del lavoro, orientando la scelta del percorso formativo più adeguato.

Nel **Piano Attuativo Regionale della Toscana (PAR),** adottato con D.G.R. n. 302 del 14 marzo 2022, è illustrata la strategia regionale di realizzazione del Programma GOL che prevede:

- un modello fondato sulla centralità e la valorizzazione del ruolo dei CPI attribuendo ad essi la **competenza esclusiva dell'assessment e della valutazione qualitativa** che precede l'ingresso effettivo nei percorsi stabiliti da GOL;
- una **governance a trazione pubblica** con il ruolo centrale delle rete regionale dei CPI ma **supportata dagli operatori privati accreditati** (individuati tramite avvisi e altre procedure di evidenza pubblica) per l'erogazione dei percorsi in una logica cooperativa e complementare;
- una **cooperazione sinergica e integrata tra Regione Toscana e ARTI** nella programmazione e gestione dei servizi e delle misure di politica attiva rientranti nel Programma, in un'ottica unitaria di livello regionale. In particolare ARTI, oltre alla gestione operativa connessa alle azioni di politica attiva che sono realizzate dalla rete dei CPI, è coinvolta nella gestione amministrativo-contabile del progetto con un ruolo di Organismo pagatore negli avvisi relativi ai percorsi 1, 2 ,3 e, attraverso un'attività a regia, di Soggetto delegato del Soggetto attuatore nei percorsi 4 e 5.

  Alla data del 30 Aprile 2023 sono stati pubblicati gli avvisi relativi ai percorsi 1, 2, 3 e 4 e sono in fase di attuazione le diverse misure previste dagli stessi attraverso le risorse assegnate per l'annualità 2022.
- **un apporto delle risorse del Patto per il Lavoro** derivanti dai residui assegnati alla Regione Toscana ai sensi dell'articolo 44, comma 6-bis, decreto legislativo n.148/2015 che integrano le attività e gli stanziamenti di GOL contribuendo a un ampliamento del target fisico.

Il Patto del lavoro, oltre ad agire in complementarietà con le attività specifiche di GOL rafforzandone la portata, prevede la sperimentazione di una vasta gamma di strumenti (come i voucher, formativi e di conciliazione) volti a favorire l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro dei disoccupati oltre che nuova occupazione, ampliando i possibili strumenti di politica attiva e le tipologie di destinatari raggiungibili. La programmazione delle risorse e delle misure del Patto del Lavoro sono state definite attraverso un **processo partecipativo che ha previsto il coinvolgimento delle parti sociali** attraverso tavoli realizzati nei diversi territori provinciali con la collaborazione tra ARTI e Regione Toscana.

Nel quadro delle politiche attive sopra descritto, ampliato e rafforzato dalle opportunità offerte da GOL e dal Patto del Lavoro, il ruolo di ARTI e dei CPI assume una valenza centrale sia per la concreta attuazione dei percorsi previsti attraverso l'operatività della rete dei CPI, sia per la gestione amministrativa e finanziaria di avvisi e/o bandi e degli innumerevoli strumenti di politica attiva che scaturiscono dai nuovi progetti, che si aggiungono alle attività ormai consolidate da canali finanziari regionali o nazionali. Inoltre, la nuova programmazione FSE + 2021-2027, che vedrà ARTI e i CPI coinvolti nella gestione di interventi relativi all'occupazione e all'inclusione sociale, porterà nuove risorse e progettualità da sviluppare in sinergia con il resto delle attività.

Di fronte a una fase dinamica ma anche complessa, data la pluralità di progetti e di finanziamenti che richiedono attività sistematiche di programmazione, gestione e monitoraggio, ARTI intende indirizzare parte degli investimenti del Piano verso uno sviluppo dei sistemi tecnologici e una digitalizzazione dei processi, accompagnato da un'opera di sensibilizzazione sulla cultura digitale entro cui convogliare tutto il personale dell'Ente.

Di seguito si riportano i principali dati riguardanti le attività dei servizi per l'impiego toscani in relazione all'anno 2022, compreso il bacino di utenza che si intende riferito al numero di utenti presi in carico da ciascun CPI.

- 225.929 cittadini e 17.447 aziende prese in carico
- 27.495 offerte di lavoro pubblicate di cui 19.937 offerte gestite tramite preselezione
- oltre 720 eventi organizzati (Job/recruitment days; open days, fiere, orientamento nelle scuole, ecc...)
- 27.501 colloqui on line realizzati

Numero utenti presi in carico per CPI- anno 2022

PROVINCIA	CPI	NR. UTENTI PRESI IN CARICO
Arezzo	Arezzo	7.443
Arezzo	Bibbiena	2.140
Arezzo	Camucia Cortona	2.603
Arezzo	Montevarchi	5.294
Arezzo	Sansepolcro	1.320
Firenze	Borgo San Lorenzo	3.224
Firenze	Castelfiorentino	2.743

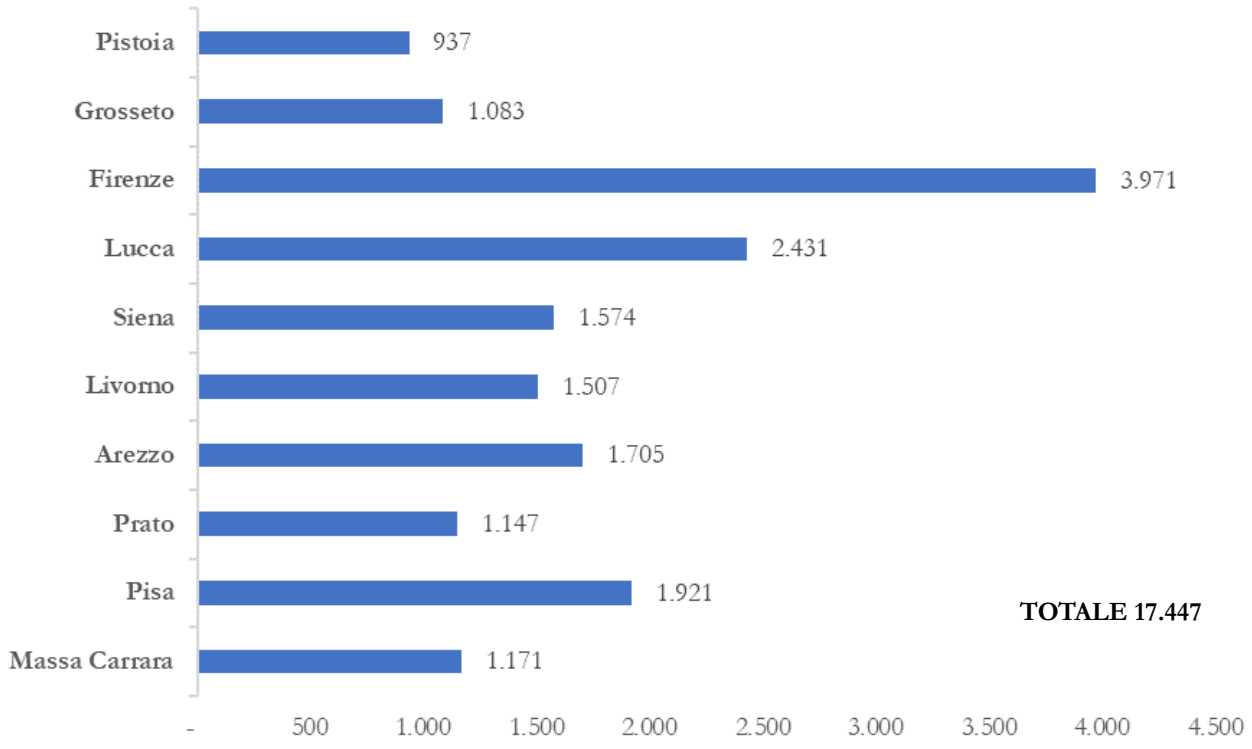
Firenze	Empoli*	8.400
Firenze	Figline Valdarno	2.938
Firenze	Firenze*	21.216
Firenze	Pontassieve	2.260
Firenze	San Casciano Val di Pesa	3.015
Firenze	Scandicci	5.253
Firenze	Sesto Fiorentino*	6.234
Grosseto	Arcidosso	1.098
Grosseto	Follonica	4.309
Grosseto	Grosseto	6.240
Grosseto	Manciano	745
Grosseto	Orbetello	2.844
Livorno	Livorno	10.626
Livorno	Piombino	4.188
Livorno	Portoferraio	3.667
Livorno	Rosignano*	5.958
Lucca	Lucca	11.791
Lucca	Valle del Serchio*	4.410
Lucca	Viareggio	10.369
Massa-Carrara	Massa*	14.126
Pisa	Pisa	13.204
Pisa	Pontedera	7.508
Pisa	Santa Croce	4.545
Pisa	Volterra	1.687
Prato	Prato	12.065
Pistoia	Monsummano	5.792

Pistoia	Pescia	2.192
Pistoia	Pistoia*	6.187
Pistoia	Quarrata	2.787
Siena	Abbadia San Salvatore	992
Siena	Poggibonsi	3.866
Siena	Siena	7.045
Siena	Val di Chiana*	3.605
		TOTALE 225.929

Fonte: SIL - IDOL (dati dal 01/01/2022 al 31/12/2022) - dato di stock.

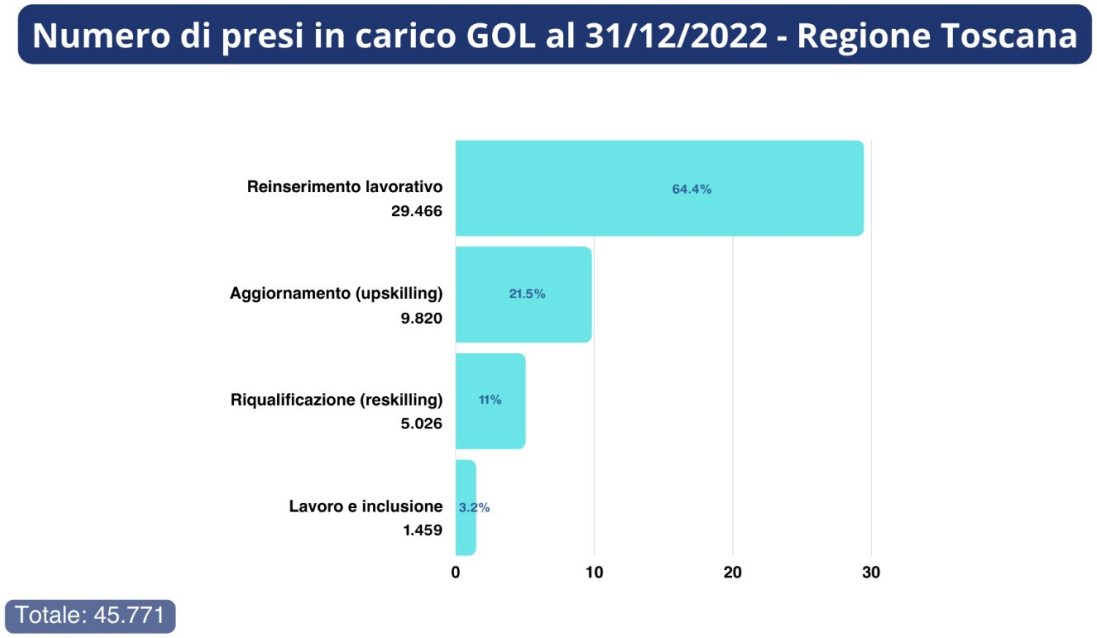
*L'estrazione dal SIL -IDOL riporta, per i suddetti CPI, dati aggregati che ricomprendono più sedi (es. il CPI di Massa ricomprende i dati dei CPI di Massa, Carrara e Aulla)

Numero aziende prese in carico - anno 2022. Dati per Provincia



Fonte: SIL - IDOL (dati dal 01/01/2022 al 31/12/2022) - dato di stock.

Il sottostante grafico rappresenta i cittadini presi in carico dai CPI toscani nell'ambito di GOL sulla base dei 4 percorsi previsti.



Fonte: ANPAL, Sistema Informativo Unitario (dati al 31 dicembre 2022)

3 OBIETTIVI, LINEE DI INTERVENTO E QUADRO FINANZIARIO

3.1 Obiettivi generali

Il Piano regionale di potenziamento della Toscana prevede un insieme integrato e coordinato di strategie attuate attraverso le diverse linee di intervento, con il fine ultimo di incidere sulla qualità servizi erogati dai CPI toscani in un'ottica di miglioramento e di adattamento ai bisogni dell'utenza. Tali strategie sono fortemente legate al processo di sviluppo e transizione che sta investendo il Paese verso una condizione più moderna e avanzata in termini di digitalizzazione, che si combina con un disegno delle politiche del lavoro teso a fornire servizi più efficienti, accessibili e capillari.

I macro obiettivi entro cui si sviluppano le azioni di potenziamento del sistema dei CPI toscani, che saranno descritte nelle successive sezioni del documento, interessano:

- **il capitale umano** oggetto di un **importante intervento formativo** teso a favorire la piena integrazione e operatività del personale neo assunto, a fornire quelle competenze tecniche e specialistiche necessarie per gestire al meglio le innumerevoli funzioni e adempimenti, insieme a un'opera di avvicinamento e affiancamento alla tematiche del digitale;
- **le strutture e le infrastrutture** verso cui si canalizzano gli investimenti del Piano con l'obiettivo di: **adeguare l'assetto delle sedi** alle esigenze funzionali e organizzative dell'Ente anche in un'ottica di **sostenibilità ambientale;** di **rinnovare le dotazioni strumentali** con apparecchiature più efficienti in linea con le evoluzioni tecnologiche; di dotare l'Agenzia di **strumenti applicativi e gestionali** che permettano un miglioramento dei processi e dei flussi informativi secondo il progetto di transizione digitale in corso di realizzazione;
- **i servizi offerti dai CPI** inseriti nel nuovo impianto delle politiche attive previsto dal programma GOL: da promuovere e rilanciare con **azioni di comunicazione calibrate e coordinate**; da rendere fruibili e accessibili attraverso **lo sviluppo delle funzionalità dei sistemi informativi**, nonché orientati verso i fabbisogni reali del sistema produttivo e dell'utenza attraverso **strumenti di analisi e monitoraggio delle dinamiche del mercato del lavoro.**

3.2 Linee di intervento e quadro finanziario

Di seguito si riportano le linee di intervento previste nel Piano regionale di potenziamento della Toscana, che saranno descritte nel dettaglio nelle sezioni successive del documento, con il relativo ammontare finanziario distinto tra risorse PNRR (entro cui confluiscono i "progetti in essere" e i progetti programmati sui nuovi fondi RRF) e risorse nazionali ex D.M. n.74/2019 e D.M. n.59/2020.

LINEA DI INTERVENTO	RISORSE PROGRAMMATE PNRR	RISORSE PROGRAMMATE ALTRI FONDI	NOTE
Comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti	€ 888.499	€ 53.576	Max 1,5% del totale
Formazione degli operatori	€ 790.428	€ 1.775.987	Max 5% del totale assegnato
Osservatorio regionale del mercato del lavoro	€ 920.008	€ 79.992	Max consigliato del 2% del totale assegnato
Adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi dei CPI	€ 20.314.232	€ 22.690.342	
Sistemi informativi	€ 11.517.008	€ 1.721.830	
Spese generale per l'attuazione	NA	€ 2.053.132	Max 4% del totale assegnato

Ciascuna linea di intervento rientra nei massimali previsti dal D.M. n. 59/2020 e dal D.S.G. n. 123/2020 con la seguente percentuale, calcolata rispetto al totale assegnato:

- Comunicazione coordinata: 1,5%
- Formazione: 4%
- Osservatorio M.d.L.: 2%
- Adeguamento strumentale e infrastrutturale: 68,5%
- Sistemi informativi: 21%
- Spese generali: 3%

Le risorse aggiuntive "native PNRR" a valere sui fondi RRF, che corrispondono per la Toscana a € 11.476.725,52 (vedi nel seguito Tabella 5.3), sono state destinate, nell'ambito degli interventi di adeguamento infrastrutturale, per la realizzazione di nuove progettualità volte a consolidare e rendere definitivo l'assetto delle sedi dei CPI.

4 LA DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI PROGRAMMATI

In questa sezione, è richiesta la descrizione dettagliata degli interventi previsti per ogni linea di attività, coerentemente con quanto dichiarato nel modello di rendicontazione delle attività compilato per il target M5C1-6.

Vanno indicate, in maniera distinta per ogni CPI regionale, tutte le attività che le Regioni hanno programmato e avviato; per ogni attività si dovrà distinguere se si tratta di attività poste a valere su risorse nazionali ex D.M. 59/2020 o a valere su fondi RRF. Inoltre, relativamente a questi ultimi, è necessario precisare se si tratta di attività da considerarsi come "progetto in essere", poste a valere sui 400 milioni di euro, oppure di progetti nuovi, posti a valere sui 200 milioni aggiuntivi, oggetto del riparto del DM 2023. A tal proposito si ricorda che tutte le attività programmate devono concludersi entro e non oltre il quarto trimestre del 2025.

4.1 Comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti

In proposito, si ricorda quanto previsto dal Piano nazionale: "il diritto all'informazione appare prodromico al diritto all'accesso ai servizi stessi e quindi è opportuno che il rilancio dei CPI previsto da questo Piano sia accompagnato da una campagna di comunicazione coordinata. Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali si fa riserva di predisporre campagne e materiale informativo a livello nazionale che le Regioni potranno tipizzare territorialmente, eventualmente anche sviluppando una immagine coordinata delle sedi regionali. Le campagne di comunicazione potranno essere sviluppate anche mediante i social network al fine della massima diffusione delle conoscenze".

4.1.1 Quadro di contesto

Le azioni di comunicazione che l'Agenzia sviluppa, in raccordo con le iniziative di livello nazionale ed europeo, rappresentano uno strumento strategico per promuovere i servizi dei CPI, valorizzarne il ruolo ed evidenziarne il carattere distintivo.

ARTI ha deciso di sistematizzare in un documento integrato la strategia di comunicazione dei servizi per l'impiego toscani adottando, con Decreto n. 496 del 27/10/2021, il **Piano di Comunicazione dei CPI** che declina le iniziative già previste dal Piano regionale di potenziamento in un progetto strutturato e coordinato di azioni mirati **a rilanciare l'immagine dei CPI**, recuperando e consolidando il rapporto di affidabilità, vicinanza ed efficienza della rete e promuovendo le innumerevoli opportunità che i CPI offrono.

Le attività del Piano si incentrano sui beneficiari dei servizi offerti dai CPI che costituiscono il target primario della strategia di comunicazione, ovvero:

- i cittadini (giovani, adulti, disoccupati, destinatari di ammortizzatori sociali, disabili, immigrati, ecc…);
- le imprese/datori di lavoro privati (lavoratori autonomi, liberi professionisti) e tutti gli altri soggetti che offrono lavoro.

A questi si aggiungono, quale ulteriore categoria riferimento, gli "opinion leader" ovvero tutti quei soggetti (scuole, università, associazioni datoriali e sindacali, organizzazioni, culturali, giovanili ecc….) che possono contribuire alla diffusione della conoscenza sui servizi e sulle iniziative svolte dai CPI.

L'obiettivo è quello **raggiungere tutti i potenziali soggetti che possono, a vario titolo, essere interessati e coinvolti nelle attività della rete**, attraverso un rilancio dell'immagine e mediante canali di comunicazione diretti, immediati e di facile accesso, tali da colmare quel gap informativo e conoscitivo che tutt'oggi si continua a rilevare rispetto ai servizi e alle opportunità offerte dai CPI.

Questo aspetto di criticità risulta particolarmente rilevante nell'attuale fase storica in cui le innumerevoli iniziative e progettualità (incentivi, voucher, bandi) scaturite dai finanziamenti comunitari e nazionali di GOL e del Patto del Lavoro, rischiano di non essere correttamente veicolate e portate a conoscenza della platea di riferimento in mancanza di un'azione comunicativa coordinata strutturata e di ampio raggio.

Tra gli interventi caratterizzanti il progetto integrato di comunicazione dei CPI della Toscana rientrano pertanto:

- lo **sviluppo di una immagine coordinata**, quale azione prioritaria volta a uniformare ed attualizzare la veste grafica dei CPI per superare le disomogeneità, ancora presenti, derivanti dalla passata gestione provinciale e rimarcare una visione ben definita e unitaria della rete e dei servizi e delle sedi, compresi i nuovi sportelli decentrati presso i comuni;
- la **valorizzazione di soluzioni comunicative in linea con l'evoluzione digitale dei servizi** e delle modalità di interazione, sempre con l'obiettivo di veicolare in modo immediato le informazioni e favorirne l'accesso;
- la realizzazione di **azioni specifiche di promozione/divulgazione dei servizi erogati,** calibrate sulle caratteristiche dei diversi target da raggiungere, considerata la platea amplia e diversificata a cui si rivolge l'attività dei CPI, che presenta caratteristiche socio anagrafiche diverse e modalità distinte di accesso alla comunicazione.

  La strategia comunicativa si baserà pertanto su azioni e strumenti differenziati, combinando quelli più tradizionali e consueti (quali eventi, incontri, comunicati) a strumenti più innovativi (social marketing, campagne itineranti) in modo da garantirne una maggiore capillarità e raggiungibilità.
  Sempre nell'ottica della massima diffusione e diversificazione anche i canali utilizzati spazieranno da quelli più propriamente istituzionali dell'Ente (sito web, Portale Lavoro, profili social), ai canali esterni come i mezzi di stampa locale e i media.

4.1.2 Azioni avviate

Immagine coordinata Cpi e rebranding

Lo sviluppo di una immagine coordinata costituisce un importantissimo strumento per far conoscere a cittadini, imprese e opinion leader i CPI e i servizi della rete, in quanto ne denota il carattere distintivo che li rende immediatamente riconoscibili all'esterno.
Il concetto di immagine coordinata si collega a vari strumenti e tipologie di comunicazione, sia di ordine visivo che verbale, tesi a rimandare una visione comune e condivisa che trova il suo fondamento nel logo, ovvero la sintetizzazione grafica di ciò che i CPI rappresentano. Il logo costituisce pertanto un aspetto caratterizzante che accompagna tutte le successive iniziative nel campo promozionale.

L'Agenzia ha inteso rinnovare la storica immagine grafica dei CPI toscani, attraverso un progetto di **ideazione e creazione del nuovo logo** che, pur richiamando la precedente impostazione, ne dà una visione attualizzata nei colori, nella grafica, nel messaggio.

Il nuovo logo di ARTI e dei CPI, accompagnato da uno specifico manuale d'uso, costituisce il presupposto per una successiva importante azione di **restyling grafico** che spazierà dai materiali informativi, alla modulistica, fino a interessare anche i punti fisici della rete per renderli omogenei e uniformi a livello di immagine visiva e di organizzazione degli ambienti. Quest'ultimi progetti, che riguarderanno la nuova cartellonistica e gli allestimenti delle sedi, saranno trattati del paragrafo del Piano dedicato all'adeguamento strumentale delle sedi dei CPI.

Altre progettualità realizzate da ARTI, nell'ottica di richiamare una visione comune dei servizi e consolidare una immagine condivisa, hanno riguardato:

- la fornitura di **cavalieri informativi** cartacei, esposti nelle varie postazioni dei CPI e degli uffici dell'Agenzia, contenenti i dettagli sui canali di accesso web e social della rete;
- la realizzazione di **stampe e roll up,** per i nuovi sportelli decentrati di Pontremoli, Cascina, Casciana Terme, Altopascio, Marradi, Capannori aperti nell'ambito dell'azione di capillarizzazione della rete sviluppata in concomitanza con il programma GOL.

Sviluppo sito web, social marketing digitale. Promozione e divulgazione servizi

La promozione e divulgazione della rete dei CPI è effettuata attraverso vari strumenti che, in una logica integrata, intendono valorizzare i servizi e nuovi progetti anche attraverso l'utilizzo di canali più innovativi ed efficaci in termini di diffusione.

Tra i progetti conclusi nell'annualità 2022 rientra la **realizzazione di un video** con cui vengono illustrati e i servizi e le attività offerti nei CPI toscani. Il video, diffuso sul sito web e sui canali social dell'Agenzia, costituisce uno strumento ulteriore di presentazione del catalogo dei servizi che, date le caratteristiche, sarà utilizzato come sfondo nelle varie iniziative/eventi territoriali organizzati dai CPI .

Attualmente ARTI è impegnata nella realizzazione di un'importante **campagna di comunicazione effettuata tramite quotidiani** a cronaca regionale che, attraverso pubblicazioni periodiche quindicinali, sponsorizza e pubblicizza le attività e dei servizi dei CPI toscani. Il progetto prevede un carnet di uscite in cui vengono presentate le varie attività dei CPI attraverso pagine dedicate contenenti interviste e approfondimenti, oltre a sezioni specifiche in cui vengono pubblicate le offerte di lavoro territoriali.

L'attività promozionale a mezzo stampa, sarà integrata da una azione di **comunicazione svolta attraverso i principali canali social,** finalizzata a intercettare il mondo della cosiddetta "Generazione Z" attraverso gli ambienti "digitali" in cui essa vive e con le tipologie di format in cui si rispecchia. L'attività si svolgerà nella cornice di un piano integrato con cui verranno definiti in modo coordinato contenuti e immagini. Potranno essere utilizzati short video e post statici prodotti a cadenze regolari, oltre a podcast in cui verranno raccontate le opportunità e fornite informazioni utili per gestire al meglio i colloqui di lavoro, coinvolgendo esperti o rappresentanti di ARTI.

Nell'ottica della diversificazione degli strumenti comunicativi, per consentire di raggiungere i migliori risultati in termini di riconoscibilità e percezione dei servizi, ARTI intende inoltre avvalersi di azioni promozionali mirate effettuate attraverso i media quali radio e televisione. Verranno effettuati **spot e servizi radiofonici** e/o **video giornalistici su emittenti** con un concept comune mirante a descrivere i servizi anche attraverso interviste e testimonianze degli operatori e dei diversi target. Tale strumento comunicativo potrà essere utilizzato per la promozione degli avvisi e delle opportunità gestite dai CPI ma anche come canale di informazione in merito alle aperture di nuovi sportelli e alla realizzazione di eventi.

Eventi

Gli eventi costituiscono un importante veicolo promozionale in quanto, essendo occasione di incontro conoscenza e partecipazione, permettono di costruire e consolidare relazioni, coinvolgendo direttamente i partecipanti nelle attività e nelle iniziative che si intendono rappresentare.

Gli eventi nei CPI toscani sono realizzati in forma di **Open day, Recruitment Day, Job day e seminari** rivolti a diversi target e per piccoli gruppi di persone con l'obiettivo principale di diffondere:

- il fabbisogno di personale in particolari settori e/o per determinate professionalità;
- le offerte di lavoro pubblicate sul Portale Toscana Lavoro e le modalità con le quali candidarsi;
- le informazioni sui servizi per l'impiego e per l'accompagnamento al lavoro messi a disposizione dei cittadini;

- le iniziative rivolte alla diffusione delle opportunità di istruzione e formazione.

Lo svolgimento di queste attività contribuisce alla diffusione dei servizi erogati dai CPI, all'incremento delle attività di accompagnamento al lavoro e delle candidature, alla costruzione di un circuito virtuoso di comunicazione tra gli operatori e le imprese, al rafforzamento della reputazione di qualità dei servizi.

Nel 2022 i Settori territoriali di ARTI hanno organizzato oltre 720 eventi tra recruitment day, jobday, seminari e open day. Tali iniziative rientrano a pieno titolo in una vera e propria strategia di diffusione e comunicazione dei servizi dei CPI toscani.

Nel corso del 2022 ARTI ha inoltre collaborato nella **promozione della Fiera Toscana del Lavoro**, evento annuale regionale sul lavoro e sulla formazione organizzato insieme a Regione Toscana che vede, tra i protagonisti, la rete e i servizi dei CPI attraverso seminari tematici e incontri con le aziende. Tale supporto ha previsto:

- la realizzazione di una campagna di comunicazione a mezzo stampa dell'evento tramite pubblicazioni su testate giornalistiche locali;
- la fornitura di roll up informativi che sono stati collocati negli spazi attigui alla Fiera.

Tra il 2023 e il 2025 si prevedono **ulteriori iniziative promozionali della rete dei CPI** che, oltre agli eventi territoriali di recruitment che l'Agenzia organizza regolarmente, riguarderanno:

- **momenti istituzionali di presentazione delle attività e di restituzione dei risultati** che potranno essere incentrati su programmi e progettualità specifiche come GOL;
- **la partecipazione a iniziative regionali sul lavoro, formazione e istruzione** con stand dedicati ai CPI e ai servizi per per il lavoro;
- **interventi informativi e seminari di orientamento** da organizzarsi presso spazi pubblici (biblioteche, scuole, università) ad elevata accessibilità.

Una parte delle risorse sarà pertanto destinata a tutte quelle attività necessarie all'organizzazione logistica, all'allestimento e alla promozione dei suddetti eventi.

Gadget e materiale informativo

A supporto delle iniziative sopra descritte, è prevista la **realizzazione di gadget** da distribuire nel corso degli eventi e di **materiale informativo** dedicato a promuovere i vari servizi e le attività della rete. I prodotti realizzati, che avranno una impostazione grafica integrata e coordinata con la nuova immagine dei CPI, potranno ricomprendere articoli di cancelleria in materiale eco-sostenibile come penne, matite, quaderni, page-markers, shoppers che costituiranno kit predefiniti da utilizzare e distribuire nelle varie occasioni di carattere promozionale, oltre che locandine/flyers che potranno essere scaricabili anche dal sito web in forma digitale.

Produzione contenuti multimediali

Verranno inoltre realizzati **prodotti multimediali** tra cui **spot video di diversa durata** a seconda dei mezzi sui quali verranno trasmessi ma con un concept unitario e coordinato che rimanderà alla conoscenza della rete e delle opportunità previste. I video potranno essere inviati ai Comuni e agli Urp della Toscana che collaborano con i CPI e che potranno darne diffusione sui propri canali; inoltre potranno essere utilizzati nell'ambito delle iniziative territoriali e itineranti che saranno organizzate nel triennio presso istituzioni e spazi pubblici. Saranno altresì prodotti video spot brevi e di immediato impatto o storytelling che saranno utilizzati tramite il circuito dei social e pertanto indirizzati a target ben definiti.

4.1.3 Programmazione nuove attività

Con l'avvio del Programma GOL e delle iniziative complementari legate al Patto del Lavoro si rende necessario procedere con un'operazione supplementare di azioni comunicative per diffonderne la conoscenza verso i target interessati.

Come anticipato in premessa, le innumerevoli opportunità scaturite dai suddetti programmi devono essere veicolate e indirizzate in modo diretto, ma altresì capillare, attraverso progetti mirati che possano, da un lato fornire informazioni chiare e concise su contenuti e finalità degli avvisi e dei percorsi previsti, dall'altro raggiungere i potenziali destinatari attraverso una diversificazione delle modalità e dei luoghi di diffusione. Questa strategia comunicativa altamente mirata e indirizzata a progettualità specifiche, potrà ricomprendere anche le iniziative che scaturiranno da avvisi/progetti gestiti con risorse regionali.

Alla luce di queste nuove esigenze, che vanno ad aggiungersi all'ordinaria necessità di promuovere i servizi della rete dei CPI e che richiedono azioni specifiche di diffusione, ARTI ha previsto progetti supplementari destinando una quota maggiore del budget originariamente destinato su detta linea di intervento, pur nel rispetto della percentuale di spesa stabilita.

Sulla base degli esiti e dei risultati della prima campagna promozionale indirizzata a promuovere il panorama dei servizi dei CPI, sarà realizzata una nuova **campagna di comunicazione che sarà effettuata utilizzando la stampa locale e/o i social** con focus tematici sul progetto GOL, sugli strumenti di politica attiva adottati e sui relativi destinatari, oltre alle altre iniziative nazionali e regionali che potranno interessare il triennio.

Tale campagna sarà pensata e calibrata sui target di riferimento attraverso inserti e pagine speciali sui quotidiani locali, approfondimenti periodici e integrata da una diffusione tramite i social che potranno orientarsi verso il mondo imprenditoriale (aziende, liberi professionisti, ecc), utilizzando canali e contenuti dedicati per diffondere la conoscenza sulla cultura d'impresa e sulle opportunità per favorire l'occupazione.

Nell'ambito della strategia volta alla capillarità e alla diffusione dei servizi prevista da GOL e declinata dal Piano attuativo regionale della Toscana, ARTI intende agire, parallelamente

all'incremento della presenza fisica resa tramite i nuovi sportelli decentrati, anche attraverso **iniziative itineranti (sportelli mobili)** per portare l'informazione fuori dalla proprie mura, intercettando target come giovani e studenti direttamente nei loro luoghi di frequentazione e di interesse.

Tale iniziativa potrà essere svolta in sinergia con la campagna già avviata con successo da "GiovaniSi", il progetto di Regione Toscana finalizzato all'autonomia dei giovani e sarà realizzata attraverso una unità mobile (camper) che effettuerà tour tematici presso scuole, università, centri giovanili organizzando incontri e diramando, attraverso modalità innovative e multimediali, informazioni utili sulle iniziative di GOL ma anche consulenza per orientarsi nel mondo del lavoro, della formazione e dell'autoimprenditoria.

4.1.4 Quadro delle attività

Si rimanda all'allegato E "Tabella delle attività programmate"

4.2 Formazione degli operatori

In proposito, si ricorda quanto previsto dal Piano nazionale: "per poter offrire servizi di qualità ai beneficiari delle politiche attive del lavoro è quindi necessario che per gli operatori – sia i nuovi assunti che quelli già in organico – siano previsti percorsi formativi e di aggiornamento, che eventualmente contengano profili da definire unitariamente a livello nazionale. A tal fine le risorse per il potenziamento dei CPI potranno essere utilizzate – nel limite del 5% della quota di competenza regionale – previa specifica definizione di un programma delle attività di formazione, che individui chiaramente i fabbisogni formativi degli operatori e le attività previste". Si raccomanda pertanto che il programma delle attività di formazione includa il piano dei fabbisogni formativi degli operatori e le conseguenti attività di formazione previste.

4.2.1 Quadro di contesto

Il programma di formazione del personale si affianca al processo di crescita dell'Agenzia che riguarda un percorso di sviluppo sia numerico/quantitativo, derivante dal processo assunzionale in fase di completamento, sia qualitativo in termini di competenze e di ambiti da presidiare, considerate le molteplici funzioni che i CPI sono chiamati ad assolvere in una prospettiva di rilancio delle politiche attive e dei percorsi finalizzati all'occupazione, quale obiettivo della strategia europea incardinata nel Programma GOL.

La formazione assume peraltro una rilevanza strategica data l'attuale fase storica caratterizzata da un importante cambiamento culturale ispirato ai criteri della **trasformazione digitale** in termini di semplificazione, nuovi strumenti e processi di lavoro, in una prospettiva di innovazione e miglioramento qualitativo dei servizi e dei rapporti con il cittadino.

Una formazione non adeguatamente strutturata e innovativa, infatti, oltre a rendere le conoscenze e le competenze individuali obsolete, genera elementi di criticità, traducendosi in un deficit di opportunità - di crescita – e, quindi, di motivazione dei dipendenti.

Le finalità delle azioni mirate alla formazione del personale sono quindi molteplici, intervenendo su vari aspetti che attengono alla valorizzazione del personale, all'integrazione delle nuove risorse, al conseguente miglioramento dei servizi e dei risultati attraverso una logica combinata che prevede una **formazione professionalizzante** che si affianca all'**aggiornamento continuo delle competenze** con i seguenti risultati attesi:

- favorire l'inserimento del personale neo assunto attraverso un allineamento delle competenze necessarie al ruolo che andrà a ricoprire per garantire l'adozione di standard condivisi e una piena operatività nell'erogazione dei servizi al lavoro;
- aggiornare il personale già in servizio attraverso un'opera di arricchimento professionale e di adeguamento delle competenze di fronte a uno scenario delle politiche attive che richiede flessibilità e adattamento per una gestione di un'utenza diversificata con bisogni e caratteristiche non uniformi;

- attuare, attraverso una formazione di tipo innovativo, un'azione decisa di qualificazione e professionalizzazione del personale per lo sviluppo di nuove modalità di gestione dei processi organizzativi in un'ottica di upskilling digitale;
- favorire, tramite azioni dedicate e programmi mirati, l'acquisizione di competenze tecniche e specialistiche per il perseguimento delle finalità strategiche dell'Ente.

Il quadro in cui si inseriscono tali obiettivi è stato in seguito arricchito con nuove iniziative in tema di formazione, sviluppate in coerenza con gli obiettivi del **PNRR che vedono nel capitale umano il principale fattore di miglioramento della performance della Pubblica amministrazione**. Per questo, al fine di creare opportunità di crescita e valorizzare le competenze, sono stati adottati una serie di strumenti normativi e operativi a supporto delle amministrazioni pubbliche, a partire da "Ri-formare la PA. Persone qualificate per qualificare il Paese", quale Piano strategico per la valorizzazione e lo sviluppo del capitale umano della Pubblica Amministrazione. Il Suddetto Piano, lanciato nel 2022, prevede:

- il rafforzamento delle competenze trasversali, a partire da quelle strumentali per sostenere la transizione digitale, ecologica e amministrativa;
- lo sviluppo delle conoscenze dei dipendenti pubblici attraverso la possibilità di accedere alla formazione terziaria a condizioni agevolate (progetto «PA 110 e lode»).

Alla luce delle suddette novità ARTI ha inteso aggiornare e rimodulare la programmazione delle iniziative formative previste, inserendo, tra le nuove attività, questa ulteriore opportunità di crescita professionale che integra e completa la strategia formativa dei dipendenti dei CPI e dell'Agenzia.

4.2.2 Azioni avviate

Formazione personale dipendente e neo assunti

La formazione del personale dei CPI toscani e di ARTI è effettuata secondo una logica integrata e complementare che prevede un'azione svolta tramite uffici di Regione Toscana comprendente un programma annuale di ampia portata, a cui si affianca una progettazione attuata direttamente da ARTI che si indirizza e si focalizza su temi specifici.

Tale modalità organizzativa ha permesso di strutturare un'azione formativa estesa a tutto il personale ma allo stesso tempo diversificata e calata sulle varie esigenze organizzative e funzionali dell'Ente.

Il programma formativo, svolto e gestito dagli uffici regionali (a seguito di trasferimento di risorse da parte di ARTI, in virtù della Convenzione di avvalimento con Regione Toscana) comprende varie tipologie di attività e varie modalità di erogazione, con l'obiettivo di rendere disponibile un'offerta formativa di facile accesso, personalizzabile e aggiornabile nel breve periodo.

Tale programma ha riguardato per l'annualità 2022:

- una **formazione esterna** effettuata presso altri organismi (agenzie, enti formativi) su richiesta dei dipendenti per coprire esigenze formative non ricomprese nell'offerta ordinaria e programmata, nonché una formazione incentrata su **percorsi in materia di sicurezza sul lavoro;**
- una **formazione specialistica e trasversale (Servizi per la gestione dei processi didattici del personale),** mediante adesione a convenzione regionale, comprendente attività di formazione incentrate sull'erogazione di iniziative volte ad assicurare la compliance alle disposizioni normative in materia di anticorruzione, protezione dei dati, nonché di tipo trasversale e specialistico attivate da Regione Toscana per le esigenze funzionali del personale di ARTI. Le tematiche trattate, individuate a seguito di rilevazione dei fabbisogni territoriali, sono diversificate spaziando dai temi specialistici in larga parte connessi alle politiche attive e alla normativa in materia di lavoro, allo sviluppo delle soft skill trasversali, nonché alle competenze organizzative e gestionali e alle capacità comunicative del personale.

ARTI si è attivata in parallelo per integrare le attività sopra descritte con le seguenti iniziative formative altamente specialistiche, mirate a professionalizzare il personale coinvolto nell'attuazione di obiettivi strategici e istituzionali.

Servizio di formazione dipendenti su programmazione, gestione, rendicontazione fondi comunitari

Tale formazione ha riguardato un percorso specialistico nel campo dei fondi comunitari finalizzato a dotare il personale di ARTI e dei CPI delle competenze tecniche necessarie ad assolvere i ruoli e gli adempimenti previsti nella programmazione, gestione e rendicontazione di progetti europei, data la crescente importanza rivestita dai fondi comunitari e considerato il ruolo assunto da ARTI come Organismo Intermedio e Soggetto Attuatore. Il percorso, che si è svolto tra giugno ed ottobre 2022 in modalità FAD, ha investito trasversalmente il personale degli uffici dell'Agenzia e dei CPI ed è stato modulato, in ordine a contenuti e monte orario, in relazione alle funzioni svolte prevedendo 5 moduli tematici e coinvolgendo circa 220 dipendenti.

Servizio di formazione specialistica su controlli di II livello fondi comunitari

Nel 2023 e' stata inoltre avviata una formazione mirata sui controlli che possono essere effettuati dai soggetti come Autorità di Gestione e Autorità di Audit, nell'ambito dei programmi comunitari e nazionali di competenza di ARTI.

Tale percorso integra e completa la prima fase realizzata nel 2022 con una nuova edizione focalizzata sugli aspetti specifici delle attività di controllo di II livello che sono connesse alla gestione di fondi europei. L'esigenza di approfondire tale tematica nasce dalla complessità della materia trattata e dall'importanza che tali competenze rivestiranno nella nuova programmazione

FSE che vedrà l'Agenzia e i CPI coinvolti, in qualità di Organismo Intermedio, nell'attuazione di misure rivolte a favorire l'occupazione e l'inclusione sociale.

Il corso sarà indirizzato al personale di ARTI e dei Servizi territoriali dei CPI che sarà direttamente coinvolto nelle funzioni.

Servizi di gestione della transizione al digitale – affiancamento/formazione

Nell'ambito della profonda innovazione digitale che negli ultimi anni ha caratterizzato la Pubblica amministrazione, ARTI si prefigge l'obiettivo di rendere più efficaci ed efficienti i servizi verso i cittadini attraverso la digitalizzazione dei processi e degli strumenti a supporto degli operatori dei servizi per l'impiego e l'accompagnamento del personale di ARTI in un **processo di sviluppo delle competenze digitali**. Per guidare i CPI e il personale direzionale in tale processo di transizione digitale, ARTI ha attivato un percorso di accompagnamento che sarà effettuato tramite sessioni formative di tutoring e di affiancamento svolte in modalità mista (presenza e on line). L'obiettivo è quello di sviluppare e allineare le competenze del personale al processo di transizione digitale dell'ente, all'introduzione di nuovi strumenti e tecnologie con un focus particolare sul Programma GOL.

Tale percorso di affiancamento alla transizione digitale, che coinvolgerà trasversalmente tutto il personale di ARTI e dei CPI, rientra nell'ambito del più ampio progetto denominato "Digital Trasformation" avviato nel 2022 mediante l'adesione alla Convenzione Consip "Servizi di gestione per la transizione digitale" che prevede, tra le attività, un'analisi preliminare volta a "definire il contesto" e a "mappare le competenze del personale dell'Agenzia" quale fase propedeutica per la successiva definizione delle attività formative.

Formazione personale dipendente e neo assunti 2023-2025

Per quanto concerne le ulteriori iniziative previste nel triennio, la logica organizzativa di programmazione ed erogazione tenderà a seguire la medesima impostazione secondo il modello sopra descritto e sarà ricompresa nel **Piano delle Attività Formative 2023-2025** che declina la strategia formativa di ARTI sulla base della documentazione strategico programmatica, delle disposizioni normative vigenti e della rilevazione delle esigenze formative espresse dai servizi.

Il personale di ARTI e dei CPI continueranno a fruire di una **formazione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro**, insieme all'opportunità di partecipare a **corsi di formazione presso enti pubblici, università e agenzie esterne**.

Per la realizzazione delle **attività formative di natura specialistica e trasversale (Servizi per la gestione dei processi didattici del personale)** verrà prevista una nuova adesione alla gara regionale di riferimento che potrà essere integrata, sempre secondo la modalità precedentemente seguita, da iniziative mirate e focalizzate su tematiche strategiche. Tale formazione, che si baserà sui nuovi fabbisogni rilevati, sarà incentrata sull'attivazione di percorsi finalizzati alla definizione e al consolidamento delle conoscenze del personale coinvolto, indispensabili al funzionamento dei CPI (la cosiddetta formazione abilitante), insieme a una formazione di aggiornamento volta all'adeguamento delle competenze e all'acquisizione di

ulteriori informazioni utili ad affrontare le diverse esigenze a cui il dipendente può essere sottoposto e al completamento della conoscenza in campo normativo, con particolare riferimento alle tematiche legate al mercato del lavoro.

Per quanto concerne la formazione **trasversale** saranno attivati specifici interventi formativi finalizzati al rafforzamento e sviluppo di soft skills.

Verrà inoltre proposta una formazione di tipo **manageriale** finalizzata a consolidare le capacità e le competenze manageriali del personale dirigente o dei funzionari con Elevata Qualificazione, con riferimento all'autonomia manageriale, all'organizzazione del lavoro in contesto di smart-working, alla valorizzazione dei collaboratori e all'ottimizzazione delle sinergie tra Servizi/Strutture.

Tra le **iniziative formative specialistiche** erogate, saranno ricompresi i seguenti nuovi percorsi:

Formazione per Esperti della valutazione e degli apprendimenti e delle competenze (EVAC) indirizzata al personale dei CPI interessato ad acquisire, a seguito del superamento di un esame finale, la qualifica professionale di "EVAC", figura strategica nel processo di validazione e certificazione di competenze effettuato presso i servizi per l'impiego quale attività finalizzata alla individuazione, messa in trasparenza e formalizzazione delle competenze che possono essere acquisite in vari contesti (formale e informale) dal cittadino richiedente.

Formazione per Esperti di negoziazione per la composizione delle crisi aziendali destinata al personale regionale e di ARTI facente parte della rete degli uffici Vertenze e Unità di Crisi Lavoro volta a fornire le nozioni, sia introduttive che specialistiche, necessarie per l'assolvimento delle funzioni professionali assegnate con particolare riguardo all'area economico aziendale,giuridico normativa, alla negoziazione e gestione dei conflitti e delle crisi aziendali.

Formazione finalizzata ad assicurare il benessere organizzativo correlato allo stress lavorativo. Partendo dall'analisi delle figure professionali, con particolare riferimento da quelle che operano in contesti più favorevoli a situazioni di stress e di burn-out, l'obiettivo è quello di consolidare una cultura della prevenzione del rischio dello stress lavoro correlato che rappresenti, oltre che un obbligo normativo, un investimento in termini di qualità del lavoro per l'ente e per i suoi dipendenti.

Nell'ottica di utilizzare al meglio le competenze e conoscenze presenti al proprio interno, ARTI potrà avviare in parallelo un percorso volto alla **mappatura delle competenze professionali** e trasversali (soft skills) dei propri dipendenti, nonché del fabbisogno formativo dei singoli, in modo tale da individuare eventuali gap di miglioramento.

4.2.3 Programmazione nuove attività

Percorsi di alta specializzazione

Come anticipato in premessa questa nuova attività scaturisce dalle recenti iniziative nazionali collegate all'attuazione del PNRR al fine supportare le Pubbliche amministrazioni nel fondamentale processo di sviluppo delle competenze dei propri dipendenti, quale motore principale del cambiamento e dell'innovazione, **con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi a cittadini e imprese.**

Nell'ambito di tali opportunità, che rientrano nel Piano strategico di formazione dei dipendenti pubblici del Dipartimento della Funzione Pubblica, ARTI ha già aderito al programma "Syllabus" con la finalità di fornire ai propri dipendenti, tramite una modalità e-learning e personalizzata, un'offerta formativa incentrata sulle competenze digitali.

Sulla scia di questa prima iniziativa, ARTI intende proseguire nel processo di investimento sul proprio personale mediante l'attivazione di **percorsi formativi di alta specializzazione** in settori di interesse dell'Amministrazione, nonché nell'ambito dell'iniziativa **"PA 110 e lode"**, anch'essa ricompresa nel Piano strategico di formazione dei dipendenti pubblici, per il personale interessato.

Il Progetto "**PA 110 e lode"**, frutto del protocollo d'intesa firmato il 7 ottobre 2021 tra il Ministro per la Pubblica amministrazione e la Ministra dell'Università e della ricerca, prevede la possibilità di frequentare corsi di laurea, master e corsi di specializzazione di interesse per le attività delle amministrazioni pubbliche, fornendo un un'opportunità concreta per poter incrementare il proprio bagaglio di competenze e finalizzarlo alle esigenze pubbliche per un miglioramento dell'attività amministrativa e dei servizi.

4.2.4 Quadro delle attività

Si rimanda all'allegato E "Tabella delle attività programmate"

4.3 Osservatorio regionale del mercato del lavoro

Descrivere, coerentemente con quanto previsto dal Decreto interministeriale (cfr. art. 3, comma 3) pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 27 dicembre 2021 n.306, come - nell'ambito delle azioni contenute nel Piano - sia data priorità agli interventi, inclusi quelli che prevedono formazione, in favore delle persone più vulnerabili identificate quali donne, disoccupati di lunga durata, persone con disabilità, giovani con meno di 30 anni di età e lavoratori con almeno 55 anni.

4.3.1 Quadro di contesto

Nell'ambito della Legge Regionale n. 28/2018 che istituisce ARTI, l'Osservatorio regionale del mercato del lavoro (di seguito anche Osservatorio) rientra tra le competenze della Regione *"che ne programma e ne coordina le funzioni"* (art 2 comma 1. lett. h). Ciò avviene attraverso un ufficio strutturato che opera all'interno del Settore Lavoro di Regione Toscana tramite personale interno specializzato con la collaborazione dell'Ufficio Regionale di Statistica e l'Istituto Regionale per la Programmazione Economica della Toscana (IRPET).

L'**Osservatorio regionale del mercato del lavoro rappresenta un punto di riferimento informativo e statistico sui temi del lavoro in Toscana** ed è presente sul sito web regionale attraverso una specifica sezione *(https://www.regione.toscana.it/osservatorio-regionale-mercato-del-lavoro/consultazione-dati-istat)* nella quale sono disponibili dati e rapporti sul mercato del lavoro e sull'utenza dei CPI resi tramite il Sistema Informativo regionale del Lavoro (SIL) ed altre banche dati (ISTAT, INPS).

Attraverso le funzionalità presenti nella pagina web dell'Osservatorio è possibile:

- effettuare ricerche libere e personalizzate utilizzando i dati messi a disposizione dal SIL Lavoro (comunicazioni obbligatorie, dati sullo stock di soggetti in stato di disoccupazione e sul flusso di ingressi nello stato di disoccupazione, ecc..);
- estrapolare i dati in tabelle e grafici disponibili in formato excel, identificando in questo modo il bacino di utenza dei CPI toscani e individuando le caratteristiche degli iscritti;
- consultare i report curati dal Settore Lavoro in collaborazione con IRPET e i dati ISTAT sulla forza di lavoro- occupazione e sulla disoccupazione.

La normativa regionale prevede (art 5 comma 1. lett. p L.R. n.28/2018) che ARTI, tramite l'Osservatorio, effettui azioni di ***"monitoraggio e analisi delle politiche del lavoro a livello territoriale" .*** L'attività dell'Osservatorio risulta infatti strategica per indirizzare correttamente le funzioni dei CPI e in particolare le attività di marketing che vengono programmate sulla base dell'analisi della domanda di lavoro, dei trend occupazionali, delle dinamiche degli insediamenti produttivi.

Al contempo l'analisi dell'offerta di lavoro, in termini di tipologie di utenza, di caratteristiche, di fabbisogni formativi e di gap di competenze, è altrettanto fondamentale per meglio calibrare le azioni di politica attiva, programmare un'offerta formativa coerente, orientare gli investimenti

del Piano, in un'ottica di **convergenza con i fabbisogni delle imprese** e del mercato produttivo e di **contrasto al fenomeno di disallineamento tra domanda e offerta (mismatch)** che condiziona le dinamiche del mercato del lavoro nazionale e toscano.

Di fronte a un impianto complesso e articolato delle politiche attive erogate, inserito in contesto economico e sociale ancora segnato da contraddizioni e da disparità economico sociali in cui emerge l'esigenza di analizzare e monitorare i trend occupazionali guardando ai settori strategici dell'economia, alle vocazioni locali e ai fabbisogni professionali, ARTI intende valorizzare il ruolo dell'Osservatorio attraverso un progetto di sviluppo e di rilancio che preveda un intervento (lato software ed hardware) teso a migliorare la reportistica e a sviluppare nuove funzionalità sulla base delle attuali necessità informative, ma anche delle future prospettive di analisi che possono risultare strategiche nello scenario delle politiche del lavoro.

Infine data la molteplicità dei target intercettati (disoccupati, giovani, soggetti vulnerabili, cassaintegrati, donne, ecc…) risulta altresì necessaria un'azione sistematica di monitoraggio per comprenderne il grado di soddisfazione e verificare gli standard dei servizi erogati.

L'investimento strutturale sulla piattaforma si accompagna quindi a una attività di monitoraggio e di indagine che andrà strutturata e cadenzata per definire un quadro entro cui indirizzare le scelte strategiche e le politiche attive dell'Ente.

4.3.2 Azioni avviate

Azioni di monitoraggio e analisi di mercato

ARTI è intervenuta in primo luogo con attività di monitoraggio tese a verificare l'andamento dei servizi dal punto di vista dei fruitori stessi (cittadini e imprese), in termini di soddisfazione e gradimento.

Tali indagini, appurando la qualità percepita dall'utente, permettono all'Agenzia di valutare periodicamente l'applicazione degli standard previsti dalla Carta dei Servizi e la successiva, eventuale formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

ARTI ha commissionato **due indagini di customer satisfaction** sui servizi offerti dalla rete dei CPI che sono state svolte tramite interviste telefoniche, somministrando un questionario predefinito a un campione di soggetti fruitori di servizi.

La prima, riferita all'annualità 2021, è stata indirizzata ai fruitori cittadini. L'indagine ha previsto un campione di 1500 persone da intervistare rilevando, oltre alla qualità percepita dei servizi, la profilazione dell'utente, la condizione e gli esiti occupazionali con una successiva analisi dei dati e stesura del report.

La seconda, riguardante l'anno 2022, è stata estesa anche alle imprese per un campione complessivo di 2000 soggetti da intervistare e con una reportistica distinta per i due target.

I risultati di tali indagini hanno permesso di avere un quadro sulla conoscenza, sull'utilizzo e sull'utilità percepita dei servizi, nonché sulla qualità delle prestazioni offerte e sugli aspetti organizzativi (accessibilità, tempi di attesa, ecc..).

Inoltre, dato il periodo considerato, rientrante in una fase ancora segnata dall'emergenza sanitaria, l'output delle indagini è stato significativo per valutare l'efficacia dei servizi in un contesto "non ordinario"e, soprattutto, l'impatto in termini di accessibilità e di efficacia dei servizi "on line" introdotti in tale circostanza.

Le **attività di monitoraggio della qualità dei servizi proseguiranno nel triennio 2023-25 con successive indagini annuali**, che potranno essere integrate con la produzione di una reportistica e approfondimenti incentrarti sulle caratteristiche territoriali della domanda di lavoro e sui profili professionali richiesti, nonché sul monitoraggio e l'attuazione delle politiche attive erogate in relazione agli esiti occupazionali.

Implementazione e sviluppo piattaforma

Dato il ruolo strategico rivestito dall'Osservatorio, ARTI intende svilupparne le funzionalità attraverso un **progetto di rinnovamento e potenziamento dell'infrastruttura**.

Il suddetto investimento, che sarà attuato in collaborazione con gli uffici regionali, prevederà, in primo luogo, l'**acquisizione di una nuova piattaforma** più aggiornata e completa. Si tratta di uno strumento già utilizzato da Regione Toscana in altri ambiti di indagine e monitoraggio che, con il progetto in questione, sarà potenziato esteso e personalizzato per le esigenze specifiche dell'Osservatorio.

Il progetto, che sarà realizzato tramite adesione a Convenzione regionale, prevede una prima fase incentrata sull'infrastruttura hardware della nuova piattaforma con l'acquisizione delle licenze e l'integrazione con i moduli che risultano funzionali alle attività dell'Osservatorio (analisi statistiche inferenziali e predittive, schedulazione dei flussi, machine learning). Verranno contestualmente dismessi i dati e le tabelle prodotti tramite il vecchio sistema ormai obsoleto che saranno riconvertiti nel nuovo ambiente digitale con l'obiettivo di sviluppare una una reportistica più efficiente e migliorarne la consultazione.

La nuova piattaforma, così potenziata ed estesa quanto a funzionalità e interoperabile con il sistema informativo regionale IDOL, potrà garantire lo sviluppo di nuovi progetti attraverso implementazioni di specifici moduli tra cui:

- analisi qualitative dei profili/qualifiche maggiormente richieste, incrociando i dati delle offerte di lavoro e delle comunicazioni obbligatorie;
- analisi qualitative dei dati relativi alle imprese destinatarie delle attività di marketing aziendale anche al fine di individuarne i fabbisogni professionali;
- indicatori del mercato del lavoro: integrazione dei dati dei disoccupati e degli occupati con i dati delle crisi aziendali e dei percettori di interventi di sostegno al reddito.

La seconda fase avrà lo scopo, a fronte dell'avvio e del consolidamento della piattaforma, di implementare ulteriori funzionalità sulla base delle esigenze future e di attivare strumenti di analisi integrati con altre piattaforme regionali.

In particolare il progetto prevederà, oltre al necessario rinnovo delle licenze:

- lo sviluppo di nuovi verticali, ovvero di funzionalità che potranno focalizzarsi su progetti e attività specifiche come il monitoraggio e le analisi qualitative dei dati relativi ai beneficiari di GOL (con un particolare riguardo ai target più vulnerabili del programma come donne, disoccupati di lunga durata ecc..) o la valutazione di impatto sul mondo del lavoro degli investimenti PNRR;
- l'integrazione con gli strumenti disponibili da altre piattaforme tra cui quelle regionali sulla formazione e sull'istruzione, il registro imprese, l'elenco delle posizioni lavorative ricostruite da IRPET.

Nell'ambito del progetto si prevede inoltre, quale ulteriore attività che risulta trasversale alle due fasi sopra descritte, l'attivazione di un **percorso di affiancamento sull'uso della piattaforma**, svolto attraverso sessioni formative e traning on the job, che sarà rivolto al personale dipendente coinvolto nelle attività dell'Osservatorio, con l'obiettivo di professionalizzare risorse umane interne che potranno gestire in autonomia lo strumento, elaborando i dati e costruendo report.

4.3.3 Programmazione nuove attività

4.3.4 Quadro delle attività

Si rimanda all'allegato E "Tabella delle attività programmate"

4.4 Adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi dei CPI

In proposito, si ricorda quanto previsto dal Piano nazionale: "ai sensi dell'articolo 3, della legge 28 febbraio 1987, n. 56, è in capo ai Comuni l'onere della fornitura dei locali necessari per il funzionamento dei CPI. […] alla luce dell'imminente aumento di personale e ferma restando la disponibilità dei locali già forniti dai Comuni, al fine di dotarsi di nuove sedi oltre che di sedi più idonee per i CPI sarà necessario rivolgersi prioritariamente ai Comuni, indicando le specifiche caratteristiche di cui i locali dovranno essere dotati. Particolare attenzione dovrà essere dedicata alla raggiungibilità delle sedi con mezzi di trasporto pubblici, all'accessibilità delle strutture, alla disponibilità di locali per l'accoglienza e di spazi che tengano conto della necessità di riservatezza. […] Ad ogni modo, in via residuale, ai fini del corrente utilizzo delle risorse di questo Piano per la locazione o l'acquisizione di nuove sedi è necessaria una accertata condizione di indisponibilità di locali idonei da parte del Comune individuato quale sede per il CPI. Ove sia questo il caso, sulla base di appositi accordi con la Regione competente, le relative risorse potranno essere destinate ai Comuni che provvederanno in autonomia, sulla base delle indicazioni della Regione stessa, all'acquisizione o alla locazione delle nuove sedi secondo la disciplina vigente, ovvero essere utilizzate direttamente dalla Regione o dall'ente responsabile della rete territoriale dei servizi, sempre in accordo con il Comune ed eventualmente per conto del medesimo, fermo restando in ogni caso il vincolo di destinazione per le sedi individuate.

Secondo questo principio, a fronte della dimostrata indisponibilità di locali idonei da parte del Comune individuato quale sede per il CPI, la Regione o l'ente responsabile della rete territoriale dei servizi potranno anche destinare le risorse di questo Piano per l'adeguamento o la ristrutturazione di immobili che siano già nella propria disponibilità e vengano individuati come idonei ad accogliere la sede del CPI.

Potranno essere effettuati interventi per arredi e attrezzature, incluse in particolare quelle informatiche, sia per le nuove sedi CPI che per quelle attuali, garantendone il decoro.

L'intervento sia sulle nuove che sulle attuali sedi potrà riguardare la manutenzione anche straordinaria. A tal proposito, saranno ammessi i costi per interventi manutentivi, anche a carattere straordinario, su immobili nella disponibilità dei Comuni a seguito di affitto da terzi privati e destinati a sede dei CPI; ciò con l'accortezza che le spese sostenute siano proporzionali alla durata della locazione e siano validate dai revisori contabili dei comuni e della Regione o l'ente responsabile della rete territoriale dei servizi".

Con riferimento a tale ultima fattispecie (interventi di manutenzione anche straordinari su immobili locati), anche a seguito di osservazione della Corte dei conti, si precisa che tra gli interventi infrastrutturali da realizzarsi su immobili di proprietà di terzi privati e destinati a sede dei CPI non sono ammissibili quelli volti al mantenimento dell'immobile in buono stato locativo (art. 1576 c.c.). Rientrano tra gli interventi finanziabili esclusivamente quelli strettamente connessi alle funzioni e agli standard che ai centri si vanno a richiedere. In ogni caso, in sede di valutazione del Piano regionale, saranno ritenuti ammissibili solo gli interventi inseriti nei Piani regionali all'esito della valutazione di opportunità nei termini indicati e previa validazione dei revisori contabili competenti, di cui deve esser dato atto nel Piano medesimo.

4.4.1 Quadro di contesto

Si descriva il quadro di contesto e il livello di sviluppo attuale che caratterizza la linea di intervento in oggetto, sottolineando gli eventuali aspetti di criticità che la Regione intende superare con le attività programmate dal Piano di potenziamento.

Il Piano attuativo regionale di **ARTI destina ben oltre il 60% delle risorse assegnate alla realizzazione di interventi infrastrutturali e strumentali** sulle sedi dei CPI e degli uffici territoriali.

L'adeguamento delle sedi dei CPI attraverso interventi manutentivi e di riqualificazione è infatti uno dei capisaldi del Piano nazionale di potenziamento in quanto condizione imprescindibile per garantire la contestuale attuazione del rafforzamento degli organici e, conseguentemente, elevare gli standard dei servizi erogati permettendone una crescita in termini qualitativi e quantitativi.

IL PNRR, che assegna un ruolo centrale ai CPI per accompagnare la modernizzazione e la transizione del sistema economico e sociale attraverso politiche di sostegno all'occupazione, rimarca l'importanza del processo di rafforzamento infrastrutturale delle sedi avviata con il Piano di potenziamento che diventa parte integrante della "Missione 5 - Componente 1 Politiche del lavoro" quale investimento strategico per garantire, attraverso sedi strutturalmente e logisticamente adeguate, l'ambizioso rilancio delle politiche attive delle politiche attive previsto dal programma GOL.

ARTI gestisce il sistema dei CPI presenti sul territorio della Regione Toscana mediante una rete di immobili distribuita in una pluralità di sedi.

Gli immobili in conduzione sono un totale di 55, dati da 50 Centri per l'Impiego, una sede accessoria sia del Centro per l'Impiego di Viareggio, sia di quello di Montevarchi, sia di quello di Pistoia, oltre la sede della Direzione.

Gli immobili in uso sono condotti mediante la definizione delle seguenti tipologie di titoli:

- convenzioni con i Comuni: l'immobile viene messo a disposizione a titolo gratuito in forza dei disposti di cui all'art. 3 Legge n. 56 del 28/02/1987; ARTI assume tutti gli oneri manutentivi e gestionali sul bene immobile;
- convenzioni con soggetti pubblici (Regione Toscana, Città Metropolitana di Firenze, Province): l'immobile viene messo a disposizione a titolo gratuito in forza di specifici accordi o protocolli; ARTI assume tutti gli oneri manutentivi e gestionali sul bene immobile;
- locazione con soggetti pubblici o privati: ARTI corrisponde il canone di affitto, assume l'onere di manutenzione ordinaria e la gestione del bene ma il canone viene richiesto ai Comuni in forza del disposto di cui all'art. 3 Legge n. 56 del 28/02/1987.

Le sedi dei CPI sono in larga parte fornite dalle amministrazioni comunali del territorio, come previsto dalla normativa vigente (articolo 3, della legge 28 febbraio 1987, n. 56), tranne casi in cui è presente una gestione provinciale/regionale.

Fanno inoltre parte integrante del sistema dei CPI toscani i "web learning point TRIO", aule informatiche attrezzate nelle quali è possibile usufruire, tramite l'assistenza di tutor specializzati, di percorsi di formazione on-line attraverso il portale della Regione Toscana TRIO, ma anche di altre risorse web per l'orientamento e la ricerca attiva di lavoro.

I web learning point sono collocati sia all'interno dei CPI che dispongono degli spazi adeguati, sia presso i locali di amministrazioni pubbliche (biblioteche, scuole, ecc..) sulla base di specifici accordi/convenzioni.

ARTI ha sistematizzato le procedure che concernono la gestione delle sedi attraverso un'importante operazione di formalizzazione dei titoli volta, per ciascuna specifica realtà territoriale, a definire attraverso una convenzione con l'amministrazione competente i rapporti tra le parti e gli obblighi derivanti dalla gestione della sede.

Ad oggi gli accordi realizzati con le amministrazioni hanno permesso di attuare vari interventi di ristrutturazione/adeguamento nelle sedi del territorio regionale attraverso il trasferimento di risorse all'amministrazione competente.

In questo quadro si rilevano purtroppo alcune situazioni di criticità in cui, in mancanza di locali messi a disposizione dell'ente preposto secondo quanto previsto dalla normativa nazionale, ARTI si trova a sostenere gli oneri di locazione di immobili di proprietà privata.

Inoltre in merito alla situazione manutentiva questa, all'attualità, viene gestita mediante affidamenti singoli; tale modalità genera da un lato una pluralità di procedure amministrative e dall'altro una scarsa programmazione delle attività manutentive stesse.

L'esigenza di intervenire sulle sedi attraverso investimenti mirati e opere di manutenzione nasce quindi da molteplici necessità, parte di queste di carattere generale che attengono al bisogno, rilevabile pressoché trasversalmente in tutti i punti della rete, **di opere manutentive finalizzate a garantire la sicurezza e il buon funzionamento della struttura**, altre avente carattere più specifico, riguardano determinate situazioni territoriali che richiedono:

- un **ripensamento organizzativo degli spazi e degli allestimenti** tale da assorbire il progressivo inserimento di nuovo personale e permettere un migliore svolgimento delle prestazioni;
- l'attuazione di **importanti interventi strutturali e di riqualificazione** straordinaria dell'immobile che possono riguardare componenti edilizie e/o impiantistiche;
- la ricerca di **soluzioni alternative agli spazi esistenti** in quanto non pienamente adeguati o funzionali alle esigenze dell'Ente.

Inoltre tra gli obiettivi che orientano le scelte di riqualificazione del patrimonio immobiliare dei CPI toscani, rientra a tutt'oggi l'attuazione di **interventi rivolti alla riconversione energetica degli edifici** in un'ottica di riduzione dei consumi e abbattimento delle emissioni, in linea con la strategia di sostenibilità e la transizione ecologica in atto.

L'azione di rivisitazione dell'assetto strutturale delle sedi sarà effettuata coinvolgendo le amministrazioni comunali in cui sono ubicate le sedi dei CPI nell'individuazione di altri edifici o

nell'adeguamento di spazi che abbiano caratteristiche strutturali tali da garantirne, oltre agli standard di sicurezza, l'accessibilità, la disponibilità di locali per l'accoglienza e di ambienti che tengano conto della necessità di riservatezza e della raggiungibilità con mezzi di trasporto pubblici.

L'analisi finalizzata alla riprogettazione delle strutture è altresì effettuata tenendo conto delle funzioni da svolgere, del personale presente e dei nuovi ingressi previsti, in un quadro complessivo di organicità che miri a delineare un'immagine coordinata e uniforme dei servizi toscani tale da superare un'impostazione non sempre omogenea derivante dalle precedenti gestioni territoriali.

4.4.2 Azioni avviate

Adeguamento/manutenzione/ristrutturazione delle sedi esistenti dei CPI

Nell'ambito della suddetta linea di azione ARTI ha operato e sta operando attraverso interventi tesi a raggiungere un'opera complessiva di adeguamento e manutenzione dell'impianto delle sedi esistenti dei CPI e dei servizi al lavoro toscani. Si intende conseguire questo risultato sia attraverso gli interventi manutentivi ordinari di riparazione, rinnovamento e sostituzione necessari per mantenere in efficienza le strutture, sia attraverso interventi di carattere straordinario come opere di ripristino o di adeguamento inserite in un disegno di ripensamento sostanziale della struttura.

Ad oggi **sono stati realizzati molteplici interventi di tipo sostitutivo e riparativo** attraverso opere di tinteggiatura, sostituzione infissi, installazione di caldaie, impianti di riscaldamento e di raffrescamento ecc.. che hanno interessato vari CPI comprendendo lavori di diversa entità economica e modalità attuative che hanno visto anche il diretto coinvolgimento degli uffici amministrativi e tecnici di ARTI.

Tali interventi che costituiscono singoli progetti sulla base della sede di interesse sono elencati nella "Tabella delle attività programmate" del Piano (All. E) e hanno riguardato i seguenti CPI: Abbadia San Salvatore, Cecina, Empoli, Manciano, Firenze Parterre, San Casciano, Follonica, Fornaci di Barga, Firenze Mannelli, Monsummano, Orbetello, Pescia, Pisa, Pistoia, Poggibonsi, Pontedera, Sansepolcro, Siena, Viareggio.

Al fine di superare le criticità inerenti la programmazione degli interventi ordinari, ARTI ha aderito alla **gara per la manutenzione degli immobili** promossa da Regione Toscana come soggetto aggregatore ("Servizi integrati di manutenzione, conduzione e gestione immobili e impianti"). Gli appaltatori debbono in primo luogo redigere una anagrafica degli immobili, funzionale a determinare le esigenze manutentive di ciascuno e proporre conseguentemente il programma manutentivo. Con l'attivazione del contratto si ritiene di poter gestire in maniera efficace la manutenzione ordinaria complessiva dei beni immobili condotti.

Tra gli interventi manutentivi previsti rientra inoltre il **cablaggio delle sedi** dato che i CPI si

trovano, per lo più, in edifici di vecchia costruzione in cui il sistema dei collegamenti non sempre è adeguato alle necessità attuali e presenta componenti (prese di rete, placche, ecc..) vetuste che ne rendono difficile l'utilizzo. Tale intervento si rende oltremodo necessario a fronte dell'installazione di nuovi strumenti tecnologici e dell'incremento del personale che richiedono interventi di nuovo cablaggio per il collegamento dei dispositivi e l'installazione di postazioni aggiuntive.

Per quanto attiene le **spese di investimento** concernenti le manutenzioni straordinarie sulle attuali sedi dei CPI da effettuarsi nel triennio 2023-2025, si riportano di seguito gli interventi previsti che si rendono necessari, sia per garantire la **funzionalità e la sicurezza,** sia per attuare **progetti di rivisitazione e rifunzionalizzazione delle strutture**.

Settore Servizi per il Lavoro Firenze e Prato

CPI FIRENZE CENTRO (FI) - Intervento di riqualificazione e restyling del CPI.

IL CPI di Firenze Centro è una delle quattro sedi dei CPI dell'area comunale fiorentina. La sede è ospitata in locali di proprietà della Città Metropolitana di Firenze e si trova nel cuore del centro storico, patrimonio UNESCO della città di Firenze.

Lo scopo del progetto è quello di riqualificare questa sede anche nell'ottica di dare valore e risalto a una nuova immagine del CPI. L'intervento interesserà pertanto, oltre alla parte infrastrutturale della sede, che andrà adeguata mediante interventi edili e impiantistici, anche la parte di allestimento e di arredo da rinnovare e modernizzare attraverso una specifica procedura di evidenza pubblica per individuare, quanto a caratteristiche e tipologie, componenti di arredo che saranno personalizzate e inserite in un contesto dedicato nell'ottica di un restyling complessivo degli ambienti.

Il risultato atteso è quello di un modello di CPI funzionale alle esigenze dei servizi erogati, con spazi organizzati, arredi coordinati e integrati che nell'insieme creino un'identità visiva unica e riconoscibile.

CPI FIRENZE – PARTERRE - Il CPI è ospitato in locali di proprietà del Comune che necessitano di interventi diffusi sia edili che impiantistici con particolare riguardo all'impianto elettrico, impianto di climatizzazione ed infissi.

CPI SCANDICCI (FI) - Intervento di manutenzione straordinaria dell'impianto di riscaldamento, finiture ed infissi.

CPI SESTO FIORENTINO (FI) – Il CPI si trova in locali di proprietà di Città Metropolitana che necessitano di manutenzione straordinaria, in particolare dell'impianto elettrico, impianto termico ed infissi.

CPI FIGLINE VALDARNO (FI) - Il CPI è ospitato in locali di proprietà di Città Metropolitana che necessitano di interventi diffusi sia edili che impiantistici. In particolare risulta indispensabile il rifacimento totale dell'impianto termico.

CPI PONTASSIEVE (FI) - Il CPI è ospitato in locali di proprietà del Comune che necessitano di interventi diffusi sia edili che impiantistici; in particolare si prevede di intervenire sull'impianto elettrico, termico e sugli infissi.

CPI SAN CASCIANO (FI) - Il CPI è ospitato in locali di proprietà del Comune che necessitano di interventi sia edili che impiantistici. L'intervento più urgente risulta il rifacimento della copertura e il consolidamento statico di alcune murature esterne di contenimento di un terrapieno. All'interno dell'edificio sono inoltre previsti interventi di rifacimento di intonaci, tinteggiature e adeguamento degli infissi.

Settore Servizi per il Lavoro Arezzo e Siena

CPI BIBBIENA (AR) - Il CPI è ospitato in locali di proprietà del Comune che richiedono un aggiornamento impiantistico radicale e diffuso, in particolare all'impianto di riscaldamento e coperture.

CPI SAN SEPOLCRO (AR), CPI CAMUCIA CORTONA (AR) e CPI MONTEPULCIANO (SI) - I suddetti CPI sono ospitati in locali di proprietà della Provincia che necessitano di interventi di manutenzione straordinaria, in particolare dell'impianto elettrico, impianto termico ed infissi.

CPI POGGIBONSI (SI) - Il CPI di Poggibonsi è ospitato in locali di proprietà del Comune; sono stati recentemente messi a disposizione ulteriori locali che necessitano di lavori edili ed impiantistici. Sui locali già in uso occorre adeguare l'impianto elettrico.

SERVIZIO TERRITORIALE SINALUNGA (SI) -Il Servizio territoriale di Sinalunga è ospitato in locali di proprietà della Provincia che necessitano di interventi diffusi sia edili che impiantistici.

Settore Servizi per il Lavoro Lucca e Pistoia

CPI PISTOIA - Il CPI è ospitato in un complesso costituito da tre diversi corpi di fabbrica di cui uno di proprietà di Regione e due di proprietà della Provincia. ARTI utilizza una porzione dell'immobile di proprietà regionale e l'interezza dei due immobili provinciali. Si prevedono: il rifacimento delle aree esterne, oggi caratterizzate da un fondo asfaltato sconnesso e una recinzione in parte divelta; il consolidamento strutturale del corpo di fabbrica di minori dimensioni da adibire a magazzini ed archivio; interventi di tipo straordinario su impianti, coperture ed infissi sull'altro corpo di fabbrica di proprietà della Provincia.

CPI QUARRATA (PT) e CPI MONSUMMANO (PT) - I CPI sono ospitati in locali di proprietà dei rispettivi Comuni che richiedono un aggiornamento impiantistico radicale e diffuso con particolare riguardo all'impianto di riscaldamento e alle coperture.

SERVIZIO TERRITORIALE SAN MARCELLO PISTOIESE (PT) - Si prevede di spostare il CPI in altra struttura di proprietà del Comune che necessita di alcuni interventi di manutenzione prevalentemente ordinaria, oltre a minimi adeguamenti funzionali.

CPI VIAREGGIO (LU) - Il CPI è ospitato in locali di proprietà del Comune che richiedono una manutenzione su alcuni locali, soprattutto in relazione agli intonaci e alle tinteggiature. L'intervento di maggior consistenza attiene alle aree esterne che richiedono il rifacimento totale della pavimentazione, previa riprogettazione delle sistemazioni delle aree verdi esistenti.

CPI FORNACI DI BARGA (LU) - Il CPI è ospitato in locali di proprietà del Comune che richiedono un aggiornamento impiantistico radicale e diffuso con particolare riferimento all'impianto di riscaldamento e coperture.

CPI CASTELNUOVO GARFAGNANA (LU) - Il CPI si trova in locali di proprietà della Provincia che necessitano di interventi diffusi sia edili che impiantistici, in particolare si prevede di intervenire sull'impianto elettrico, termico ed infissi.

Settore Servizi per il Lavoro Grosseto e Livorno

CPI FOLLONICA (GR) - Il CPI è ospitato in locali di proprietà del Comune, in particolare sono stati recentemente messi a disposizione ulteriori locali che necessitano di lavori edili ed impiantistici. Sui locali già in uso occorre adeguare l'impianto elettrico e sostituire gli infissi esterni.

CPI ORBETELLO (GR) - CPI è ospitato in locali di proprietà del Comune che richiedono un aggiornamento impiantistico radicale e diffuso, in particolare all'impianto di riscaldamento e coperture.

CPI LIVORNO - Il CPI è ospitato in locali di proprietà della Provincia che si presentano in buone condizioni; risultano necessari interventi puntuali per la rifunzionalizzazione di pochi ambienti: su tali spazi si prevedono interventi di riparazione degli infissi (esterni ed interni) e il rifacimento parziale di intonaci e tinteggiatura.

CPI ROSIGNANO (LI) - Il CPI è ospitato in locali di proprietà del Comune che richiedono un aggiornamento impiantistico radicale e diffuso con particolare riguardo all'impianto di riscaldamento e coperture.

CPI PIOMBINO (LI) - L'attuale sede del CPI, di proprietà del Comune, richiede interventi di manutenzione straordinaria, soprattutto su infissi e impianto elettrico. E' in corso di definizione la messa a disposizione di ulteriori locali, sempre di proprietà del Comune, su cui invece gli interventi necessari risultano assai più estesi e significativi riguardando: il consolidamento strutturale dei solai, il rifacimento totale dell'impiantistica, il rifacimento dei servizi igienici, il rifacimento parziale degli intonaci interni e la tinteggiatura interna di tutte le superfici.

SERVIZIO TERRITORIALE CECINA (LI) - Il CPI è ospitato in locali di proprietà della Provincia che necessitano di interventi diffusi sia edili che impiantistici, in particolare sull'impianto elettrico, impianto termico ed infissi.

Settore Servizi per il Lavoro Pisa e Massa

CPI di PONTEDERA (PI) - Il CPI è ospitato nei locali di proprietà del Comune di Pontedera. Il gruppo frigo esistente nell'edificio non è più funzionante a causa del deterioramento di alcuni componenti. Il progetto prevede la sostituzione della macchina con una nuova di analoghe caratteristiche e dei fancoil esistenti interni ai locali con prodotti di nuova generazione più silenziosi e con maggiore comfort climatico.

CPI CARRARA (MS) - Il CPI è ospitato in locali di proprietà del Comune che richiedono un'opera di ristrutturazione. Gli interventi previsti riguardano, in particolare, opere edili volte al rifacimento della copertura, al risanamento degli intonaci interni e alle tinteggiature delle facciate esterne.

Si prevede altresì in via successiva un'opera di aggiornamento impiantistico con particolare riferimento all'impianto di riscaldamento.

Ulteriori interventi di manutenzione straordinaria riferibili a specifiche sedi di CPI saranno previsti dal quadro esigenziale, che è in corso di definizione, nell'ambito dell'anagrafica tecnica e della fase di mobilitazione di cui alla **gara per la manutenzione degli immobili,** promossa da Regione Toscana come Soggetto aggregatore ("Servizi integrati di manutenzione, conduzione e gestione immobili e impianti") a cui ARTI ha aderito, come più sopra descritta.
Tali interventi potranno riguardare le sedi di Montevarchi, Campi Bisenzio, Castelfiorentino, Empoli, Fucecchio, Lucca, Aulla, Santa Croce, Volterra, Pescia, Siena, con una previsione di spesa per singolo CPI riportata nell'allegato "E" del Piano.

Interventi per nuovi spazi

L'esigenza di intervenire sull'assetto delle sedi dei CPI riguarda fattispecie in cui quelle attuali non risultano essere pienamente idonee per le funzioni a cui sono destinate, per cui si va a intervenire con la finalità di **rinnovamento della rete attraverso l'apertura di nuove sedi in spazi più funzionali di quelli esistenti**. Tali interventi mirano a individuare, sempre in collaborazione con gli enti locali di riferimento, locali alternativi che possano garantire gli standard previsti dai servizi per il lavoro, oltre che spazi sufficienti per ospitare il nuovo personale assunto.

Si riportano di seguito i progetti di rinnovamento descritti per singola sede.

Intervento per nuova sede CPI PRATO

Tra gli interventi già realizzati rientra quello effettuato, tramite trasferimento di risorse al Comune competente, per la nuova sede del CPI di Prato attraverso una prima opera di ripristino e un successivo intervento di valorizzazione dell'immobile compreso il recupero di locali non ristrutturati.

Attualmente sono in corso di sviluppo interventi particolarmente rilevanti derivanti dalla necessità di potenziare la rete dei CPI esistente; per tali situazioni sono stati redatti o sono in corso di redazione specifici studi di fattibilità.

Intervento per nuova sede CPI AREZZO

L'attuale sede del CPI si trova in locali di proprietà privata. Con specifico accordo sottoscritto con il Comune di Arezzo, il Comune medesimo si è impegnato a ristrutturare un edificio di proprietà comunale da destinare a nuova sede del CPI, in sostituzione della sede attuale.

ARTI interviene con una compartecipazione di spesa.

Intervento per nuova sede CPI FIRENZE - (via Assisi)

Il bene immobile in oggetto, di proprietà del Comune di Firenze e posto in Via Assisi n. 20, non è oggi destinato a CPI, ma ne è stato ipotizzato tale uso su indicazione del Comune di Firenze.

Si prevede di destinare al CPI una porzione di immobile di proprietà comunale secondo lo schema progettuale fatto pervenire dal Comune, assumendo una quota parte delle spese.

Il titolo d'uso a favore di ARTI della porzione di immobile dedicato al CPI (per circa 680 mq di superficie) sarà di durata pari ad almeno 30 anni.

Intervento per nuova sede CPI BORGO SAN LORENZO (FI)

L'attuale sede del CPI si trova all'interno di un immobile di proprietà privata, locato dal Comune e messo a disposizione di ARTI a titolo gratuito. L'aula di teleformazione TRIO si trova in un altro edificio posto in prossimità del CPI.

La sede risulta insufficiente sia in termini di spazi, che in termini di caratteristiche distributive per lo svolgimento dei servizi. Il Comune ha svolto un'indagine per verificare la disponibilità di altro immobile presente sul territorio idoneo o adeguabile per le funzioni di ARTI. E' stato individuato un bene idoneo ad accogliere gli operatori, oltre all'aula TRIO e sono in corso le attività di definizione della procedura per la messa a disposizione dell'unità immobiliare per un periodo idoneo a garantire l'ammortamento dell'investimento.

Intervento per nuova sede CPI FIRENZE – (via Luca Giordano)

Il progetto comprende un'opera di recupero di un complesso edilizio di proprietà pubblica necessario per acquisire spazi idonei alle funzioni da svolgere, sia in termini dimensionali, che in termini qualitativi. L'immobile si trova inoltre in una posizione favorevole e strategica in quanto inserito nel contesto urbano in una zona ben collegata con la rete di trasporto pubblico e con le parti centrali della città, pertanto può essere facilmente raggiungibile sia dall'utenza che dal personale dipendente.

L'obiettivo è quello di dotare i servizi per l'impiego dell'area fiorentina di un plesso strutturalmente e funzionalmente adeguato entro cui ricondurre i servizi e le funzioni amministrative sulle politiche del lavoro.

Intervento per nuova sede CPI PONTEDERA (PI)

Il CPI di Pontedera attualmente si trova in una porzione di un complesso di proprietà del Comune di Pontedera, con accesso da via Rinaldo Piaggio n. 7. L'attuale sede risulta sotto dimensionata a fronte delle previste nuove assunzioni.

Si prevede di trasferire il CPI in un'altra struttura più ampia di quella attuale al fine di poter collocare tutto il personale previsto. L'edificio è sempre di proprietà del Comune di Pontedera e necessita di una importante opera di riqualificazione. E' stato redatto da parte di ARTI un primo studio di fattibilità, che individua un costo di massima per tale nuova sede pari a circa € 1.200.000.

Intervento per nuova sede CPI VIAREGGIO (VERSILIA)

L'attuale CPI di Viareggio utilizza un edificio di proprietà comunale, oltre uno spazio di proprietà della Provincia di Lucca posto in altro plesso e destinato ad aula di teleformazione TRIO. La sede attuale risulta insufficiente per l'erogazione dei servizi in programmazione. A tal fine è stata individuato, in accordo con il Comune di Camaiore, un edificio di proprietà del medesimo Comune che necessita di un intervento di recupero importante. Con uno studio di fattibilità redatto internamente, si ritiene di poter utilizzare una porzione di detto edificio per collocarvi le postazioni di lavoro aggiuntive che risultano necessarie, oltre che l'aula TRIO.

Intervento per nuova sede CPI PORTOFERRAIO (LI) a seguito della procedura di acquisto

Tale intervento, che seguirà la procedura di acquisto dello stabile da parte di Regione Toscana, descritta nel paragrafo successivo, riguarda un'opera di ristrutturazione effettuata da ARTI con l'obiettivo di rendere operativa la nuova sede del CPI di Portoferraio sull'isola d'Elba mediante un intervento di adeguamento degli impianti, degli infissi e delle finiture.

ACQUISTO SEDI

L'acquisto di nuove sedi rappresenta per ARTI un canale alternativo per **superare talune situazioni di criticità territoriali** che riguardano in primo luogo CPI ospitati in locali pubblici che non risultano pienamente adeguati o non più sufficienti in termini di spazi, per i quali è stata verificata e accertata l'indisponibilità di altri immobili da parte del Comune territorialmente competente.

Tali sedi si trovano in spazi inadeguati da un punto di vista strutturale per cui nessun intervento di manutenzione straordinaria risulterebbe risolutivo a rendere i locali idonei a ospitare i servizi di un CPI.

Si aggiungono inoltre situazioni specifiche, fortunatamente limitate, in cui non si è potuta attuare la consueta sinergia e collaborazione con le amministrazioni comunali per reperire spazi da adibire a CPI. Si tratta in questo caso di sedi che, data la mancanza di spazi pubblici, sono allocate presso locali privati e l'amministrazione territoriale competente non intende intervenire nel pagamento degli oneri di locazione, che rimangono a carico di ARTI.

Entrambe le casistiche riguardano situazioni puntuali per le quali sono stati effettuati, a più riprese, i necessari preventivi passaggi con le amministrazioni territoriali competenti e tutte le valutazioni tecniche e strategiche per individuare la soluzione migliore al fine di garantire un assetto strutturale, oltre che adeguato e idoneo alle funzioni da svolgere, definitivo e duraturo.

Tramite l'acquisto di nuovi locali ARTI intende pertanto procedere al **rinnovamento della rete e al suo consolidamento** attraverso l'individuazione di spazi che, a seguito della

procedura di acquisto, saranno pensati e strutturati in funzione delle esigenze dei CPI e dei servizi erogati.

Tale fattispecie, che nel Piano di Potenziamento ex DM 59/2020 era stata stata inizialmente prevista per superare le criticità riferite alla sede del CPI di Portoferraio, si intende estendere, con il presente aggiornamento, ad altre situazioni territoriali che verranno descritte nella sezione successiva dedicata alle nuove attività del Piano.

Acquisto sede CPI PORTOFERRAIO (LI)

Tale procedura di acquisto, già prevista nella prima stesura del Piano di Potenziamento, riguarda il CPI di Portoferraio sull'isola d'Elba attualmente dislocato presso locali di proprietà della Provincia di Livorno. Si tratta di spazi che sono ricavati in alcune stanze di un ex complesso scolastico condiviso con altri soggetti sia pubblici (sede uffici Regione Toscana), che privati (sedi di associazioni del territorio). Tale sede risulta inadeguata ad ospitare un CPI, oltre che per la commistione di funzioni non coerenti, per la dimensione degli spazi che risultano insufficienti alle funzioni da svolgere e per lo stato manutentivo generale dell'edificio che necessita di un intervento di riqualificazione complessivo.

Al fine di reperire un nuovo spazio che sostituisca il CPI attuale, a seguito dell'accertata indisponibilità di immobili da parte del Comune, la soluzione individuata è stata quella di procedere a un'operazione di acquisto della sede tramite Regione Toscana, a fronte di un trasferimento di fondi da parte di ARTI.

La procedura è attualmente in fase di svolgimento in quanto sono in corso gli adempimenti urbanistici funzionali al passaggio di proprietà del bene.

L'intervento sarà completato con una successiva operazione di manutenzione e allestimento dei locali (descritta nella sezione precedente del documento), per renderli operativi e pienamente funzionanti.

Locazioni e logistica

Considerata la dislocazione territoriale in cui si articola la rete regionale dei CPI (aree montane, aree periferiche non servite da mezzi pubblici) e data la numerosità delle sedi, ARTI ha aderito, tramite convenzione Consip, a un **servizio di noleggio a lungo temine di autovetture senza conducente** da destinare a specifici CPI (come dettagliati nell'allegato E) e alla sede direzionale per facilitare gli spostamenti e agevolare l'attività degli sportelli. I veicoli, acquisiti tramite il suddetto servizio, sono stati attribuiti in relazione alle esigenze territoriali che riguardano spostamenti logistici da effettuare per sopralluoghi e per consegne di beni e materiali ma anche considerando quelle realtà territoriali in cui l'autovettura costituisce uno strumento strategico per implementare le attività di mappatura e di marketing territoriale.

ARREDI, ATTREZZATURE, CARTELLONISTICA

La riqualificazione delle sedi da un punto di vista degli arredi e degli allestimenti si inserisce nel quadro di una riprogettazione delle strutture che tiene conto, sia dell'esigenza prioritaria di **sostituire le dotazioni obsolete e non più idonee**, sia quella di **adeguare le componenti** (sedute, scrivanie, tende, ecc...) **a un assetto dei CPI in progressiva crescita**, a seguito dei nuovi ingressi del personale e in relazione ai nuovi spazi da allestire.

Inoltre, data la precedente gestione di ordine provinciale delle sedi del mercato del lavoro, si rileva tutt'oggi una disomogeneità in termini estetici e di immagine degli arredi e dell'impostazione degli spazi che si intende superare con l'**obiettivo di uniformare le strutture, garantendo una visione comune e coordinata degli ambienti** che dia riconoscibilità e univocità ai luoghi in cui vengono erogati i servizi per l'impiego.

Allestimenti CPI per emergenza Covid

L'insorgere dell'emergenza sanitaria ha indirizzato i primi interventi di allestimento per fornire le sedi di quelle **componenti strutturali necessarie per garantire le misure di distanziamento previste dalla normativa vigente**.

ARTI si è pertanto attivata con gli interventi necessari all'adeguamento degli spazi e delle postazioni di lavoro per poter assicurare, a seguito della revoca delle più drastiche misure di contenimento, il ripristino delle attività in presenza negli uffici dei CPI, garantendo condizioni di sicurezza sia per l'utenza che per gli operatori.

Tra gli interventi di messa in sicurezza degli ambienti di lavoro sono rientrate le seguenti forniture:

- pannelli divisori in plexiglass;
- paletti di delimitazione e colonnine con nastro;
- telecamere termografiche e scanner LCD;
- dispositivi individuali di protezione.

Sedute

Per la **fornitura di sedute da ufficio** ARTI si è avvalsa della convenzione stipulata da Regione Toscana in qualità di soggetto aggregatore attraverso vati step di adesione effettuati tra il 2021 e il 2023 in relazione ai fabbisogni rappresentati dai CPI che hanno riguardato, sia esigenze di rinnovamento che di incremento delle componenti. In particolare:

- una prima adesione nel 2021 ha riguardato esigenze essenzialmente sostitutive di materiale non più idoneo;

- una successiva adesione nel 2022 è derivata in larga parte da necessità "aggiuntive" in relazione ai primi ingressi di personale.

Tali interventi si sono conclusi con la fornitura del materiale richiesto.

Alla luce della nuova dotazione organica di ARTI, che ha stabilito in via definitiva il contingente assunzionale derivante dal potenziamento e dalle nuove assunzioni che scaturiranno, nonché dell'assetto ultimo delle sedi a seguito degli interventi di riqualificazione programmati che porteranno all'apertura di nuovi spazi, **il fabbisogno delle sedute è stato completato con una ulteriore adesione nel 2023**.

Arredi

Per le **componenti di arredo** necessarie per le postazioni delle attuali sedi dei CPI (scrivanie, cassettiere, armadi ecc…) ARTI ha operato sempre tramite la medesima convenzione, aderendo allo specifico lotto con l'obiettivo di rinnovare l'allestimento delle sedi. Il progetto è ad oggi in fase di realizzazione.

Arredi per nuove sedi e ampliamenti

In previsione dell'**apertura delle nuove sedi e dell'assetto ultimo dei servizi che comprenderà nuovi e rinnovati locali da arredare,** oltre che **allestimenti supplementari legati alle nuove assunzioni**, dovranno essere effettuati ulteriori interventi per l'acquisto di arredi e attrezzature con riferimento al numero di postazioni di lavoro aggiuntive destinate ad essere ospitate all'interno delle stesse. Per stimare un valore di massima per l'acquisto di attrezzature per le nuove unità lavorative, si è determinato il costo per singola postazione, comprensiva di tutto l'arredo necessario (scrivania, armadio, cassettiera) e il costo degli arredi ad uso comune, sulla base dei costi dell'attuale convenzione arredi del soggetto aggregatore.

Tende

Per quanto concerne le **tende**, l'Agenzia ha effettuato una prima fornitura mirata alle esigenze di CPI specifici.

Nell'ambito delle strutture dedicate ai servizi per il lavoro sono stati programmati **ulteriori importanti interventi per acquisti di tende, sia per le nuove sedi dei CPI, sia per garantire il massimo decoro e sicurezza di quelle attuali**. L'individuazione del fabbisogno di acquisto è stata fatta attraverso la ricognizione e l'analisi effettuata dai singoli Settori per ogni sede operativa. A conclusione dell'analisi fatta sulle sedi attuali, si sono ottenute specifiche indicazioni in merito al fabbisogno necessario per affrontare l'operazione di ammodernamento, tenendo conto altresì della previsione dell'apertura di nuove potenziali sedi.
I tendaggi saranno personalizzati e adattati in base alla tipologia di finestre e della schermatura necessaria, pur garantendo una visione di insieme uniforme e coordinata.

Cartellonistica

La necessità di intervenire sugli allestimenti delle sedi, oltre alle esigenze funzionali e organizzative, rientra in un quadro più ampio di sviluppo di una **visione comune e condivisa dell'immagine dei CPI a livello regionale**.

Tale obiettivo, che si collega alla strategia di comunicazione dell'ente precedentemente descritta, trova particolare riferimento nell'**immagine grafica dei CPI** che dovrà essere **completamente aggiornata e uniformata con il nuovo logo di ARTI**.

L'Agenzia intende procedere con un'operazione di **rebranding delle sedi dei CPI** attraverso una **cartellonistica interna ed esterna rinnovata** e comunque pensata e adattata per le singole realtà. La cartellonistica esterna potrà prevedere la realizzazione di vetrofanie, targhe e totem/roll up mentre quella interna sarà realizzata anche in relazione agli spazi e alla tipologia di servizi erogati tale da favorire una comprensione immediata ed efficace del servizio da parte dell'utenza che accede alla struttura. In tale ottica sarà ricompreso anche un **aggiornamento del materiale da ufficio** attraverso la fornitura di buste, biglietti da visita e timbri riportanti la nuova veste grafica dell'Agenzia.

4.4.3 Programmazione nuove attività

Efficientamento energetico

Nelle more della politica del risparmio energetico adottato dai vari governi e dalla stessa Unione Europea, un obiettivo prioritario è perseguire la filosofia **"dell'efficientamento energetico" degli edifici della pubblica amministrazione**. Per attuarlo è necessario effettuare una diagnosi energetica dell'involucro edilizio di ogni singola sede, che nel caso specifico, ospita gli uffici dei CPI.

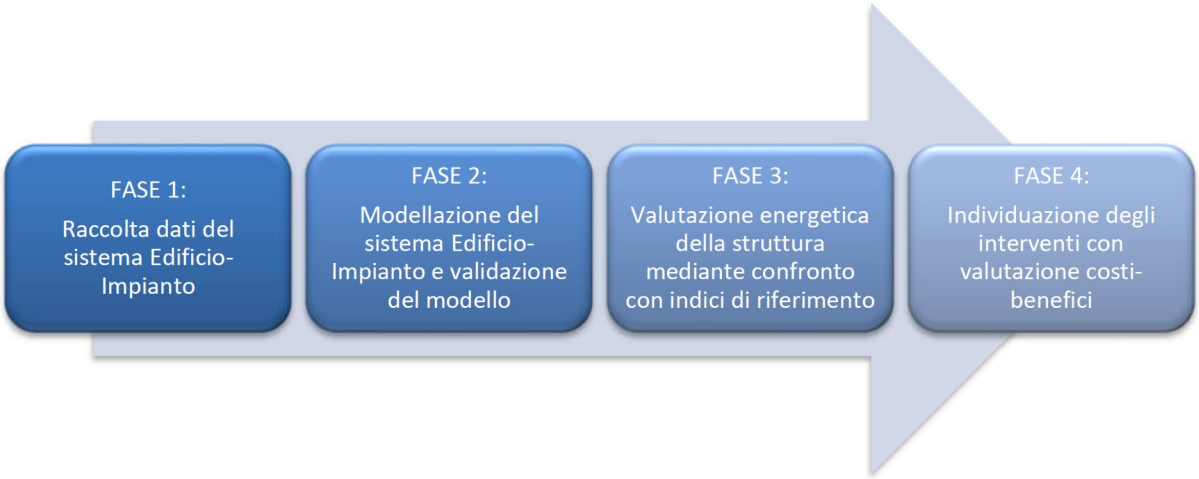
La selezione degli interventi di efficientamento più opportuni, sarà effettuata sulla base della potenziale efficacia degli stessi in termini di risparmi energetici conseguibili rispetto agli investimenti necessari, di incremento delle quote di autoproduzione (laddove si opterà per l'istallazione di impianti che permetteranno l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili) e di miglioramento della classe energetica della struttura.

Per diagnosi energetica del sistema fabbricato-impianto si intende una procedura sistematica finalizzata alla conoscenza degli usi finali di energia e all'individuazione e all'analisi di eventuali inefficienze e criticità energetiche dell'edificio e degli impianti presenti.

Le fasi principali dello svolgimento di una diagnosi energetica possono essere riassunte in:

- raccolta dati del sistema Edificio-Impianto;
- modellazione del sistema Edificio-Impianto e validazione del modello mediante indicatori di congruità tra consumi effettivi e consumi calcolati;
- valutazione energetica della struttura mediante confronto degli indici di prestazione

effettivi con gli indici di prestazione di riferimento;
- individuazione degli interventi di efficientamento con valutazione costi-benefici.



Sulla base delle analisi condotte, sarà possibile quindi simulare gli interventi di riqualificazione energetica, modificando i dati di input del modello di calcolo, introducendo le modifiche all'involucro, agli impianti, ai sistemi di gestione e controllo ed eseguendo per ciascuna modifica o sue combinazioni una specifica simulazione.

I fabbisogni calcolati per ciascun intervento saranno messi a confronto con i consumi attuali da cui si potrà apprezzare il risparmio energetico come differenza.

Infine in funzione del costo di combustibile ed energia elettrica sarà effettuata una quantificazione economica del risparmio conseguente agli interventi ed una valutazione del costo di investimento.

Nell'ottica del risparmio, l'utilizzo di corpi illuminanti LED è senz'altro uno dei sistemi attualmente adottabili per ottenere una consistente riduzione dei consumi elettrici.

Confrontando la tecnologia a LED con le altre fonti di illuminazione tradizionali presenti ad oggi sul mercato (incandescenza, alogena, fluorescenti, a scarica), il LED è la fonte che consente il maggior risparmio energetico. Il LED ha infatti, la più elevata efficienza luminosa, da 100 a 150 lm/W, mantenendo un'ottima resa cromatica ed una elevatissima vita utile (intorno alle 50.000- 60.000 h). I vantaggi che le lampade LED offrono rispetto alle tradizionali fonti di illuminazione sono quindi legati al risparmio di energia elettrica a parità di flusso luminoso emesso (pari al 30-40% rispetto a lampade a scarica con alto indice di resa cromatica) e alla durata ampiamente superiore rispetto alle altre tecnologie che permette di ridurre notevolmente i costi di manutenzione.

Per tale motivo negli immobili di ARTI, tra gli interventi di efficientamento previsti, rientrerà la **sostituzione dei corpi illuminanti esistenti con corpi illuminanti LED**.

L'iter finalizzato alla procedura di efficientamento prevederà una **fase preliminare di analisi**

della situazione energetica delle sedi dei CPI con la redazione di un progetto di adeguamento che porterà alla definizione delle risorse economiche da destinare in modo specifico a ciascuna sede interessata e, successivamente, **alla realizzazione dei conseguenti interventi di adeguamento energetico.**

Si riportano di seguito le sedi dei CPI su cui si prevedono interventi di efficientamento: Firenze- Parterre, Figline Valdarno, Pontassieve, San Casciano, Sesto F.no, Castelfiorentino, Empoli, Fucecchio, Prato, Viareggio, Fornaci di Barga, Castelnuovo Garfagnana, Carrara, Pistoia, Monsummano, Pescia, Quarrata, Siena, Montepulciano, Sinalunga; Santa Croce, Manciano, Piombino.

ACQUISTO SEDI

Tra le nuove attività inserite nel Piano rientrano ulteriori progetti di acquisto di sedi che, come descritto nella sezione precedente, sono subentrati a seguito di valutazioni e verifiche tecniche su determinate realtà, nonché a fronte di interlocuzioni con gli enti di riferimento che hanno appurato una mancata disponibilità di locali idonei alternativi all'esistente o, in taluni casi, una mancata collaborazione a individuare soluzioni condivise.

Su tali progetti, la cui realizzazione risulta necessaria per portare a compimento un assetto strutturale dei CPI e dei servizi stabile, sono state indirizzate anche le nuove risorse "native" PNRR che saranno destinate a sviluppare, sulla base della prima esperienza di acquisto avviata per il CPI di Portoferraio – Isola d'Elba, successive procedure che andranno a sistematizzare criticità territoriali ormai consolidate.

Si descrivono di seguito i nuovi progetti di acquisto che saranno attuati sempre in sinergia con Regione Toscana.

Acquisto sedi - CPI MASSA - CPI PISA – CPI GROSSETO

Nei CPI di Massa, Pisa e Grosseto si rilevano, al pari della sede di Portoferraio, situazioni gestionali critiche in cui, nonostante le ripetute interlocuzioni e i confronti attivati con le amministrazioni locali, non sono state individuate soluzioni di collaborazione per l'allocazione delle attività e dei servizi dei CPI presso le strutture pubbliche di riferimento.

Allo stato attuale tali sedi sono ospitate in locali privati per i quali ARTI sostiene le spese di locazione che i Comuni interessati non intendono rimborsare.

Al fine di superare tali criticità si ritiene necessario operare attraverso l'acquisto di spazi idonei ad ospitare i CPI replicando, per ciascuna sede di interesse, la medesima procedura seguita per l'acquisto della sede del CPI di Portoferraio. Si prevede pertanto la pubblicazione, per ciascuna sede, di un avviso pubblico effettuando un'indagine di mercato finalizzata all'acquisto di un immobile ad uso ufficio pubblico con le caratteristiche richieste necessarie per garantire un efficace svolgimento dei servizi e delle prestazioni nei confronti di cittadini e imprese.

Interventi per le nuove sedi CPI MASSA, CPI PISA, CPI GROSSETO a seguito della procedura di acquisto.

In relazione ai suddetti CPI, per i quali sarà attuata la procedura di acquisto, si prevedono, a seguito dell'individuazione degli immobili, interventi di adeguamento e riqualificazione per creare ambienti idonei e funzionali alle attività da svolgere.

Acquisto sede - CPI ARCIDOSSO (GR)

L'esistente CPI si colloca all'interno di un immobile di proprietà della Provincia di Grosseto, locato al Comune di Arcidosso e messo a disposizione di ARTI. L'immobile si presenta in condizioni manutentive mediocri, con interventi di adeguamento indispensabili e onerosi che, in ogni caso, non risolverebbero l'inadeguatezza strutturale dell'immobile stesso.

Si ritiene opportuno ricercare sul mercato un edificio da destinare permanentemente alla funzione di CPI, avente una dimensione di circa 250 mq.

Acquisto sede -CPI SIENA

L'attuale sede del CPI si trova in locali di proprietà del Comune di Siena ma gli spazi disponibili risultano insufficienti per l'erogazione di tutti i servizi previsti. Dall'interlocuzione con l'Amministrazione Comunale di Siena risulta che il Comune stesso non possieda altri immobili disponibili per accogliere le funzioni di CPI e pertanto si ritiene necessario procedere alla ricerca sul mercato di un immobile da acquisire (di circa 500 mq di superficie) idoneo ad ospitare le ulteriori funzioni.

Acquisto sede -CPI MONTEVARCHI (AR)

L'attuale CPI si trova collocato in due distinti edifici, uno di proprietà privata ed uno di proprietà del Comune di Montevarchi. Benchè gli edifici a disposizione siano due, l'assetto della sede risulta poco funzionale allo svolgimento delle attività e comunque gli spazi risultano insufficienti rispetto al bacino di utenza. Il Comune non dispone di ulteriori locali di proprietà, avendo peraltro già dovuto ricorrere alla locazione passiva di un edificio di privati.

Si ritiene quindi opportuno procedere alla ricerca sul mercato di un immobile da acquisire in proprietà, avente una superficie lorda di circa 500 mq.

Acquisto sede - CPI ABBADIA SAN SALVATORE (SI)

L'attuale CPI si colloca in un immobile di proprietà del Comune caratterizzato da una situazione manutentiva inadeguata e dalla presenza, all'interno dello stesso complesso, di funzioni svolte da altri enti non coerenti con la mission dell'Agenzia.

Si prevede di procedere ad una procedura di acquisto mediante ricerca di mercato di un edificio più adeguato alle funzioni da svolgere, stante la non disponibilità di altri beni di proprietà comunale, di superficie di circa 350 mq.

4.4.4 Quadro delle attività

Si rimanda all'allegato E "Tabella delle attività programmate"

4.5 Sistemi informativi

4.5.1 Quadro di contesto

In proposito, si ricorda quanto previsto dal Piano nazionale: "potranno essere previsti interventi sia per lo sviluppo dei sistemi sia per la gestione e la manutenzione evolutiva a fronte dei sempre maggiori adempimenti richiesti, ferma restando l'interoperabilità con il sistema nazionale. In ogni caso, infatti, gli interventi a valere sulle risorse di questo Piano dovranno, pur mantenendo la specificità della componente gestionale regionale, essere coerenti con gli standard nazionali, e in particolare con l'evoluzione del Sistema informativo del Reddito di cittadinanza e, nel suo ambito, della Piattaforma digitale per i Patti per il lavoro".

Nell'ambito della suddetta linea di intervento ARTI prevede un programma di rafforzamento complessivo dell'infrastruttura IT attraverso interventi volti a **sviluppare e implementare software** per la gestione dei servizi e delle attività amministrative, nonché attraverso acquisti di **componenti hardware**.

L'emergenza sanitaria da COVID-19 ha indirizzato i primi investimenti di ARTI sull'attuazione di un insieme di interventi tesi a garantire, nel contesto del distanziamento, la continuità dei servizi attraverso nuove modalità organizzative di lavoro e di erogazione delle prestazioni.

Lo smart working da un lato, con i conseguenti investimenti in termini di strumenti e attrezzature informatiche e la digitalizzazione dei servizi dall'altro, operata attraverso adeguamenti procedurali degli applicativi in uso, hanno permesso di assicurare i servizi che, senza alcuna interruzione, sono stati garantiti fin dalle fasi più acute dell'emergenza.

Il **tema dei servizi digitali e della digitalizzazione** che, nell'ambito contingente della pandemia, ha costituito un'impellente necessità per assicurare la continuità della attività e dei servizi, continua a rivestire ruolo cruciale nel processo di evoluzione organizzativa e tecnologica dell'ente finalizzato al miglioramento qualitativo e quantitativo dei servizi al cittadino.

ARTI intende pertanto valorizzare l'esperienza e i risultati raggiunti nel periodo emergenziale con un insieme di interventi volti allo **sviluppo e al consolidamento del processo di innovazione digitale intrapreso** che comprende:

- un'azione di **progettazione alla transizione digitale** attraverso la definizione degli elementi necessari finalizzati a indirizzare un cambiamento all'interno dell'Agenzia, sia in termini tecnologici che organizzativi;
- lo **sviluppo delle funzionalità dei sistemi informativi** al fine di incrementare il grado di flessibilità, accessibilità e trasparenza dei servizi dei CPI e migliorare la qualità complessiva dei processi di presa in carico dei bisogni dei cittadini e delle imprese;

- l'attivazione di **strumentazioni tecnologiche e di applicativi** pensati in una logica di dematerializzazione, miglioramento dei processi, abbattimento dei costi e tutela dell'ambiente.

Lo sviluppo di nuovi applicativi e sistemi informatici costituisce inoltre una tappa necessaria per **completare il processo di consolidamento organizzativo e strutturale dell'Agenzia** con il superamento della fase di start up attraverso nuove strumentazioni pensate per le esigenze funzionali dell'Ente, per garantire una gestione autonoma ma allo stesso tempo efficace delle attività e una migliore programmazione e monitoraggio delle risorse, dei progetti e del patrimonio.

4.5.2 Azioni avviate

Sistemi informativi, comunicazione, connettivita'. Servizi on line e transizione digitale

Sistema informativo lavoro

Il **Sistema informativo del lavoro (SIL)** regionale, integrato con il SIU via cooperazione applicativa, si articola in due sottoinsiemi che dialogano tra loro, condividendo in tempo reale dati e informazioni:

- **IDOL ARTI**, utilizzato dai CPI per la gestione e registrazione di tutte le attività di sportello, dall'accoglienza alle varie azioni di politica attiva erogate nei confronti dell'utenza.
- **Toscana Lavoro** portale attivato nel 2020 e utilizzato da cittadini, aziende, liberi professionisti e APL per accedere ai servizi e effettuare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

A questi si aggiungono, tra l'altro:

- il portale delle Comunicazioni Obbligatorie per i servizi delle C.O. e del Prospetto Informativo (PIA);
- il Cruscotto mirato per la gestione del collocamento relativo alla legge 68/99.

Per tutte queste applicazioni, che risiedono sul cloud regionale, l'accesso avviene esclusivamente con un'autenticazione forte (CNS, SPID, ecc..); inoltre vi è una interoperabilità in modalità sincrona sia con ANPAL (SAP, DID, RDC, GG,ecc..) che con il Ministero del Lavoro (C.O, PIA) secondo gli standard nazionali.

Il SIL risponde nel suo complesso alle necessità operative dei CPI ma ha necessità di **continui interventi migliorativi per renderlo adeguato ad un'organizzazione sempre più complessa in termini di numero di utenza e di prestazioni erogate**.

Si prevedono pertanto interventi volti a:

- semplificare le operazioni per la consultazione, registrazione ed estrapolazione dei dati;
- migliorare le capacità di risposta e di aggiornamento del sistema sulla base dei bisogni rilevati dagli operatori (modifica/inserimento campi dati);
- implementare l'adattabilità del sistema per far fronte alle nuove esigenze di gestione in relazione all'attivazione di diverse tipologie di misure (tra cui, a titolo esemplificativo, quelle connesse all'avvio di GOL);
- adeguare la struttura "Hardware" al fine di supportare costantemente ed efficacemente il traffico attuale e gestire gli accessi dei nuovi operatori che entreranno in servizio;
- migliorare la cooperazione applicativa già esistente con il sistema unico della formazione per offrire servizi sempre più integrati agli utenti.

Sulla scia dei risultati conseguiti durante la pandemia sono state inoltre messe a regime nuove modalità di erogazione di servizi attraverso l'adeguamento del Sistema informativo che ha visto:

- l'attivazione di specifiche funzionalità di accesso (agenda online degli appuntamenti, piattaforme, video colloqui, firma digitale per DID e autocertificazioni);
- la possibilità di svolgere colloqui di orientamento e di monitoraggio online.

Nell'ambito del Piano straordinario di potenziamento ARTI intende **proseguire nell'opera sviluppo del sistema informativo e degli applicativi** ad esso connessi anche in un'ottica di **allineamento alla costante evoluzione delle politiche attive e del contesto normativo di riferimento.**

Tra il 2021 e il 2022 ARTI ha messo in campo due progetti, tra loro integrati e interconnessi che vanno a implementare ulteriormente le funzionalità del Sistema proseguendo nel percorso di evoluzione digitale e semplificazione dei servizi.

Primo fra questi rientra l'**acquisto del nuovo sistema di protocollo di ARTI –** ARCODI' (comprendente i moduli di Protocollo, Gestione Corrispondenza, Anagrafe dei Corrispondenti e Linneo) che, operando in connessione con il Sistema informativo IDOL ARTI, ha permesso di ottimizzare le attività di protocollazione, invio e monitoraggio della documentazione gestita dai CPI e dai Settori trasversali superando le problematiche riscontrate con il precedente sistema e migliorando la qualità dei flussi informativi esterni ed interni. L'interazione tra il nuovo Sistema Protocollo e IDOL ARTI costituisce un valore aggiunto che permette di garantire maggiore funzionalità e sicurezza del SIL stesso.

Il progetto, che si è concluso nel primo trimestre del 2023, ha previsto, oltre all'attivazione del nuovo software ad oggi in uso in tutti i CPI della rete, una parallela azione di formazione sugli applicativi che ha coinvolto il personale di ARTI e dei CPI e un servizio di supporto e di assistenza effettuato tramite numero verde e mail dedicata.

Infine, tra gli obiettivi progettuali, è stata ricompresa una fase di analisi e supporto funzionale per la definizione del Piano di fascicolazione dell'ente, il Piano di conservazione e l'avvio del sistema di gestione dell'archivio corrente digitale.

L'avvio del protocollo ha richiesto, per la concreta attuazione del progetto, un'operazione di **unificazione della casella pec istituzionale di ARTI** (precedentemente articolata per singolo settore territoriale) e un suo potenziamento attraverso **l'aumento dei GB dello spazio di archiviazione** al fine di adeguarne la capienza.

Contestualmente ARTI ha operato sul **Sistema informativo Lavoro (IDOL ARTI) attraverso interventi volti sia all'adeguamento delle funzionalità già presenti, sia alla messa in produzione di nuove funzionalità**, con l'obiettivo di adeguarlo al nuovo impianto delle politiche del lavoro, all'aggiornamento della normativa e per rispondere all'esigenza di garantire una gestione unitaria delle attività a livello regionale.
Le azioni caratterizzanti tale intervento riguardano:

- l'implementazione delle funzionalità relative al programma GOL;
- l'integrazione nel sistema della banca dati della procedura dei TirociniOnLine e della banca dati del Collocamento mirato;
- l'inserimento nel Portale Toscana Lavoro delle azioni relativa al programma Garanzia Giovani e delle offerte di lavoro dedicate al settore edile;
- la realizzazione di un sistema di ordine regionale di gestione delle ComunicazioniOnLine che unifica la precedente impostazione provinciale;
- l'implementazione di una nuova funzionalità che permette di recepire nel sistema il percorso che attiene al Servizio di "individuazione, validazione e certificazione delle competenze" svolto nei CPI, anche ai fini di un monitoraggio sistematico.

Un **ulteriore intervento sul Sistema IDOLARTI** si è reso necessario per garantire, per tutti i documenti che richiedono una sottoscrizione da parte cittadini che si recano presso i CPI, la **possibilità di firma biometrica mediante tablet collegati ai computer degli operatori.** Tale intervento prevede:

- una modifica ed integrazione IDOLARTI con il Sistema di Firma Assistenza;
- un supporto di primo e secondo livello e supporto all'infrastruttura;
- la custodia certificato di criptazione vettore Biometrico e di tutte le decrittazioni e verifiche del Vettore Biometrico di Firma (su richiesta del perito nominato dall'Autorità Giudiziaria);
- un servizio di conservazione a norma dei documenti (assenso all'uso della firma grafometrica, scansione documento identità, documenti firmati) fino ad un massimo di 70 GB/anno.

L'integrazione di IDOLARTI con il sistema di firma grafometrica si inserisce pertanto in un **progetto più complessivo di digitalizzazione dei processi documentali** che va a ricomprendere anche l'acquisto di nuove strumentazioni (tablet) come descritto successivamente.

Transizione digitale

Nell'ambito della profonda innovazione digitale che negli ultimi anni ha caratterizzato la Pubblica amministrazione, ARTI si prefigge l'obiettivo di rendere più efficaci ed efficienti i servizi ai cittadini attraverso la digitalizzazione dei processi e l'adeguamento degli strumenti a supporto degli operatori dei servizi per l'impiego.

Al fine di dare organicità ai primi interventi sviluppati nel periodo pandemico e di inserirli in un disegno più ampio e integrato di transizione digitale che permetta di avere una visione complessiva dei processi gestiti e delle strategie tecniche ed organizzative e, conseguentemente, per migliorali ed adeguarli all'evoluzione tecnologica, **ARTI ha avviato un'importante operazione di digitalizzazione** aderendo all'accordo quadro CONSIP "Digital transformation" per le pubbliche amministrazioni[2].

In particolare il progetto, attivato nel giugno 2022, si sviluppa nell'arco di un biennio, ed è articolato in due linee di attività. La prima di "**progettazione alla transizione digitale**"che, partendo da una ricognizione sull'attuale strumentazione a supporto dei processi gestiti dai CPI, definisce gli interventi necessari per sviluppare nuove e più funzionali modalità operative connesse all'erogazione dei servizi digitali.
Ad essa fa seguito una fase di **affiancamento alla transizione digitale** al personale in servizio in cui si dà concreta realizzazione al processo di transizione attraverso un upskilling digitale.

Da un punto di vista dei processi di ARTI, sia "interni" che di erogazione dei servizi, gli obiettivi del progetto si sostanziano, tra gli altri, in:

- standardizzare le procedure e le prassi di lavoro utilizzate nell'erogazione dei servizi;
- minimizzare l'effort al cambiamento organizzativo e procedurale del personale di ARTI;
- massimizzare le sinergie fra gli interventi formativi programmati dall'Ente in materia di digitalizzazione della gestione delle politiche attive;
- ottimizzare l'efficacia e l'efficienza nella gestione dei flussi finanziari e di rendicontazione delle politiche attive;
- analizzare e definire nuovi processi interni al fine di adottare un controllo di gestione efficiente che sia adatto alla gestione delle risorse di ARTI;
- accompagnare l'adozione dei nuovi processi con particolare focus sui modelli di assessment e skill gap analysis per il programma GOL;
- agevolare i rapporti con l'utenza dei servizi e facilitare la gestione delle criticità.

2 Lotto 4 Gestione della Transizione al Digitale, Lotto Centro CIG 8127321D72. CUP B51B2200173001

Postazioni di lavoro, hardware, software, licenze e stampanti

Per quanto concerne la dotazione **hardware e la strumentazione informatica** le attività realizzate al 31/12/2022 derivano in larga parte dalla contingente situazione emergenziale e dalla necessità di attivare forme organizzative gestionali a distanza.

ARTI ha proceduto al **rinnovamento della dotazione informatica e strumentale** disponibile presso i CPI per renderla adeguata all'attivazione dello smart working, attraverso i seguenti progetti che hanno previsto la fornitura presso i vari sportelli della rete di:

- pc portatili e docking station;
- web cam;
- cuffie;
- ausili informatici per le esigenze di un singolo CPI.

Sono state inoltre attivate stanze virtuali per video conferenze che hanno permesso il proseguimento delle attività di front office dei CPI tramite colloqui online con l'utenza e lo svolgimento di riunioni di coordinamento.

Nel 2021 Arti ha provveduto ad attivare un progetto per l'integrazione del software di contabilità economica con un **modulo dedicato alla gestione del patrimonio** e dei beni mobili e immobili dell'Agenzia e dei CPI. Tale strumento integrativo consentirà una migliore gestione amministrativa attraverso un caricamento sul sistema dei dati al momento del conferimento dei beni ad ARTI e un aggiornamento continuo delle informazioni che riguarderà sia i beni esistenti che le nuove acquisizioni.

ARTI sta procedendo inoltre ad arricchire la strumentazione informatica in uso presso i CPI con l'acquisto di **tablet per la firma grafometrica** che verranno installati nelle varie postazioni di front office degli uffici dando agli utenti la possibilità di firmare digitalmente tutti tutti i documenti che richiedono la loro firma. In questo modo l'intero processo del flusso documentale sarà, fin dall'inizio, gestito in digitale contribuendo a un decisivo miglioramento gestionale e organizzativo che:

- faciliterà la condivisione e la ricerca dei documenti, velocizzando e ottimizzando i tempi;
- migliorerà le tecniche di archiviazione documentale e ottimizzerà gli spazi fisici precedentemente utilizzati per gli archivi cartacei;
- porterà ad un abbattimento dei costi ma, soprattutto, ad un minore impatto ambientale grazie a un deciso risparmio sull'utilizzo di carta e toner.

L'acquisto dei tablet, effettuato tramite adesione a Convenzione regionale, è integrato e completato con la parallela azione di implementazione e adattamento del Sistema informativo IDOL, precedentemente descritta, tale da permetterne la piena funzionalità nell'ambito del circuito documentale dei CPI.

Il progetto, che prevede un progressivo utilizzo dello strumento nelle varie postazioni presenti nei CPI, si articola nei seguenti step:

- la fornitura di una prima tranche di tablet che saranno destinati alle postazioni di front office dei CPI dedicate alle prime iscrizioni e a quelle procedure che richiedono un maggiore utilizzo del cartaceo;
- una successiva fornitura di ulteriori apparecchi per estenderne l'utilizzo anche alle postazioni "di secondo livello" nelle quali vengono effettuati colloqui di orientamento e prestazioni specialistiche di politiche attive.

L'Agenzia intende **completare il fabbisogno delle dotazioni e delle strumentazioni informatiche** per adeguarlo alle necessità organizzative derivanti dai nuovi ingressi di personale, a seguito dell'ampliamento della dotazione organica e al nuovo assetto delle sedi che si definirà nel corso del triennio grazie alle azioni di adeguamento e ampliamento infrastrutturale, nonché all'apertura dei nuovi sportelli territoriali presso i Comuni e alle iniziative itineranti di comunicazione.

Per questo, ai fini di un definitivo **adeguamento delle postazioni di lavoro** si prevedono i seguenti acquisti che saranno effettuati mediante adesione alla convenzione stipulata da Regione Toscana in qualità di soggetto aggregatore.

Stampanti

Con la scadenza del contratto di noleggio con cui sono state fornite le stampanti presenti nelle sedi, si opterà per l'acquisto di stampanti di proprietà, per una maggiore garanzia nei tempi di assistenza e nella disponibilità delle consumabili. L'acquisto in proprio permetterà, nel 2024, di dotare di stampanti anche le aule di formazione a distanza dei CPI (poli TRIO), al momento sprovviste.

Portatili/docking

L'acquisto di nuovi portatili e docking station si rende necessario per coprire il fabbisogno derivante dalle nuove assunzioni di ARTI. Se la prima fornitura riguardava essenzialmente il personale "storico" e il contingente stato di emergenza in cui lo smart working si è sviluppato, l'attuale progetto di acquisto si indirizza essenzialmente al nuovo personale assunto e a soddisfare esigenze di maggiore flessibilità e adattabilità, in una situazione in cui il lavoro agile è diventato una modalità organizzativa consolidata.

L'acquisto di portatili permetterà di dotare dell'adeguata strumentazione tutto il personale che ha necessità di lavorare su diverse sedi o che svolge mansioni compatibili con il lavoro agile; le docking aggiuntive permetteranno di allestire doppie postazioni in cui il personale potrà svolgere compiti di back office o attività che richiedono condizioni di particolare riservatezza.

Monitor, mouse e mouse verticali

Questo acquisto consentirà di mantenere le postazioni di lavoro adeguate agli standard previsti dalla normativa sulla sicurezza e sul benessere nei luoghi di lavoro e di migliorare le dotazioni delle aule TRIO.

Ssd, ram e caricabatterie

L'acquisto di componenti e accessori consentirà di mantenere in buone condizioni i pc già in dotazione ad ARTI, prolungandone la vita con benefici per l'ambiente.

Alla strumentazione sopra descritta si aggiungeranno inoltre le seguenti forniture:

Impianti audio e altri dispositivi video per sale conferenze

Diverse sedi dei CPI hanno a disposizione delle sale conferenze in cui vengono tenuti seminari informativi per cittadini e aziende con mezzi, attualmente, non perfettamente idonei. L'acquisto di impianti audio e dispositivi video permetterà di migliorare la qualità del servizio reso rendendo più agevole il lavoro ai dipendenti e un fornendo servizio di qualità ai fruitori.

Stampante per badge

Il numero dei dipendenti ARTI è in aumento e, con esso, il numero di badge da stampare per i primi ingressi e per i rinnovi periodici, oltre che per i casi di smagnetizzazione o di smarrimento. L'acquisto della stampante con materiale di consumo e contratto di assistenza, permetterà di rendere ARTI autonoma dalla strumentazione di proprietà regionale.

Licenze Microsoft Enterprise (CPI)

L'acquisto si rende necessario per il corretto funzionamento del domain controller che ha lo scopo di autenticare gli utenti, memorizzare le informazioni sull'account utente, gestire gli aggiornamenti e il monitoraggio del comportamento delle Postazioni di lavoro da remoto e applicare i criteri di sicurezza per il dominio Windows. Inoltre la suddetta fornitura consente l'organizzazione gerarchica e la protezione degli utenti e dei computer che operano sulla rete.

4.5.3 Programmazione nuove attività

Software e applicativi gestionali

ARTI intende proseguire nel percorso di evoluzione digitale dei processi in termini di valorizzazione del patrimonio tecnologico e di innovazione delle procedure in un'ottica di semplificazione amministrativa, ma anche di progressiva **emancipazione dall'utilizzo di applicativi e sistemi regionali** che hanno caratterizzato la fase iniziale di start up dell'ente.

Parte degli investimenti previsti nel campo informatico saranno pertanto indirizzati per **acquisire nuovi software e sistemi applicativi** che permetteranno all'Agenzia di gestire, con

strumentazioni pensate alla specifica realtà in cui opera, una struttura organizzativa complessa con un numero crescente di dipendenti e di funzioni da svolgere. Tale obiettivo a cui si rimandava anche nella precedente versione del Piano, è stato ad oggi definito e sviluppato in termini progettuali e pertanto inserito tra le nuove attività.

Lo sviluppo di quelle strumentazioni necessarie per garantire, oltre a un'autonomia funzionale, una gestione ottimale delle attività e dei processi che attengono alle specifiche competenze dei CPI, segnerà il passaggio a una fase di maturità dell'Ente che permetterà un progressivo alleggerimento dell'avvalimento degli uffici regionali che, nella fase di istituzione e assestamento di ARTI, ha garantito il necessario supporto di ordine professionale e strumentale attraverso gli uffici tecnici e amministrativi di Regione Toscana.

Tra i progetti ad oggi avviati nell'ambito dell'azione di informatizzazione rientra l' **implementazione dell'applicativo Arcodì,** strumento pienamente operativo dal 2022 (contenente i moduli di Protocollo, GEScor gestione della corrispondenza, Anagrafe dei Corrispondenti, Linneo gestione dei codici di classificazione), che sarà arricchito con un nuovo modulo denominato **"Phylum"** che costituirà **il futuro sistema di gestione documentale dell'Agenzia e dei CPI.**
Nella nuova funzionalità confluiranno i flussi documentali tra cui le diverse serie di atti amministrativi la cui gestione (dalla proposta, alla pubblicazione dell'atto) sarà interamente informatizzata. Tale sistema permetterà di trattare, in modalità integrata, tutte le fasi del procedimento amministrativo, dall'attività di registrazione e protocollazione di documenti in ingresso ed uscita, alla gestione delle fasi intermedie fino all'emanazione di atti finali, consentendo una maggiore trasparenza nella circolazione delle informazioni.
L'applicativo verrà utilizzato da tutti gli uffici di ARTI e dei CPI deputati alla creazione, elaborazione ed emanazione degli atti amministrativi; nello specifico, oltre alla sede Direzionale di ARTI, il progetto interesserà gli uffici centrali dei cinque Settori Territoriali Servizi per il Lavoro facenti capo alle sedi dei CPI di Firenze Mannelli, Prato, Massa, Carrara, Pisa, Arezzo, Siena, Grosseto, Pistoia, Lucca, coinvolgendo tutti gli interessati alla creazione dell'atto amministrativo.

In un'ottica di **evoluzione tecnologica dello strumento** si prevede un ulteriore progetto che interesserà **l'applicativo Arcodì (gestione documentale e protocollo)** che, oltre alle attività di manutenzione del software, di assistenza tecnica del sistema e di supporto agli utenti, comprenderà un'implementazione e sviluppo del sistema per adeguamenti tecnici e miglioramenti ai fini di una maggior efficacia ed efficienza dell'attività amministrativa. Tale attività di sviluppo sarà rivolta in particolare all'utilizzo di applicazioni specifiche dell'intelligenza artificiale che includeranno sistemi come l'elaborazione del linguaggio naturale, il riconoscimento vocale e la visione artificiale che richiederanno componenti hardware e software dedicati.

Al fine di **completare il processo di gestione documentale** e far confluire tutti i documenti informatici e amministrativi nel sistema di conservazione documentale dell'Ente (dato dall'applicativo Phylum - Arcodì) si renderà necessario operare un'**integrazione del software**

IDOL così da trattare e conservare la documentazione in modo idoneo e sicuro. Nell'ambito di tale ulteriore intervento di sviluppo del Sistema Informativo, potranno essere ricomprese anche implementazioni e adeguamenti legati all'evoluzione normativa delle politiche attive del lavoro e agli scenari imminenti di cambiamento nella strategia di lotta alla povertà e nelle misure volte all'inserimento lavorativo delle fasce più vulnerabili.

Nella cornice del processo di progressiva crescita, di autonomia funzionale e di rinnovamento rientra la **progettazione e attivazione del nuovo sito web dell'Agenzia**.

Questo progetto permette di superare l'attuale stato che vede, in via provvisoria, il sito di ARTI ospitato all'interno del portale di Regione Toscana.

Il nuovo sito consentirà ad ARTI di creare le pagine necessarie ad una conoscenza approfondita delle attività e delle opportunità fornite dall'Agenzia ed **agevolerà la fruizione dei servizi online attraverso la digitalizzazione dei form e delle procedure**; sarà inoltre integrato con i canali social per garantire una più capillare diffusione delle informazioni. La contestuale progettazione di una propria intranet consentirà inoltre ai dipendenti di accedere agevolmente ai servizi e alle informazioni loro dedicati.

L'implementazione del nuovo sito avverrà secondo una logica coordinata ed integrata nell'ambito della strategia di comunicazione dell'Ente precedentemente descritta. Per questo nel progetto rientrerà una parallela azione di **sviluppo dei contenuti e miglioramento dell'infoarchitettura** in un'ottica di coordinamento e omogeneità con la linea stilistica adottata con il resto della campagna di comunicazione. Tale attività comprenderà anche un piano editoriale di alimentazione del sito tale da veicolare informazioni chiare, semplici e immediate per favorire la massima accessibiltà e trasparenza nei confronti delle varie fasce di utenza che si rivolgono al CPI.
Inoltre sarà prevista una rivisitazione e omogeneizzazione da un punto di vista grafico della modulistica scaricabile dal sito e una riorganizzazione degli spazi e dei contenuti più funzionale alle esigenze dei soggetti fruitori, anche nell'ottica di massimizzare l'utilizzo di modalità digitali per l'accesso ai servizi.

ARTI inoltre intende dotarsi di nuovi sistemi informativi adeguati alle proprie specificità che permetteranno agli uffici centrali e territoriali di migliorare la gestione di processi amministrativi e contabili anche in considerazione della molteplicità delle attività e dei finanziamenti gestiti.

Software di gestione del personale

Tra gli applicativi che l'Agenzia prevede di acquisire rientra un **nuovo software per la gestione del personale** che potrà garantire tutti gli adempimenti connessi alla gestione giuridica del personale dipendente dell'Agenzia e dei CPI, superando la fase di dipendenza dall'applicativo regionale. Il sistema sarà composto da un software centrale, entro il quale confluiranno tutti i dati relativi alle timbrature e ai permessi, a cui si affiancheranno programmi collaterali che permetteranno di gestire funzionalità specifiche quali la gestione dei piani di

lavoro, le missioni, i buoni pasto. L'acquisto di componenti software integrate per la valutazione della performance, la gestione delle missioni e i buoni pasto permetterà di offrire al personale di ARTI delle procedure adatte alle loro esigenze, con interfaccia di semplice utilizzo.

Software di bilancio, contabilità e controllo di gestione

Il bilancio di ARTI, con l'aumento del personale e l'attivazione di progetti riguardanti politiche attive e finanziamenti comunitari, ha raggiunto importi elevati e una complessità tale che risulta necessario acquistare un software che permetta di effettuare con rapidità e precisione ogni tipo di operazione saltando i passaggi che andrebbero altrimenti eseguiti "manualmente".

L'acquisto del software permetterà di avere a disposizione un ambiente ottimale per un processo decisionale che sia abbastanza flessibile da adattarsi alle procedure di ARTI, senza l'obbligo di modificarle in base alle modalità di funzionamento. Il nuovo software di contabilità, oltre alle esigenze connesse alla gestione finanziaria e contabile e all'ottimizzazione di flussi di bilancio, sarà integrato con moduli specifici sul controllo di gestione da effettuarsi sia a livello centrale che territoriale. Tale sistema potrà pertanto **rappresentare e gestire la complessità organizzativa e finanziaria dell'ente, compresa una gestione di risorse diversificata per un migliore monitoraggio dei progetti e degli interventi gestiti a livello centrale e territoriale**.

Software gestione inventario e sistema acquisizione automatico dati inventario

ARTI ha la necessità di avere un quadro chiaro dei beni mobili in suo possesso che comprendono sia quelli provenienti dalle Province o da Regione Toscana, che quelli acquistati in proprio. L'**acquisto di un software di gestione dell'inventario permetterà di avere un database aggiornato dei beni con la loro descrizione** e con la possibilità di interfacciarlo con il software di gestione del patrimonio.

In un secondo momento, quando sarà stato completato il censimento dei beni e realizzato il database, ARTI avvierà una fase di implementazione del sistema con l'**acquisto e l'applicazione sui beni di etichette RFID che renderanno possibile monitorare la posizione dei beni**, consentendo un'immediata verifica del materiale presente in ogni sede.

Applicativo per gestione e monitoraggio pc aule TRIO

Tale acquisto ha la finalità di poter gestire e monitorare da remoto i pc in dotazione alle aule di teleformazione TRIO che sono inseriti in una rete diversa da quella dei CPI per motivi di sicurezza.

4.5.4 Quadro delle attività

Si rimanda all'allegato E "Tabella delle attività programmate"

4.6 Spese generali e per l'attuazione

In proposito, si ricorda quanto previsto dal Piano nazionale: "Fermo restando che deve trattarsi di spese aggiuntive rispetto a quelle già destinate dalle Regioni al funzionamento dei CPI, le Regioni possono prevedere spese – nel limite del 4% di quanto assegnato – per specifiche esigenze attuative non riconducibili alle linee di attività sopra individuate, inclusa appropriata assistenza tecnica per rispondere alle esigenze di supporto nell'attuazione del Piano o straordinarie esigenze di risorse umane oltre quelle già previste, nelle more del completamento della loro acquisizione." Si ricorda che le Spese Generali, se non chiaramente riferibili ad una precisa linea di intervento prevista dal piano, non sono incluse tra le spese rendicontabili sul PNRR.

Nell'ambito della presente linea di finanziamento sono state ricondotte quelle progettualità e attività che, pur coerenti con la mission e pur contribuendo all'attuazione degli obiettivi previsti dal Piano, non sono direttamente attribuibili alle macro categorie di attività precedentemente descritte.

Tra le spese generali sono rientrate in primis quelle connesse allo svolgimento delle prove concorsuali derivanti dal processo di rafforzamento degli organici che hanno riguardato gli affidamenti realizzati per la locazione dei locali, l'attivazione dei servizi di accoglienza e sorveglianza, l'organizzazione delle prove.

Un'altra importante voce che afferisce a tale categoria e che è strettamente connessa alle esigenze specifiche di ARTI, riguarda servizi di assistenza tecnica attivati nella fase di start up per consolidare il modello organizzativo e professionale dell'Ente e per supportare gli uffici nell'avvio di progetti finanziati con risorse comunitarie.

Data la complessità dell'attuale fase che, come più volte descritto, vede i CPI e ARTI coinvolti nella gestione di importanti risorse per l'attuazione di una molteplicità di progetti e di attività connesse al lavoro e alle politiche attive, si ritene necessario prevedere ulteriori forme di assistenza tecnica e/o consulenza per affiancare gli uffici centrali e territoriali dell'Agenzia nelle fasi della gestione e rendicontazione delle attività.

Altre spese riguarderanno interventi di natura organizzativa/gestionale degli uffici, sempre connessi alle azioni di potenziamento, tra le quali, a titolo esemplificativo, i costi per l'attivazione di abbonamenti a riviste/giornali o di banche dati.

Potranno infine essere attivati ulteriori servizi per soddisfare specifiche esigenze territoriali in relazione agli sviluppi negli obiettivi del Piano.

5 CONDIZIONALITÀ DI MISURA PNRR

5.1 Avvio attività

Dal punto di vista del target, le attività finanziate con fondi PNRR devono essere state avviate a partire dal 1° febbraio 2020 e non possono comprendere le Spese generali né quelle connesse alle assunzioni di personale. Tale distinzione *ex-ante* risulta necessaria ai fini del corretto monitoraggio e della corretta rendicontazione delle attività che concorrono al target M5C1-7.

5.2 DNSH (*do no significant harm*)

Ai fini della sussistenza dell'obbligo del rispetto del principio DNSH (*do no significant harm*), esso dovrà essere garantito per i "progetti in essere" finanziati sia dal PNRR che da risorse del bilancio nazionale, con una valutazione *ex post* delle singole attività, per poterle rendicontare ai fini del raggiungimento del target M5C1-7, sia per i "nuovi progetti" a valere sulle risorse da ripartire con DDG 2023. Ai sensi della circolare MEF-RGS n. 33/2022, per l'Investimento 1.1 "Potenziamento dei centri per l'impiego", il principio in oggetto deve essere rispettato per le seguenti attività, secondo il regime 2 (requisiti minimi per il rispetto del DNSH):

- Costruzione nuovi edifici
- Ristrutturazione edifici
- Servizi informatici di hosting e cloud
- Data center

5.3 Attività e diverse fonti di finanziamento

La somma degli importi previsti per le attività poste a valere sul PNRR deve corrispondere al totale regionale delle risorse a valere su fondi PNRR per i progetti in essere (DM n.74/19 e n.59/20) e quelle a valere sui fondi PNRR per i nuovi progetti, assegnati con DD 2023 (DM 6 agosto 2021 del Ministero dell'Economia e delle Finanze, "Assegnazione delle risorse finanziarie previste per l'attuazione degli interventi del Piano nazionale di ripresa e resilienza e ripartizione di traguardi e obiettivi per scadenze semestrali di rendicontazione"). Di seguito si riporta la tabella relativa alle risorse PNRR, la cui assegnazione è fatta in base al riparto operato dal DM 59/2020, per l'annualità 2020, corretta in seguito all'esclusione delle Province Autonome di Trento e Bolzano dall'intervento. *

Regioni	Riparto risorse annualità 2020 ex DM 59/2020	Incidenza sul totale	Quota parte dei progetti in essere su fondi PNRR	Risorse aggiuntive PNRR ex DM 2023
Abruzzo	9.432.540,00 €	2,35%	9.390.048,15 €	4.695.024,08 €
Basilicata	3.910.070,00 €	0,97%	3.892.455,86 €	1.946.227,93 €
Calabria	21.283.680,00 €	5,30%	21.187.800,96 €	10.593.900,48 €
Campania	64.294.450,00 €	16,00%	64.004.815,41 €	32.002.407,70 €
Emilia Romagna	23.017.010,00 €	5,73%	22.913.322,63 €	11.456.661,32 €
Friuli Venezia Giulia	5.603.090,00 €	1,39%	5.577.849,12 €	2.788.924,56 €
Lazio	40.229.380,00 €	10,01%	40.048.154,09 €	20.024.077,05 €
Liguria	9.029.440,00 €	2,25%	8.988.764,04 €	4.494.382,02 €
Lombardia	49.258.820,00 €	12,26%	49.036.918,14 €	24.518.459,07 €
Marche	6.530.220,00 €	1,63%	6.500.802,57 €	3.250.401,28 €
P.A. Bolzano	0,00 €	0,00%	0,00 €	0,00 €
P.A.Trento	0,00 €	0,00%	0,00 €	0,00 €
Molise	2.902.320,00 €	0,72%	2.889.245,59 €	1.444.622,79 €
Piemonte	25.354.990,00 €	6,31%	25.240.770,47 €	12.620.385,23 €
Puglia	41.358.060,00 €	10,29%	41.171.749,60 €	20.585.874,80 €
Sardegna	11.085.250,00 €	2,76%	11.035.313,00 €	5.517.656,50 €
Sicilia	38.375.120,00 €	9,55%	38.202.247,19 €	19.101.123,60 €
Toscana	23.057.320,00 €	5,74%	22.953.451,04 €	11.476.725,52 €
Umbria	4.514.720,00 €	1,12%	4.494.382,02 €	2.247.191,01 €
Valle d'Aosta	765.890,00 €	0,19%	762.439,81 €	381.219,90 €
Veneto	21.807.710,00 €	5,43%	21.709.470,30 €	10.854.735,15 €
Totale	**401.810.080,00 €**	100,00%	**400.000.000,00 €**	**200.000.000,00 €**

*Ogni regione utilizzi la propria riga per riportare nella versione del piano le risorse ad essa assegnate.

Di seguito si riporta una tabella riassuntiva contenente, per ciascuna regione, le risorse a valere su fondi nazionali e quelle a valere su fondi PNRR, sia per i progetti in essere (DM n.74/19 e n.59/20) sia "native PNRR"*.

Regioni	Risorse su Bilancio nazionale	Risorse progetti in essere su fondi PNRR	Risorse aggiuntive PNRR ex DM 2023	Totale
Abruzzo	12.283.539,89 €	9.390.048,15 €	4.695.024,08 €	21.673.588,04 €
Basilicata	4.389.417,00 €	3.892.455,86 €	1.946.227,93 €	8.281.872,86 €
Calabria	23.703.614,54 €	21.187.800,96 €	10.593.900,48 €	44.891.415,50 €
Campania	75.193.190,43 €	64.004.815,41 €	32.002.407,70 €	139.198.005,84 €
Emilia Romagna	27.208.865,17 €	22.913.322,63 €	11.456.661,32 €	50.122.187,80 €
Friuli Venezia Giulia	6.145.764,90 €	5.577.849,12 €	2.788.924,56 €	11.723.614,02 €
Lazio	48.853.964,52 €	40.048.154,09 €	20.024.077,05 €	88.902.118,61 €
Liguria	10.533.002,84 €	8.988.764,04 €	4.494.382,02 €	19.521.766,88 €
Lombardia	60.261.327,94 €	49.036.918,14 €	24.518.459,07 €	109.298.246,08 €
Marche	7.024.302,03 €	6.500.802,57 €	3.250.401,28 €	13.525.104,60 €
Molise	4.093.423,75 €	2.889.245,59 €	1.444.622,79 €	6.982.669,34 €
Piemonte	30.425.385,03 €	25.240.770,47 €	12.620.385,23 €	55.666.155,50 €
Puglia	52.939.398,36 €	41.171.749,60 €	20.585.874,80 €	94.111.147,96 €
Sardegna	9.667.903,32 €	11.035.313,00 €	5.517.656,50 €	20.703.216,32 €
Sicilia	32.524.214,05 €	38.202.247,19 €	19.101.123,60 €	70.726.461,24 €
Toscana	28.374.860,96 €	22.953.451,04 €	11.476.725,52 €	51.328.312,00 €
Umbria	5.266.501,42 €	4.494.382,02 €	2.247.191,01 €	9.760.883,44 €
Valle d'Aosta	877.810,37 €	762.439,81 €	381.219,90 €	1.640.250,18 €
Veneto	26.911.963,94 €	21.709.470,30 €	10.854.735,15 €	48.621.434,24 €
Totale	**466.678.450,45 €**	**400.000.000,00 €**	**200.000.000,00 €**	**866.678.450,45 €**

*Ogni regione utilizzi la propria riga per riportare nella versione del piano le risorse ad essa assegnate.

Nella scelta di quale attività porre a valere su fondi PNRR si consideri che:

- le attività che concorrono al target (escluse dunque Spese generali e di assunzione del personale), finanziate con fondi nazionali e con fondi PNRR, devono rispettare gli obblighi previsti dal Regolamento (UE) 241/2021 del Parlamento Europeo e del Consiglio che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza;
- le attività poste a valere sui fondi PNRR oltre a rispettare gli obblighi previsti dal Regolamento (UE) 241/2021 del Parlamento Europeo e del Consiglio che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza, dovranno conformarsi anche agli specifici obblighi previsti dalle circolari RGS in termini di monitoraggio e rendicontazione.

6 ELENCO ALLEGATI

ALLEGATO B

ELENCO SPESE SOSTENUTE

ALLEGATO C

ELENCO SPESE PERSONALE

ALLEGATO D

MODELLO RENDICONTAZIONE ATTIVITÀ CON ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

ALLEGATO E

TABELLA DELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATE