



LA RELAZIONE SULLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE 2020

PREMESSA

La redazione della **Relazione sulla Qualità della Prestazione** è disciplinata dall'articolo 28 sexies del Decreto del Presidente della Giunta Regionale 24 marzo 2010, n. 33/R ad oggetto "*Regolamento di attuazione della Legge Regionale 08/01/2009, n. 1 (Testo unico in materia di organizzazione ed ordinamento del personale)*"; a norma di tale articolo la Relazione **evidenzia i risultati raggiunti**, nell'esercizio 2020, dalla struttura di ARTI **rispetto ai singoli obiettivi programmati**, con rilevazione degli eventuali scostamenti. La predisposizione della RQP è, inoltre, prevista anche dall'articolo 21 novies 1 della Legge Regionale n. 32 del 26 luglio 2002 (*Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro*) come un adempimento da effettuarsi a carico del Direttore dell'Agenzia a conclusione dell'intero ciclo di programmazione, misurazione e valutazione.

Coerentemente con quanto previsto entro le Linee guida del ciclo di Programmazione, Monitoraggio e Valutazione, approvate con delibera della Giunta Regionale n. 77 del 10/02/2014 e modificate, in ultimo, con la delibera della Giunta Regionale n. 229 del 06/03/2018, i contenuti della **Relazione sulla Qualità della Prestazione** rappresentano la **conclusione dell'intero ciclo di Programmazione, Monitoraggio e Valutazione**, relativamente all'esercizio **2020**, delle prestazioni di tutta la struttura amministrativa dell'Agenzia, che ha visto il suo inizio con l'approvazione del Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa (approvazione avvenuta con delibera Giunta Regionale n. 153 del 17/02/2020 e successiva rimodulazione avvenuta con delibera n. 1095 del 03/08/2020).

Nel Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa (PQPO) per l'anno 2020 sono stati **definiti**, in armonia con quanto contenuto nei documenti programmatici regionali, **obiettivi di valenza strategica rappresentanti la descrizione dei risultati che l'Agenzia si è prefissa di raggiungere per eseguire con successo gli indirizzi politico programmatici**.

Gli obiettivi strategici sono da intendersi, quindi, quali obiettivi **di particolare rilevanza rispetto ai bisogni ed alle attese dei portatori di interesse** e sono programmati su base triennale e aggiornati annualmente con riferimento alle priorità dell'Agenzia. Nel PQPO per l'anno 2020 sono stati individuati i seguenti obiettivi strategici:

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

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

Il **monitoraggio circa lo stato di avanzamento degli obiettivi strategici** individuati, in aderenza con quanto riportato entro il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, **è finalizzato alla misurazione del**

contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che una struttura/unità organizzativa/area di responsabilità apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.

La scheda-obiettivo consente, quindi, di rappresentare lo stato dell'arte conclusivo circa l'effettuazione delle attività connesse al conseguimento degli obiettivi strategici 2020 con riferimento agli indicatori, ai valori target ed ai risultati attesi. In particolare, **per ognuno degli indicatori contenuti nel Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa 2020 sono state rappresentate le seguenti informazioni:**

- **il valore conseguito dall'indicatore**, come risultante dal monitoraggio condotto;
- **le note di monitoraggio**, con le quali si è provveduto a descrivere sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2020; per gli indicatori procedurali (ove presenti) è fatto rinvio al relativo cronoprogramma sul quale è stato effettuato un monitoraggio dettagliato delle singole attività;
- **la fonte dati**, con la quale si è specificata la fonte dalla quale sono state tratte le informazioni relative ai precedenti due punti;
- **a livello di "indicatore" e di "obiettivo"** (per gli obiettivi composti da più indicatori la percentuale esprime la media dei relativi valori, a meno che non sia indicato diversamente) è riportata, altresì, la **percentuale determinata a seguito di un'analisi tecnica effettuata in base ai criteri di cui al successivo elenco** (tratti da quelli contenuti nelle Delibere della Giunta regionale n. 149 e n. 243, rispettivamente, del 17/02/2020 e del 02/03/2020):

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

$$\frac{(\text{valore conseguito 2020}) \times 100}{(\text{valore target 2020})}$$

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

È stata effettuata, inoltre, una valutazione contestualizzata: nella misura in cui alcuni obiettivi non sono stati pienamente raggiunti per ragioni non direttamente imputabili alla responsabilità del soggetto valutato, si è provveduto a neutralizzare il mancato conseguimento del risultato, escludendo dalla valutazione gli indicatori (o fasi dei

relativi cronoprogrammi) interessati da "cause esterne".

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

A seguito della realizzazione del monitoraggio finale (si veda la scheda-obiettivo a pagina seguente), sono stati ritenuti **complessivamente conseguiti, nella percentuale del 99,75%, per l'esercizio 2020, gli obiettivi strategici** (organizzativi) posti con il PQPO 2020.

Per completezza si riportano, infine, nelle pagine immediatamente successive alla rappresentazione della scheda-obiettivo, anche i cronoprogrammi definiti per valutare il conseguimento degli obiettivi procedurali.

AGENZIA REGIONALE TOSCANA PER L'IMPIEGO (ARTI) – MONITORAGGIO FINALE 2020

| I | AMBITO STRATEGICO | II | RISULTATI ATTESI | | | | | Note | Responsabile attuazione (1) | Collegamento con la Programmazione regionale 2020 | MONITORAGGIO | | | PERCENTUALI DI CONSEGUIMENTO | | NOTE | |
|---|--|-----|--|--------|--|-----------------|--------------------|--------------------------------|--|--|---------------------------------------|-----------------------------------|---|--------------------------------|----------------|----------------|---|
| | | | Obiettivo | Peso % | Indicatore | Valore iniziale | Valore target 2020 | | | | Valore target 2021 - 2022 | Valore conseguito dall'indicatore | Note di monitoraggio | Fonte dati | Indicatore | | Obiettivo |
| 1 | Politiche per il diritto e la dignità del lavoro | 1.1 | Consolidamento del riordino istituzionale per la gestione operativa dei servizi per l'impiego e delle politiche attive del lavoro | 12,00% | Realizzazione degli interventi previsti secondo il cronoprogramma | - | 100,00% | - | Obiettivo condiviso con le Direzioni Regionali Lavoro e Organizzazione e Sistemi Informativi (obiettivo di filiera). Si veda il cronoprogramma ARTI 1 | Direzione | Progetto DEFR n. 11 | 100,00% | Si veda il cronoprogramma ARTI 1 che declina le varie attività | Direzione | 100,00% | 100,00% | - |
| | | 1.2 | Intesa per lo Sviluppo della Toscana - Promozione dei servizi erogati dalle nuove rete regionale dei Centri per l'impiego | 8,00% | Organizzazione della seconda edizione Fiera del Mercato del Lavoro secondo il cronoprogramma | - | 100,00% | - | Obiettivo condiviso con la Direzione Regionale Lavoro (obiettivo di filiera). Si veda il cronoprogramma ARTI 2 | Direzione | Progetto DEFR n. 11 | 100,00% | Si veda il cronoprogramma ARTI 2 che declina le varie attività | Direzione; Direzione Lavoro RT | 100,00% | 100,00% | - |
| | | 1.3 | Migliorare i servizi offerti e fidelizzare le imprese per favorire l'incontro tra domanda-offerta di lavoro | 10,00% | Organizzazione di fiere /eventi territoriali diffusi / recruitment days secondo il cronoprogramma | - | 100,00% | - | Si veda il cronoprogramma ARTI 3 | Direzione | Progetto DEFR n. 11 | 100,00% | Si veda il cronoprogramma ARTI 3 che declina le varie attività | Direzione | 100,00% | 100,00% | - |
| | | 1.4 | Innovare e digitalizzare i servizi: progettazione e realizzazione di strumenti tecnologici per l'erogazione dei servizi alle persone e alle imprese nell'ambito della rete regionale dei centri per l'impiego in modalità a distanza | 7,00% | Realizzazione delle attività previste secondo il cronoprogramma | - | 100,00% | - | Si veda il cronoprogramma ARTI 5 | Direzione | - | 100,00% | Si veda il cronoprogramma ARTI 5 che declina le varie attività | Direzione | 100,00% | 100,00% | - |
| | | 1.5 | Collaborazione nella gestione Cassa integrazione in deroga ex Decreto Legge 18/2020 e sue modifiche ed integrazioni | 5,00% | Domande istruite ai fini dell'invio dei dati all'INPS/domande pervenute | - | 100,00% | - | Realizzazione delle istruttorie di tutte le domande pervenute ai fini dell'invio dei dati all'INPS per la successiva erogazione del contributo nei tempi previsti | Direzione | - | 100,00% | Alla data del 31/12 sono state istruite 43.567 domande su un totale di 43.567 domande pervenute. Di queste domande 43.294 sono state approvate; 254 rifiutate e 19 sospese | Direzione | 100,00% | 100,00% | - |
| 2 | Progetti rivolti a determinate categorie di utenti | 2.2 | Gestione degli avvisi a favore dei soggetti con disabilità (fondo regionale L. 68/99) | 5,00% | Numero di istruttorie effettuate/numero di domande pervenute | - | 100,00% | 100,00% | - | Direzione | Progetto DEFR n. 11 | 95,20% | E' proseguita la gestione degli interventi finanziati relativi alle domande dell'anno 2019 con effettuazione di 111 istruttorie su 111 domande pervenute. Nel 2020 sono pervenute complessivamente ulteriori 417 domande, di cui 397 sono state istruite. Valore indicatore: 397/417 | Direzione | 95,20% | 95,20% | - |
| 3 | Servizi alle imprese | 3.1 | Incremento del numero delle imprese che si rivolgono ai centri per l'impiego | 10,00% | Numero di imprese che si sono rivolte ai servizi/numero di imprese che si sono rivolte ai servizi nell'anno precedente | - | 40,00% | >= dato finale anno precedente | Il valore target è calcolato sulla base delle prese in carico di aziende che richiedono servizi specialistici ai Centri per l'impiego (CPI). Nel 2019 si sono rivolte ai CPI 20.015 imprese | Direzione | Progetto DEFR n. 11 | 91,33% | In seguito alla rimodulazione dell'obiettivo resa necessaria a causa dell'emergenza sanitaria, il valore target è stato ridotto dal 105% al 40%. Nel corso del 2020 le imprese che si sono rivolte ai servizi sono state 18.280 | Direzione | 100,00% | 100,00% | - |
| | | 3.2 | Migliorare l'efficienza dei servizi di incrocio domanda - offerta di lavoro | 8,00% | Numero offerte lavoro pubblicate in preselezione/totali offerte pubblicate | - | 50,00% | >= dato finale anno precedente | Il valore target è calcolato sulla base dell'indicatore offerte preselezione/offerte pubblicate, l'offerta è da intendersi in termini di candidatura | Direzione | Programma annuale delle attività 2020 | 66,63% | In seguito alla rimodulazione dell'obiettivo resa necessaria a causa dell'emergenza sanitaria, il valore target è stato ridotto dal 66% al 50%. Nel corso del 2020 sono state pubblicate in preselezione 8.033 offerte di lavoro su un totale di 12.057 offerte | Direzione | 100,00% | 100,00% | - |
| 4 | Gestione efficiente ed efficace delle risorse | 4.1 | Rilevazione della soddisfazione dell'utenza | 8,00% | Numero utenti soddisfatti/numero utenti su cui è stata effettuata la rilevazione | 50,00% | 50,00% | >= dato finale anno precedente | Il valore target è calcolato tenuto conto della media indicata a livello nazionale nella quale la verifica della qualità dei Centri per l'impiego è risultata pari al 40-60% | Direzione | Obiettivo trasversale | 79,69% | In base all'indagine Ipret avviata a novembre, il numero utenti che si sono dichiarati molto o abbastanza soddisfatti sono stati 2789, su un totale di 3500 rispondenti | Direzione | 100,00% | 100,00% | - |
| | | 4.2 | Aggiornamento e potenziamento delle competenze dei dipendenti | 8,00% | Personale formato/personale totale | - | 60,00% | 80,00% | Gli interventi formativi sono finalizzati ad accompagnare il cambiamento organizzativo e agevolare il benessere organizzativo. Il valore target 2020 tiene in considerazione la programmazione delle assunzioni previste per l'anno corrente. Ai fini del calcolo del valore dell'indicatore potranno essere conteggiati anche i corsi di formazione non obbligatoria, la cui fruizione è stata significativamente promossa nel periodo di smart-working | Direzione | Programma annuale delle attività 2020 | 65,94% | Sono stati realizzati corsi di formazione frontale e di e-learning a cui hanno partecipato complessivamente 335 dipendenti su un totale di 508 dipendenti (al 31/12/2020). Oltre alla formazione obbligatoria è stata svolta ulteriore formazione a distanza, a cui hanno partecipato complessivamente 306 dipendenti | Direzione | 100,00% | 100,00% | - |
| | | 4.3 | Potenziare e sviluppare l'immagine dei Centri per l'impiego | 10,00% | Implementazione del sito Internet e miglioramento della comunicazione sui social secondo il cronoprogramma | - | 100,00% | - | Si veda il cronoprogramma ARTI 4 | Direzione | Programma annuale delle attività 2020 | 100,00% | Si veda il cronoprogramma ARTI 4 che declina le varie attività | Direzione | 100,00% | 100,00% | - |
| | | 4.4 | Rilevazione del Giudizio qualitativo del personale coordinato (mediante apposito questionario) circa la capacità di indirizzo e coordinamento del Direttore | 4,00% | Percentuale corrispondente all'Indice Medio di Soddisfazione | - | 100,00% | 100,00% | Indicatore valutato esclusivamente ai fini della prestazione individuale del Direttore (non verrà valutato, quindi, ai fini della prestazione organizzativa). La percentuale di conseguimento si ottiene convertendo l'indice medio di soddisfazione (punteggi medi totali/numero di valutazioni effettuate) per mezzo di un'apposita scala parametrica e tenendo conto del raggiungimento o meno del quorum di affluenza | Direzione | Obiettivo trasversale | - | La rilevazione verrà effettuata coerentemente con i tempi previsti per quella analoga della Giunta Regionale | Direzione | non valutabile | non valutabile | Obiettivo valutabile solo ai fini della prestazione individuale del Direttore e non anche ai fini della prestazione organizzativa |
| | | 4.5 | Realizzazione delle misure di natura organizzativa, in tema di trasparenza e anticorruzione, definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2020/2022 | 5,00% | Attuazione misure sulla trasparenza previste per l'anno 2020 | - | 100,00% | 100,00% | Nell'ambito del PTPCT 2020/2022 verranno specificate le misure organizzative da adottare, sia in tema di trasparenza che di anticorruzione, ed i conseguenti cronoprogrammi utili per verificarne la realizzazione. La verifica circa il conseguimento dell'obiettivo sarà validata dal Responsabile della prevenzione corruzione e trasparenza sia con riguardo al rispetto delle scadenze che all'effettuazione degli adempimenti | Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza (RPCT) | Obiettivo trasversale | 100,00% | E' stato approvato con decreto n.11 del 30.01.20 "Il piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2020-2022 per gli uffici dell'Agenzia Regionale dell'Impiego di Art?". In data 30/06/2020 è stata trasmessa al settore competente di Regione Toscana, la griglia di rilevazione di cui alla delibera n. 213 del 04/03/2020 dell'Autorità Nazionale Anticorruzione. Sulla griglia di rilevazione è stato espresso parere positivo da parte dell'OIV. Il sito web di Art è stato aggiornato con la pubblicazione dei decreti di affidamento di beni e servizi. Il 30 novembre sono stati acquisiti dai settori territoriali Art i dati relativi alle azioni previste dal Piano anticorruzione 2020 | RPCT | 100,00% | 100,00% | - |
| | | | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | MEDIA PONDERATA | | 99,75% | | | |

(1) Responsabile attuazione dell'obiettivo è la struttura che svolge la funzione di referente per la sua realizzazione ed il cui responsabile raggiuglierà il vertice dell'ente (ove non si tratti della stessa persona) circa lo stato di avanzamento

Cronoprogramma ARTI 1

| OBIETTIVO - Consolidamento del riordino istituzionale per la gestione operativa dei servizi per l'impiego e delle politiche attive del lavoro Valore target – entro il 31/12/2020 | | | | | | | MONITORAGGIO | | |
|--|---|--|-----------------|---------------|---|----------------|------------------------------------|--|---|
| Nr. fase | Descrizione fase | Output | Inizio previsto | Fine prevista | Struttura Responsabile | Peso % | Fine effettiva (se entro il 31/12) | Note di monitoraggio | Fonte dati |
| 1 | Aggiornamento dei profili professionali del personale del mercato del lavoro | Bozza nuovi profili professionali da sottoporre al confronto con le organizzazioni sindacali | 01/01/2020 | 30/09/2020 | Direzione - Direzione regionale Lavoro - Settore regionale Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane (OSRU) | 15,00% | 28/08/2020 | Facendo seguito all'istruttoria amministrativa finalizzata all'implementazione del sistema di classificazione professionale del personale dell'Agenzia adottato con Decreto ARTI 270/2019, con decreto n. 353 del 28/08/2020 sono stati approvati i nuovi profili professionali | Direzione Arti |
| 2 | Aggiornamento della programmazione del fabbisogno del personale di ARTI 2020 - 2022 | Bozza piano dei fabbisogni e proposta delibera in Comitato di Direzione (CD) | 01/01/2020 | 30/10/2020 | Direzione - Direzione regionale Lavoro - OSRU | 10,00% | 27/08/2020 | Facendo seguito alla ricognizione delle cessazioni di personale dell'Agenzia relative agli anni 2019 e 2020 e delle previsioni di cessazioni per gli anni 2020-2022, effettuata con il supporto degli uffici regionali competenti, si è svolta l'istruttoria amministrativa volta ad individuare e definire le esigenze organizzative e funzionali dell'Agenzia e alla predisposizione della proposta di dotazione organica e del piano dei fabbisogni di personale per gli anni 2020-2022. Il piano dei fabbisogni di personale è stato approvato con DGR 1189 del 31/08/2020 (parere positivo del CD del 27/8/2020), come da proposta contenuta nel Decreto ARTI n. 347 del 24/08/2020 e successivamente integrato con Decreto ARTI n. 402 del 5/10/2020 e poi modificato con Decreto ARTI n. 509 del 29/12/2020 | Direzione Arti; Banca dati atti regionali; Verbali CD |
| 3 | Attuazione delle procedure di reclutamento in coerenza con la programmazione 2019-2021 e 2020-2022 | Monitoraggio da sottoporre a cadenza semestrale al CD | 01/01/2020 | 31/12/2020 | Direzione - OSRU | 25,00% | 31/12/2020 | Con Decreti ARTI n. 321 del 3/08/2020 e n. 357 del 1/09/2020, all'esito dello svolgimento delle prove concorsuali, è stata approvata la graduatoria del Concorso pubblico per n. 7 posti di Cat. D, profilo professionale "Funzionario esperto in politiche del lavoro senior" ed è stata effettuata l'assunzione di n. 37 unità complessive, integrate dalla DGR 1630 del 23/12/2019; con successivo Decreto ARTI n. 361 del 3/09/2020 è stato disposto lo scorporo della graduatoria di ulteriori n. 3 posti e sono state effettuate le relative assunzioni. Complessivamente, al 31/12/2020, da questa graduatoria sono state assunte n. 40 unità complessive. Con Decreto ARTI n. 367 dell'8/09/2020, all'esito dello svolgimento delle prove concorsuali, è stata approvata la graduatoria del Concorso per n. 18 posti di cat. C, profilo professionale "Assistente in politiche del lavoro senior" ed è stata effettuata l'assunzione di n. 87 unità complessive, come risultanti dall'integrazione al Piano dei fabbisogni 2019 di cui alla DGR 1603/2019 e del Piano dei fabbisogni 2020 di cui alla DGR 1189 del 31 agosto 2020. Con Decreto ARTI n. 320 del 3/08/2020, all'esito dello svolgimento delle prove concorsuali, è stata approvata la graduatoria del Concorso pubblico per n. 3 posti di "Dirigente esperto in Servizi per il lavoro" e sono stati assunti i n. 3 vincitori. Con Decreto ARTI n. 304 del 22/07/2020 sono state effettuate le assunzioni a tempo indeterminato di n. 2 unità di Cat. C profilo professionale "assistente tecnico per la gestione degli immobili" mediante scorporo di graduatoria concorsuale di altro Ente in attuazione del Piano dei Fabbisogni di cui alla DGR 1630/2019. È stata assunta n. 1 unità di Cat. C, profilo "Assistente sistemi informatici e tecnologie" mediante procedura di mobilità esterna ex art. 30 del D.Lgs. 165/2001. All'esito di procedura di mobilità esterna ex art. 30 del D.Lgs. 165/2001 conclusasi con il Decreto ARTI n. 467 del 26 novembre 2020, è stata assunta con decorrenza 28 dicembre 2020 n. 1 unità di Cat. D, profilo professionale "Funzionario amministrativo". Le prove preselettive del Concorso per n. 6 posti di Cat. D, profilo professionale "Funzionario in politiche del lavoro" e del Concorso per n. 18 posti di cat. C, profilo professionale "Assistente in politiche del lavoro", inizialmente programmate per il mese di marzo 2020 e successivamente procrastinate nel rispetto dei vari DPCM che si sono susseguiti, si sono svolte nelle date del 12 e 13 ottobre 2020; successivamente, lo svolgimento delle prove scritte dei due concorsi, inizialmente programmate per il mese di novembre, è stato sospeso dal DPCM del 03/11/2020, pubblicato nella GU Serie Generale n. 275 del 04/11/2020 fino al 3 dicembre 2020 e dal DPCM del 3/12/2020, pubblicato nella GU Serie Generale n.301 del 3/12/2020, fino al 15 gennaio 2021. Le date delle prove scritte sono state quindi fissate e pubblicate nel sito internet dell'Agenzia per il giorno 20 gennaio 2021 per il concorso per n. 6 posti di Cat. D, profilo professionale "Funzionario in politiche del lavoro" e per il giorno 21 gennaio 2021 per quello per n. 18 posti di Cat. C, profilo professionale "Assistente in politiche del lavoro". Il CD è stato costantemente informato dell'attuazione delle procedure di reclutamento | Documenti predisposti negli uffici di riferimento |
| 4 | Attuazione disposizioni regionali sui nuovi strumenti quale il reddito di cittadinanza (con applicativo) | Circolari agli uffici e/o disposizioni aggiornate secondo le direttive nazionali | 01/01/2020 | 31/12/2020 | Direzione regionale Lavoro | 10,00% | 31/12/2020 | Le attività si sono svolte in linea con le tempistiche previste e dettate dalla normativa nazionale, coerentemente col decreto legge n. 18 del 17 marzo 2020 | Direzione Arti |
| 5 | Adozione del piano straordinario per il potenziamento dei Centri per l'Impiego (CPI) e delle politiche attive del lavoro in attuazione del Decreto del ministero del lavoro n. 74 del 26/06/2019 | Decreto Arti che adotta il documento relativo al piano straordinario di potenziamento dei CPI in Toscana | 01/01/2020 | 30/04/2020 | Direzione - Direzione regionale Lavoro | 15,00% | 30/04/2020 | Il Piano è stato adottato con Decreto n. 217 in data 30 aprile 2020. Il Piano è stato adottato con Decreto ARTI n. 217 in data 30 aprile 2020 e aggiornato, alla luce dei contenuti del DM 22 maggio 2020 e del Decreto del Segretario Generale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 4 settembre 2020 n. 123, con Decreto Direttoriale 466/2020. La Giunta Regionale ha approvato il Piano con DGR 1697/2020 | Direzione Arti |
| 6 | Definizione architettura organizzativa dell'agenzia in seguito alla firma - dicembre 2019 - del contratto decentrato che consente l'omogeneizzazione - rispetto a 10 diversi assetti di provenienza - anche degli istituti contrattuali | Decreti Arti | 01/01/2020 | 30/04/2020 | Direzione - Direzione regionale lavoro - OSRU | 25,00% | 31/03/2020 | Con Decreto ARTI n. 104 del 10 marzo 2020 è iniziata l'attività di valutazione della struttura organizzativa dell'Agenzia e della rispondenza della stessa alle esigenze organizzative e funzionali attuali e future, sia da un punto di vista quantitativo e cioè riferito alla consistenza numerica di unità necessarie per assolvere alla mission dell'amministrazione nel rispetto dei vincoli di finanza pubblica, sia da un punto di vista qualitativo e cioè riferito alle tipologie di professioni e competenze professionali meglio rispondenti alle esigenze dell'amministrazione. Con Decreto n.113 del 18 marzo 2020 sono state assegnate ai dirigenti le risorse per attribuire le specifiche responsabilità. Con Decreto ARTI n. 104 del 10 marzo 2020 è stato ridefinito l'assetto complessivo delle posizioni organizzative della Agenzia regionale toscana per l'impiego, le quali sono passate dalle n. 17 (che erano state costituite con Decreto ARTI n. 181 del 29 aprile 2019) a n. 37 posizioni organizzative. L'avviso interno è stato emanato ai sensi del Decreto n. 61 del 21.2.2020 (che ha modificato e integrato i criteri generali per la regolamentazione delle PO del precedente decreto 180/2019) e del Decreto n.104 10.3.2020, pubblicato sulla Intranet di ARTI. La scadenza del termine per la presentazione delle domande è stata stabilita per il giorno 26 marzo 2020. Il conferimento degli incarichi PO, con scadenza 31.12.2021, è avvenuto con Ordine di Servizio. Tra il 30 e il 31 marzo attraverso 28 specifici decreti i dirigenti Arti hanno assegnato deleghe dirigenziali ad alcune PO | Direzione Arti; Banca dati atti regionali |
| Peso complessivo delle fasi (100%) | | | | | | 100,00% | | | |

Cronoprogramma ARTI 2

| OBIETTIVO - Intesa per lo Sviluppo della Toscana - Promozione dei servizi erogati dalla nuova rete regionale dei Centri per l'impiego Valore target – entro il 31/12/2020 | | | | | | | MONITORAGGIO | | |
|--|---|---|-----------------|---------------|--|----------------|------------------------------------|--|--|
| Nr. fase | Descrizione fase | Output | Inizio previsto | Fine prevista | Struttura Responsabile | Peso % | Fine effettiva (se entro il 31/12) | Note di monitoraggio | Fonte dati |
| 1 | Acquisizione spazio fiera e programmazione evento | Affidamento e Programma | 01/01/2020 | 31/10/2020 | Direzione - Direzione regionale Lavoro | 35,00% | - | A seguito della situazione determinata dall'emergenza Covid, la Direzione ha deciso di posticipare la seconda edizione della Fiera Toscana del Lavoro nel corso del 2021 | www.fieratoscanalavoro.it comunicati Toscana notizie, materiali agli atti del Settore Lavoro della Regione Toscana |
| 2 | Predisposizione materiali promozionali e campagna pubblicitaria | Incarico società comunicazione e piano | 01/05/2020 | 30/11/2020 | Direzione - Direzione regionale Lavoro | 20,00% | 30/11/2020 | È stato realizzato l'adeguamento della grafica per 'edizione 2020, locandine e flyers per gli eventi locali e l'adeguamento del sito dedicato | www.fieratoscanalavoro.it comunicati Toscana notizie, materiali agli atti del Settore Lavoro della Regione Toscana |
| 3 | Realizzazione evento a Firenze e a livello diffuso sul territorio e presso i Centri per l'Impiego, anche attraverso la sperimentazione di nuove modalità, sostituendo alla fase di colloquio in presenza tra azienda e candidati modalità on line e/o soluzioni miste | Svolgimento fiera ed eventi collaterali | 01/09/2020 | 31/12/2020 | Direzione - Direzione regionale Lavoro | 45,00% | 31/12/2020 | A seguito dell'incontro tenutosi tra rappresentanti della Direzione e ARTI, è stato convenuto di organizzare alcuni incontri di recruitment sui territori. Nei mesi di novembre e dicembre 2020 sono stati realizzati iniziative di recruitment in vari Centri per l'impiego (Arezzo, Prato, Empoli, Scandicci, Pisa, Siena, Grosseto, Massa), cui hanno aderito complessivamente circa 20 aziende, con 40 offerte di lavoro per un totale di 44 posti di lavoro disponibili | https://lavoro.regionetoscana.it/ToscanaLavoro/cittadini/offerteLavoro www.fieratoscanalavoro.it comunicati Toscana notizie, materiali agli atti del Settore Lavoro della Regione Toscana e dei centri impiego organizzatori, pubblicazioni pagina FB ARTI |
| Peso complessivo delle fasi (100%) | | | | | | 100,00% | | | |

Cronoprogramma ARTI 3

| OBIETTIVO - Migliorare i servizi offerti e fidelizzare le imprese per favorire l'incontro tra domanda-offerta di lavoro Valore target - entro il 31/12/2020 | | | | | | | MONITORAGGIO | | |
|--|--|------------------------|-----------------|---------------|--|----------------|------------------------------------|--|------------|
| Nr. fase | Descrizione fase | Output | Inizio previsto | Fine prevista | Struttura Responsabile | Peso % | Fine effettiva (se entro il 31/12) | Note di monitoraggio | Fonte dati |
| 1 | Programmazione eventi (fiere, seminari, job, days, recruitment) sui territori anche attraverso la sperimentazione di nuove modalità, sostituendo alla fase di colloquio in presenza tra azienda e candidati modalità on line e/o soluzioni miste | Programmi eventi | 01/01/2020 | 31/12/2020 | Direzione - Direzione regionale Lavoro | 25,00% | 30/11/2020 | Da febbraio 2020 è iniziata la programmazione di eventi territoriali nell'ambito della Fiera Toscana Lavoro in Tour 2020 e Imprese al Centro. A causa dell'emergenza Covid-19 gli eventi programmati per marzo sono stati posticipati | Direzione |
| 2 | Promozione eventi programmati | Piani di comunicazione | 01/03/2020 | 31/12/2020 | Direzione - Direzione regionale Lavoro | 35,00% | 17/12/2020 | Da maggio è iniziata la promozione di "Imprese al Centro" presso i CPI. Sono stati presi contatti con categorie sociali ed imprenditoriali del territorio, Irpet, Camera di Commercio di Firenze, Istituti scolastici, Invest in Tuscany ed Eures. La promozione degli eventi è avvenuta anche attraverso il sito FTL, Portale Toscana Lavoro, pagine Facebook ARTI e CPI, organi di stampa locale inviando le offerte di lavoro | Direzione |
| 3 | Realizzazione eventi sui territori anche attraverso la sperimentazione di nuove modalità, sostituendo alla fase di colloquio in presenza tra azienda e candidati modalità on line e/o soluzioni miste | Svolgimento eventi | 01/04/2020 | 31/12/2020 | Direzione - Direzione regionale Lavoro | 40,00% | 29/12/2020 | Dal mese di marzo sono stati realizzati eventi territoriali, nell'ambito di FTL in Tour e di Imprese al Centro, in modalità completamente on line (attraverso la piattaforma whereby), con presentazione delle aziende e recruitment days. Complessivamente negli eventi realizzati le candidature sono state 1764, di cui 903 attinenti, che hanno portato ad effettuare 418 colloqui online | Direzione |
| Peso complessivo delle fasi (100%) | | | | | | 100,00% | | | |

Cronoprogramma ARTI 4

| OBIETTIVO - Potenziare e sviluppare l'immagine dei Centri per l'Impiego Valore target - entro il 31/12/2020 | | | | | | | MONITORAGGIO | | |
|--|--|--|-----------------|---------------|------------------------|----------------|------------------------------------|---|------------|
| Nr. fase | Descrizione fase | Output | Inizio previsto | Fine prevista | Struttura Responsabile | Peso % | Fine effettiva (se entro il 31/12) | Note di monitoraggio | Fonte dati |
| 1 | Potenziamento dell'ufficio interno alla Direzione dedicato alla comunicazione | Formazione del personale assegnato all'ufficio dedicato alla comunicazione | 01/02/2020 | 31/12/2020 | Direzione | 30,00% | 30/09/2020 | La fase si è conclusa. La formazione è stata effettuata mediante la piattaforma Trio | Direzione |
| 2 | Implementazione e alimentazione del sito web di ARTI | Inserimento documenti e informazioni sui servizi | 01/01/2020 | 31/12/2020 | Direzione | 20,00% | 31/12/2020 | L'implementazione ed alimentazione del sito si è svolta in modo continuativo nel corso dell'anno | Direzione |
| 3 | Implementazione pagina Facebook Arti (unica) e conseguente chiusura delle pagine facebook provinciali dei CPI | Aggiornamento delle pagine Facebook | 01/01/2020 | 30/04/2020 | Direzione | 20,00% | 30/04/2020 | In data 30/04/2020 le pagine Facebook provinciali sono state accorpate ed è stata creata una sola pagina Facebook | Direzione |
| 4 | Formazione/informazione dei referenti territoriali Arti per accedere e aggiornare la pagina Facebook di Arti | Formazione specifica | 01/01/2020 | 31/12/2020 | Direzione | 20,00% | 30/09/2020 | La fase è si è conclusa realizzando 3 riunioni e attività di assistenza telefonica settimanale con 9 referenti territoriali | Direzione |
| 5 | Attribuzione ai referenti territoriali dei centri impiego le credenziali personali per accedere sulla pagina Facebook di Arti e pubblicare | Trasmissione credenziali | 01/01/2020 | 30/04/2020 | Direzione | 10,00% | 30/04/2020 | Prima della chiusura della pagine Facebook provinciali sono state attribuite le credenziali di accesso ai referenti territoriali per pubblicare sulla pagina unica Facebook le offerte di lavoro provenienti dalle singole aree | Direzione |
| Peso complessivo delle fasi (100%) | | | | | | 100,00% | | | |

Cronoprogramma ARTI 5

| OBIETTIVO - Innovare e digitalizzare i servizi: progettazione e realizzazione di strumenti tecnologici per l'erogazione dei servizi alle persone e alle imprese nell'ambito della rete regionale dei centri per l'impiego in modalità a distanza Valore target - entro il 31/12/2020 | | | | | | | MONITORAGGIO | | |
|---|--|---|-----------------|---------------|------------------------|----------------|------------------------------------|---|------------|
| Nr. fase | Descrizione fase | Output | Inizio previsto | Fine prevista | Struttura Responsabile | Peso % | Fine effettiva (se entro il 31/12) | Note di monitoraggio | Fonte dati |
| 1 | Definizione delle procedure di erogazione dei servizi on line | Documento di definizione delle procedure | 06/03/2020 | 31/12/2020 | Direzione | 30,00% | 15/11/2020 | A partire dal mese di marzo, in accordo con la Direzione Lavoro, è stato predisposto il documento "Il lavoro non si ferma" con le procedure operative da seguire da parte degli operatori CPI e di cittadini ed imprese al fine di utilizzare i servizi dei CPI in modalità a distanza, sia tramite telefono che on line. Il documento è stato aggiornato progressivamente sia per i nuovi servizi fruibili on line sia per la modifica delle procedure al fine di renderle più facilmente accessibili all'utenza | Direzione |
| 2 | Comunicazione dei nuovi strumenti tecnologici di erogazione dei servizi on line | Aggiornamento sito web e canali social | 06/03/2020 | 31/12/2020 | Direzione | 10,00% | 31/12/2020 | Per diffondere e promuovere i servizi resi in modalità a distanza sono state pubblicate tutte le procedure e relativi aggiornamenti e 3 brevi video illustrativi dei servizi e delle modalità di fruizione sul sito di ARTI e sulla pagina facebook direzionale di ARTI | Direzione |
| 3 | Implementazione del Portale del Cittadino per acceder ai servizi on line | Implementazione servizi orientamento fruibili dal portale del cittadino | 06/03/2020 | 31/12/2020 | Direzione | 10,00% | 31/12/2020 | Per rendere accessibili anche dal web i servizi erogati in modalità a distanza e facilitarne l'accesso è stata implementata una sezione del Portale Lavoro R.T. del cittadino dalla Direzione Lavoro in collaborazione con il gruppo tecnico di lavoro tecnico dei CPI rendendo possibile la prenotazione via web di appuntamenti per colloqui di orientamento, rilascio Did, attivazione tirocinio e monitoraggio. Nel contempo è stata introdotta una nuova figura "il Facilitatore Digitale" per aiutare e supportare cittadini ed imprese nella fruizione dei servizi on line | Direzione |
| 4 | Erogazione dei servizi di orientamento ai cittadini per favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro | 10000 colloqui erogati attraverso i servizi a distanza | 06/03/2020 | 31/12/2020 | Direzione | 50,00% | 31/12/2020 | A partire dal mese di marzo, sono iniziati i primi colloqui di orientamento erogati in modalità a distanza. Dopo le prime sperimentazioni è stata adottata la piattaforma gratuita di whereby che nella prima fase ha consentito di creare delle "stanze virtuali". La piattaforma è utilizzabile da PC portatile, da PC fisso munito di telecamera, da tablet o da cellulare, con modalità semplici, fruibili anche da utenti con scarsa dimestichezza con la tecnologia. Al 31.12.2020 i colloqui erogati sono stati 59.908 e hanno riguardato: le iscrizioni allo stato di disoccupazione, colloqui di orientamento, per tirocini, per l'individuazione delle competenze, colloqui di selezione e per il servizio di incontro tra domanda offerta alle imprese | Direzione |
| Peso complessivo delle fasi (100%) | | | | | | 100,00% | | | |