

REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Atti amministrativi

AGENZIA LAVORO

Atto del Dirigente DETERMINAZIONE

Num. 593 del 17/05/2022 BOLOGNA

Proposta: DLV/2022/625 del 16/05/2022

Struttura proponente: SERVIZIO AFFARI GENERALI E RISORSE UMANE
AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO

Oggetto: RELAZIONE SULLA PERFORMANCE RIFERITA ALL'ANNO 2021 DELL'AGENZIA
REGIONALE PER IL LAVORO - APPROVAZIONE

Autorità emanante: IL DIRETTORE - AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO

Firmatario: PAOLA CICOGNANI in qualità di Direttore

**Responsabile del
procedimento:** Massimo Martinelli

Firmato digitalmente

IL DIRETTORE

Visti:

- il D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 e ss.mm.ii: “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche” che disciplina l'organizzazione degli uffici e i rapporti di lavoro e di impiego alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche e in particolare:
- l'art. 2 “Fonti” e, nello specifico, il co. 1 che dispone relativamente alla macrostruttura e alla microstruttura organizzativa e disciplina che le amministrazioni pubbliche debbano definire la macrostruttura determinando le linee fondamentali di organizzazione degli uffici, gli uffici di maggiore rilevanza, i modi di conferimento della titolarità dei medesimi, le dotazioni organiche complessive, con atti organizzativi secondo i rispettivi ordinamenti;
- l'art. 4 “Indirizzo politico-amministrativo. Funzioni e responsabilità” e, nello specifico, il co. 2 che stabilisce che spetta ai dirigenti l'adozione degli atti e provvedimenti amministrativi, compresi tutti gli atti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno, nonché la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa mediante autonomi poteri di spesa di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo. Essi sono responsabili in via esclusiva dell'attività amministrativa, della gestione e dei relativi risultati;
- l'art.5 “Potere di organizzazione” e, nello specifico, il co. 1 e il co. 2 stabiliscono che nell'ambito delle leggi e degli atti organizzativi di cui all'art. 2 co. 1 le determinazioni per l'organizzazione degli uffici e le misure inerenti la gestione dei rapporti di lavoro, nel rispetto del principio di pari opportunità e in particolare la direzione e l'organizzazione del lavoro nell'ambito degli uffici sono assunte in via esclusiva dagli organi preposti alla gestione con la capacità e i poteri del privato datore di lavoro fatte salve la sola informazione ai sindacati ovvero ulteriori forme di partecipazione;
- l'art. 27 “Criteri di adeguamento per le pubbliche amministrazioni non statali” stabilisce che gli enti pubblici non economici nazionali si adeguano, anche in deroga alle speciali disposizioni di legge che li disciplinano, adottando appositi regolamenti di organizzazione;
- l'art. 40 “Contratti collettivi nazionali e integrativi” e, nello specifico, il co. 1 stabilisce che sono escluse dalla contrattazione collettiva le materie attinenti all'organizzazione degli uffici e il co. 3 bis stabilisce che la contrattazione integrativa verte sulle materie, con i vincoli e nei limiti stabiliti dai contratti collettivi nazionali;
- il D.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e ss.mm.ii: “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni” che disciplina il ciclo della performance in particolare:
- l'art. 4 co. 2 “Ciclo di gestione della performance” che consta della definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori, tenendo conto anche dei risultati conseguiti nell'anno precedente, come documentati e validati nella relazione annuale sulla performance di cui all'art. 10;

- l'art. 6, a tenore del quale: “gli Organismi indipendenti di valutazione (....) verificano l'andamento della performance rispetto agli obiettivi programmati durante il periodo di riferimento e segnalano la necessità o l'opportunità di interventi correttivi in corso di esercizio all'organo di indirizzo politico-amministrativo”;
- l'art. 7 co. 1, in ragione del quale: “le amministrazioni pubbliche valutano annualmente la performance organizzativa e individuale.”;
- l'art. 10 co. 1 che stabilisce che “al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche, redigono e pubblicano sul sito istituzionale ogni anno” una Relazione annuale sulla performance entro il 30 giugno;
- l'art. 14 co. 4 “l'Organismo indipendente di valutazione della performance monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi”, nonché, alla lett. c, “valida la Relazione sulla performance”;
- la L. n. 241 del 7 Agosto 1990 e ss.mm.ii: “Nuove norme sul procedimento amministrativo” e in particolare:
 - l'art. 1 “Principi generali dell'attività amministrativa” individua i criteri di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza come criteri reggenti l'attività amministrativa;
 - l'art. 5 “Responsabile del procedimento” stabilisce, al co. 1, che il dirigente di ciascuna unità organizzativa provvede ad assegnare a sé o ad altro dipendente addetto all'unità la responsabilità della istruttoria e di ogni altro adempimento inerente il singolo procedimento nonché, eventualmente, dell'adozione del provvedimento finale;
 - l'art. 6 “Compiti del responsabile del procedimento” stabilisce alle lettere relative i compiti del responsabile del procedimento;
- il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro relativo al personale del comparto funzioni locali del triennio 2016-2018 sottoscritto da ARAN e Organizzazioni e Confederazioni sindacali rappresentative del comparto Funzioni Locali in data 21.05.2018;

Visti inoltre:

- il D. Lgs. n. 150 del 14 settembre 2015, "Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183" e ss.mm.;
- il D.L. 9 giugno 2021, n. 80, “Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia”, convertito con modificazioni dalla L. 6 agosto 2021, n. 113 ed in particolare:
 - l'art. 6 il quale prevede che le pubbliche amministrazioni di cui al comma 1 del medesimo articolo pubblichino il PIAO e i relativi aggiornamenti entro il 31 gennaio di ogni anno;
 - i commi 5 e 6 del citato art.6, i quali prevedono che siano adottati: un decreto del Presidente della Repubblica che individua e abroga gli

adempimenti relativi ai piani assorbiti dal PIAO; un decreto del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri, di adozione di un PIAO tipo;

- il D.L. 30 dicembre 2021, n. 228, “Disposizioni urgenti in materia di termini legislativi” ed in particolare:
 - l’art. 1, comma 12, il quale proroga il termine per l’adozione dei decreti attuativi di cui al D.L. 80/2021 al 31 marzo 2022, attribuendo inoltre al Ministro della Pubblica amministrazione l’adozione del decreto di approvazione del Piano tipo;
 - introduce il comma 6-bis all’art. 6 del D.L. 80 del 2021, come convertito in legge, che stabilisce che in sede di prima applicazione il PIAO è adottato entro il 30 aprile 2022 e che fino a tale termine non si applicano le sanzioni previste dalle seguenti disposizioni:
 - a) articolo 10, comma 5, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 15;
 - b) articolo 14, comma 1, della legge 7 agosto 2015, n. 124;
 - c) articolo 6, comma 6, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.
- il D.L. 20 aprile 2022, n. 36, “Ulteriori misure urgenti per l’attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)” ed in particolare l’art. 7 il quale stabilisce che:
 - Al decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2021, n. 113, sono apportate le seguenti modificazioni: all’articolo 6:
 - 1) al comma 6-bis le parole «entro il 30 aprile 2022» sono sostituite dalle seguenti: «entro il 30 giugno 2022»;
- la L.R. n. 17 del 1° agosto 2005 “Norme per la promozione dell’occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del lavoro” e ss.mm.ii;
- la L.R. n. 13 del 30 luglio 2015 “Riforma del sistema di governo regionale e locale e disposizioni su città metropolitana di Bologna, Province, Comuni e loro Unioni” ed in particolare il capo V “Istruzione, istruzione e formazione professionale, formazione professionale, lavoro, cultura, sport e giovani, artt. 52 “Prime disposizioni per la riforma del sistema regionale dei servizi per il lavoro”, 53 “Disposizioni di prima applicazione concernenti l’istituzione dell’Agenzia regionale per il lavoro” e 54 “Integrazione alla legge regionale n. 17 del 2005. Istituzione dell’Agenzia regionale per il lavoro”;
- la deliberazione di Giunta regionale del 29/10/2015, n. 1620 “Approvazione dello Statuto dell’Agenzia Regionale per il Lavoro in attuazione della L.R. 13/2015” come modificato con Deliberazione della Giunta Regionale n. 2181 del 28/12/2017 e in particolare:
 - l’art. 5 co. 4 in base al quale il Direttore predispone ed invia alla Giunta Regionale il Piano annuale delle attività (...). Annualmente, inoltre, il Direttore predispone una relazione sull’attività svolta e sui risultati conseguiti (...) che evidenzia i volumi di attività, i livelli di servizio forniti e il grado di efficienza nello svolgimento dei compiti, anche con riferimento agli obiettivi di servizio fissati in sede di definizione degli indirizzi ed obiettivi strategici;

- l'art. 5 co. 5 in base al quale il Direttore è responsabile dell'attività di indirizzo, regolazione e controllo dell'attività amministrativo-gestionale svolta dalle strutture organizzative dell'Agenzia e dal personale assegnato. In particolare, assicura il coordinamento generale tra le diverse strutture dell'Agenzia prevedendo anche modalità di verifica periodica e di informazione reciproca;
- la deliberazione di Giunta regionale del 10 aprile 2017, n. 468 avente ad oggetto "Il Sistema dei controlli interni nella Regione Emilia-Romagna" che disciplina l'esercizio del controllo strategico e in particolare:
 - l'art. 9, dell'Allegato A della suddetta deliberazione, che ne precisa finalità, oggetto, competenze e principi metodologici,
- la deliberazione di Giunta Regionale n. 87 del 25 gennaio 2021, con la quale è stata designata la Dott.ssa Paola Cicognani quale Direttore dell'Agenzia regionale per il lavoro, ai sensi dell'art. 32-bis, comma 4 della L.R. n. 17/2005 e ss.mm.ii.;
- la deliberazione di Giunta Regionale n. 364 dell'11/03/2019 "Approvazione modifica del regolamento di organizzazione dell'Agenzia regionale per il lavoro approvato con D.G.R n. 1927/2016 e di quanto disposto con D.G.R n. 2181/2017";
- la deliberazione di Giunta Regionale n. 1639 del 17/10/2016 "Approvazione del Regolamento di Contabilità e dei Contratti dell'Agenzia regionale per il lavoro";
- la deliberazione di Giunta Regionale n. 1704 del 25 ottobre 2021 e Delibera di Assemblea Legislativa n. 58 del 21 dicembre 2021 con le quali la Regione Emilia-Romagna ha approvato la Nota di Aggiornamento al Documento di Economia e Finanza Regionale (NADEFER), gli obiettivi strategici in esso contenuti, in particolare quelli relativi a Lavoro, competenze e formazione che individuano tra gli strumenti di attuazione le politiche attive del lavoro;
- la deliberazione di Giunta Regionale n. 712 del 09/05/2022 "Approvazione della relazione annuale 2021 dell'attività svolta e risultati conseguiti dell'Agenzia regionale per il lavoro L.R. n. 17/2005 e ss.mm.ii."
- le proprie determinazioni:
 - n. 1293 del 11 dicembre 2017 che recepisce la DGR n. 468/2017 sopracitata avente ad oggetto: "Il Sistema dei controlli interni nella Regione Emilia-Romagna"
 - n. 79 del 26.10.2016 "Adozione del regolamento di organizzazione dell'Agenzia regionale per il lavoro dell'Emilia-Romagna" approvato dalla Giunta regionale con deliberazione n.1927 del 21/11/2016 e ss.mm.ii; in particolare l'art. 2 "Sistema organizzativo dell'Agenzia", che determina l'articolazione dell'Agenzia in servizi integratori e servizi territoriali;
 - n. 421 del 29/03/2021 "Conferimento incarichi dirigenziali di responsabile dei servizi "Bilancio e Patrimonio" e "Affari Generali e Risorse Umane" presso l'Agenzia regionale per il lavoro con decorrenza 1/4/2021";
 - n. 533 del 24.05.2018 avente oggetto: "Approvazione codice di comportamento dell'Agenzia regionale per il lavoro";
 - n. 1618 del 20.12.2019 avente oggetto: "Adozione del sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Agenzia regionale per il lavoro dell'Emilia-

Romagna” successivamente aggiornato con determinazione n. 1465 del 15/12/2021, che definisce, in linea con l’art. 7 del D.Lgs. 150/2009 soprarichiamato, le finalità e le caratteristiche del sistema di misurazione e valutazione al fine di chiarire il contributo che un collaboratore, una unità organizzativa e l’organizzazione nel suo complesso apportano, attraverso la propria azione, al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi prestabiliti dell’Agenzia e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l’Agenzia stessa è costruita;

- n. 758 del 11.06.2019 avente oggetto: “Costituzione del comitato unico di garanzia dell’agenzia regionale per il lavoro” al fine di promuovere le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contrastare ogni forma di discriminazione all’interno dell’Agenzia regionale per il Lavoro;
- n. 119 del 29/01/2021 avente oggetto: “Piano di attività dell’Agenzia regionale per il lavoro ex L.R. n. 17/2005 e ss.mm.ii – anno 2021 – approvazione” che definisce il piano di attività di livello strategico dell’Agenzia;
- n. 235 del 04/03/2021 avente oggetto: “Macrostruttura dell’agenzia regionale per il lavoro dell’Emilia-Romagna. Modificazione a seguito riorganizzazione del servizio affari generali, bilancio e risorse umane” che modifica la macrostruttura dell’Agenzia;
- n. 152 del 11/02/2021 avente oggetto: “Approvazione del Piano Triennale di prevenzione della corruzione 2021, triennio 2021/2023, dell’Agenzia Regionale per il lavoro e suoi allegati”;
- n. 260 del 09/03/2021 avente oggetto: “Piano della Performance 2021-2023 dell’Agenzia Regionale per il lavoro dell’Emilia-Romagna – Approvazione”;
- n. 491 del 15/04/2021 avente oggetto: “Approvazione Piano Organizzativo del lavoro agile (POLA) triennio 2021/2023 dell’Agenzia Regionale per il lavoro Regione Emilia-romagna”;
- n. 82 del 28/01/2022 avente oggetto: “Relazione annuale sull’attività svolta e sui risultati conseguiti – anno 2021 – approvazione”;
- n. 453 del 19/04/2022 avente oggetto: “Adozione del Rendiconto generale per l’esercizio finanziario 2021 dell’Agenzia Regionale per il lavoro”;
- Tenuto conto che:
 - a seguito dell’entrata in vigore del D.L. 9 giugno 2021, n. 80 sopracitato, nelle more dell’emanazione dei decreti attuativi, la Relazione sulla performance non risulta essere assorbita o sostituita da altri strumenti di rendicontazione;
 - il parere n. 506/2022 del 02/03/2022 del Consiglio di Stato inquadra il PIAO come strumento utile ad accorpate molti degli attuali atti di pianificazione ma nulla dice in merito alla Relazione sulla Performance;
 - l’obbligo di adozione della Relazione sulla Performance permane;

Valutato che l’Agenzia, in qualità di Ente regionale, ai sensi dell’articolo 1, comma 3 bis, lettera c), della legge regionale 26 novembre 2001, n. 43, deve redigere una propria

relazione sulla performance così come definito dall'art. 10 co. 1 lettera b) del D.Lgs. 150/2009 e ss.mm.ii.

Ritenuto di procedere alla stesura del presente atto per dare la massima trasparenza ai risultati raggiunti dall'Agenzia regionale per il lavoro dell'Emilia-Romagna, in chiave di accountability pubblica delle prestazioni e dei servizi erogati ai cittadini e alle imprese;

Preso atto che si è concluso l'iter di approvazione della Relazione annuale sull'attività svolta e sui risultati conseguiti dall'Agenzia regionale per il lavoro per il 2021 da parte della Giunta regionale, come da citata deliberazione n. 712/2022, con l'acquisizione del parere della Commissione Regionale Tripartita, del Comitato di Coordinamento interistituzionale e della Commissione assembleare competente, iter che costituisce uno dei sei parametri di performance organizzativa dell'Agenzia a cui è attribuito un peso ponderato pari al 5%;

Richiamati infine:

- la Legge n. 190 del 6/11/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- il Regolamento UE n. 679/2016 "General Data Protection Regulation";
- il D.lgs. n. 196 del 30/6/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii.;
- le disposizioni dettate nella propria determinazione n. 1141 del 09/11/2018 "Recepimento da parte dell'agenzia regionale per il lavoro della deliberazione di Giunta regionale n.1123/2018: ripartizione delle competenze in tema di privacy e linee guida privacy dell'Agenzia regionale per il lavoro";
- il D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni." e ss.mm.ii.;
- la propria determinazione n.79 del 28/01/2022 avente ad oggetto "Approvazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2022, triennio 2022/2024, dell'Agenzia regionale per il lavoro e suoi allegati";

Dato atto che il responsabile del procedimento ha dichiarato di non trovarsi in situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art.6 bis della L.241/1990;

Atteso che nei confronti della sottoscritta non sussistono situazioni di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art.6 bis della L.241/1990;

Attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

Ritenuto necessario disporre in conseguenza;

DETERMINA

per le motivazioni indicate in premessa e qui integralmente richiamate:

1. di approvare l'allegato n.1, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Relazione sulla performance 2021" che evidenzia, a consuntivo, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse utilizzate, con rilevazione degli eventuali scostamenti;

2. di approvare l'allegato n.2, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Tabella di controllo strategico – rendicontazione 2021" che sintetizza in i risultati raggiunti al 31.12.2021 rispetto ai cinque obiettivi di cambiamento strategico dell'Agenzia e ai principali sotto-obiettivi operativi, evidenziandone il collegamento con gli obiettivi strategici del DEFR regionale, i relativi key performance indicator, i target di riferimento e il collegamento con i macro-obiettivi di livello gestionale e operativo dei diversi servizi di cui l'Agenzia si compone;
3. di approvare l'allegato n.3, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Piano di attività operativo – rendicontazione 2021" che sintetizza in formato tabellare i risultati raggiunti al 31.12.2021 rispetto agli obiettivi di livello operativo della direzione, utili al raggiungimento della performance organizzativa dell'ARL;
4. di approvare l'allegato n.4, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Obiettivi del Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza – rendicontazione 2021" che sintetizza in formato tabellare i risultati raggiunti al 31.12.2021 rispetto agli obiettivi contenuti nel PTPCT 2021-2023 approvato con DD n. 152 del 11/02/2021, anch'essi utili al raggiungimento della performance organizzativa dell'ARL;
5. di approvare l'allegato n.5, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Indagine di customer satisfaction dell'Agenzia regionale per il lavoro" che rendiconta al 31.12.2021 gli esiti dell'analisi dell'efficacia percepita dagli utenti dei servizi per il lavoro nel 2021, anch'essi utili al raggiungimento della performance organizzativa dell'ARL;
6. di approvare l'allegato n.6, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Obiettivi del piano di azioni positive 2021-2023 – rendicontazione 2021" che sintetizza in formato tabellare i risultati raggiunti al 31.12.2021 in merito agli obiettivi contenuti nel Piano di azioni positive - PAP 2021-2023, approvato con DD n. 260 del 09/03/2021, con la quale si evidenziano le azioni introdotte dall'Agenzia per la promozione della parità di genere e delle pari opportunità, anch'esse utili al raggiungimento della performance organizzativa dell'ARL;
7. di approvare l'allegato n.7, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Metriche di salute organizzativa dell'Agenzia – rendicontazione 2021" che sintetizza in formato tabellare i risultati raggiunti al 31.12.2021, comparandoli agli indicatori di salute organizzativa approvati con DD n. 260 del 09/03/2021 anch'essi utili al raggiungimento della performance organizzativa dell'ARL;
8. di disporre infine che, per quanto previsto in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, si provvederà ai sensi delle disposizioni normative ed amministrative richiamate in parte narrativa;
9. di trasmettere la presente determinazione all'Organismo indipendente di valutazione ai fini della validazione di cui all'art. 14 co. 4 lett. c del D.lgs. 150/2009 e ss.mm.ii.

Paola Cicognani

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2021



Sommario

PARTE I - QUADRO GENERALE	3
1. Presentazione della relazione	3
1.1 L'emergenza sanitaria del 2021 e le conseguenze lavorative e sociali.....	5
2. Quadro istituzionale e organizzativo.....	7
2.1 La finalità dell'Agenzia.....	7
2.2 La struttura organizzativa dell'Agenzia	8
2.3 Risorse umane e risorse finanziarie.....	10
PARTE II – LA PERFORMANCE 2021	17
3. Pianificazione a cascata: dal “Piano di attività” strategico agli “Obiettivi di cambiamento” e da questi agli “Obiettivi operativi”	17
3.1. La tabella di controllo strategico	18
4. I risultati raggiunti dall'Agenzia	18
4.1 La rendicontazione del “Piano di attività” strategico.....	19
4.2 La rendicontazione del “Programma di attività” operativo	19
4.3 La rendicontazione del PTPCT	20
4.4 La rendicontazione dell'indagine di customer satisfaction	20
4.5 La rendicontazione del Piano di azioni positive - PAP	21
4.6 La rendicontazione delle metriche di salute dell'Agenzia	22

PARTE I - QUADRO GENERALE

1. Presentazione della relazione

La relazione sulla performance dell'Agenzia Regionale per il lavoro (Agenzia o ARL) come da art. 10, comma 1, lettera b) del decreto D.lgs. 150/2009 "*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*" evidenzia i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse utilizzate.

La relazione è adottata dalle amministrazioni e validata dall'OIV entro il 30 giugno di ogni anno e fa riferimento al ciclo della performance avviato con il Piano della performance dell'anno precedente. In caso di ritardo nell'adozione della Relazione l'amministrazione deve comunicare tempestivamente le ragioni del mancato rispetto dei termini al Dipartimento della funzione pubblica.

A seguito dell'entrata in vigore del D.L. 9 giugno 2021, n. 80, "Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionali all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia", convertito con modificazioni dalla L. 6 agosto 2021, n. 113, il Piano della Performance dovrà essere assorbito e sostituito, come altri strumenti di programmazione, dal Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO). Il PIAO dovrà definire le modalità di monitoraggio degli esiti, con cadenza periodica, inclusi gli impatti sugli utenti, anche attraverso rilevazioni della soddisfazione degli utenti stessi mediante gli strumenti di cui al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, nonché le modalità di monitoraggio dei procedimenti attivati ai sensi del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.

I commi 5 e 6 dell'art. 6 del DL 80/2021, prevedono che siano adottati entro centoventi giorni dall'entrata in vigore del decreto-legge, uno o più decreti del Presidente della Repubblica volti a individuare e abrogare gli adempimenti relativi ai piani assorbiti dal PIAO, e un decreto del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri, di adozione di un PIAO tipo.

Successivamente, con l'art. 1, comma 12, del D.L. 30 dicembre 2021, n. 228, "Disposizioni urgenti in materia di termini legislativi" (c.d. Milleproroghe) il termine per l'adozione dei decreti attuativi è stato spostato al 31 marzo 2022, ed è stata attribuita al Ministro della Pubblica amministrazione l'adozione del decreto di approvazione del Piano tipo. E' stato inoltre introdotto il comma 6-bis all'art. 6 del D.L. 80/2021 che stabilisce che in sede di prima applicazione il Piao deve essere adottato entro il 30 aprile 2022, poi ulteriormente slittato al 30 giugno 2022 ex D.L. 20 aprile 2022 n. 36.

Oggi, nelle more dell'approvazione del DPR abrogativo dei piani assorbiti dal Piao e dello schema di piano tipo dal parte del Ministro della Pubblica amministrazione, l'Agenzia Regionale per il lavoro, ritiene opportuno procedere all'approvazione della Relazione sulla performance con riferimento all'annualità 2021 secondo quanto previsto dal D.lgs.150/2009.

Pertanto, la presente relazione descrive i risultati conseguiti dall'ARL al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e di rendere facilmente conoscibili a cittadini e stakeholder le attività svolte e le risorse impiegate. Il ciclo di gestione della performance (art.4 D.lgs.150/2009), si sviluppa sulla base delle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori tenendo conto anche dei risultati conseguiti nell'anno precedente, come documentati e validati nella relazione annuale sulla performance;
- b) collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici, nonché ai competenti organi di controllo interni ed esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

L'attività di rendicontazione dei risultati conseguiti e delle risorse utilizzate sia umane che strumentali, si inserisce in un processo di pianificazione ciclico e annuale che individua, come punto di avvio, i seguenti documenti:

- il Documento di Economia e Finanza Regionale (DEFR) e la relativa Nota di Aggiornamento (NADEFR). Il DEFR definisce le linee e gli obiettivi politico-strategici della Giunta riferiti al quinquennio di governo, li collega alle missioni e ai programmi di bilancio e, così come definito dal legislatore nazionale, i suoi contenuti programmatici costituiscono la base di riferimento per l'intera azione amministrativa e orientano le azioni della Regione e di tutte le sue articolazioni, compresi gli enti strumentali;
- il Piano delle attività di livello strategico dell'Agenzia, redatto ai sensi dell'art. 32 bis, comma 5, della L.R. n. 17/2005 e ss.mm.ii. Tale documento, per l'anno 2021 adottato con determina n. 119 del 29/01/2021 e successivamente integrato con determinazioni n. 327 del 22/03/2021 alla luce degli indirizzi formulati dall'Assessore competente e n. 459 del 09/04/2021 a seguito del confronto con i componenti della Commissione Regionale Tripartita, infine approvato con Delibera di Giunta Regionale n. 616 del 3 maggio 2021, descrive gli obiettivi e le principali azioni che l'Agenzia regionale per il Lavoro si è impegnata a realizzare nel corso del 2021, in base ai compiti assegnati dalle norme, agli indirizzi strategici definiti dalla Regione e alle condizioni organizzative presenti.

Completano il quadro di riferimento nel quale l'Agenzia regionale per il lavoro è chiamata a operare anche ai fini della rendicontazione delle proprie attività:

- il "Patto per il lavoro e per il clima" che costituisce la cornice politico-programmatica. Tra le linee di intervento previste dal Patto si evidenziano, in particolare, le seguenti:
 - Rafforzare l'Agenzia regionale per il lavoro e il sistema integrato pubblico-privato per qualificare i servizi e le politiche attive nei confronti dei giovani, delle donne, di chi ha perso o rischia di perdere il lavoro;
 - "Rafforzare l'integrazione della rete dei soggetti pubblici, privati e del Terzo

settore, i servizi e le misure di politica attiva del lavoro, rivolte alle persone fragili e vulnerabili qualificando procedure, strumenti e gestione degli interventi”;

- il “Piano Straordinario di Potenziamento dei Centri per l’Impiego e delle Politiche Attive del Lavoro”, approvato con deliberazione di Giunta regionale n. 1996 dell’11/11/2019, successivamente aggiornato con la deliberazione n. 810 del 06/07/2020, che definisce le attività di potenziamento dei centri per l’Impiego del territorio regionale, in attuazione del DM 74/2019.

La Relazione sulla performance 2021 si articola in due parti principali:

- nella prima parte del documento viene svolta un’analisi del contesto esterno e interno nel quale l’Agenzia si è trovata a svolgere le proprie attività nel corso del 2021. Inoltre, viene descritta la struttura organizzativa, la consistenza del personale in servizio e le relative spese;
- nella seconda parte del documento vengono illustrati il grado di raggiungimento dei cinque obiettivi strategici di cambiamento dell’Agenzia così come definiti per il 2021, da intendersi come elementi di integrazione tra gli obiettivi di indirizzo generale espressi dalla Giunta regionale attraverso l’approvazione del piano di attività strategico, e gli obiettivi gestionali e operativi attribuiti alle diverse componenti organizzative dell’Agenzia. Inoltre, in linea con quanto definito dal Sistema di Misurazione e valutazione dell’Agenzia, vengono descritti obiettivi, indicatori e target e risultati conseguiti relativi al 2021 in raccordo con gli strumenti di programmazione. Infine, il presente documento mostra, valorizzandoli in chiave di performance organizzativa, sia gli esiti dell’indagine di customer satisfaction sull’erogazione dei servizi offerti dai Centri per l’impiego e dagli Uffici di collocamento mirato come previsto dal D.lgs.150/2009 sia il monitoraggio di alcune metriche-organizzative considerate indicatori di salute organizzativa come previsto dalla circolare DFP-0080611-P-30/12/2019.

1.1 L’emergenza sanitaria del 2021 e le conseguenze lavorative e sociali

Il Mercato del Lavoro regionale nel 2021 è stato caratterizzato dalla continuazione della ripresa avviata già a fine 2020 dopo la crisi innescata dalla pandemia COVID-19 e dal blocco delle attività economiche. Nonostante questo, però, non si sono ancora pienamente raggiunti i livelli pre-pandemici.

Ai fini della quantificazione corretta dei fenomeni relativi al mercato del lavoro, è necessario tener conto che i dati ISTAT 2021, rilasciati a marzo 2022, hanno visto l’applicazione del regolamento UE 2019/1700 che ha portato ad una rivalutazione, anche in serie storica, della definizione di occupazione incidendo in negativo rispetto ai conteggi precedenti. In particolare, tra le novità introdotte, si segnala che non sono più considerate occupate le persone in cassa integrazione per periodi superiori a 3 mesi, condizione particolarmente rilevante nel periodo pandemico.

Pertanto, in base ultime rilevazioni effettuate da ISTAT, nella media del 2021 in Emilia-Romagna risultano essere presenti:

- 1 milione e 978 mila occupati, in aumento di 12,2 mila unità rispetto allo stesso periodo 2020, ma ancora in calo di 47,6 mila unità rispetto al 2019;

- 113,7 mila persone in cerca di occupazione, in calo di 8,9 mila unità rispetto al 2020 e di 4,7 mila rispetto al 2019;
- circa 764,6 mila persone inattive in età lavorativa, in calo di appena lo 500 unità rispetto al 2020, ma in aumento di 56,2 mila unità rispetto al 2019.

Per quanto riguarda i tassi, ISTAT rileva, sempre nella media del 2021:

- un tasso di occupazione al 68,5%, in aumento dello 0,3% rispetto al 2020, ma in calo del 1,9% rispetto al 2019;
- un tasso di disoccupazione al 5,5%, in calo dello 0,4% rispetto al 2020 e migliore di uno 0,1% anche rispetto al tasso del 2019;
- un tasso di inattività al 27,5%, in aumento dello 0,1% rispetto al tasso 2020, e in aumento del 2,1% rispetto al 2019 e un tasso di attività (15-64 anni) pari al 72,5%.

In sintesi, prosegue un recupero occupazionale, che ha in particolare ridotto la platea delle persone in cerca di occupazione, ma deve ancora essere recuperato il bacino di inattività accumulato con lo scoppio dell'emergenza sanitaria, in parte dovuto anche al largo utilizzo di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro.

La contrazione occupazionale registrata nel 2020 si era concentrata nel settore dell'Industria in senso stretto (-30,8 mila lavoratori, pari al -5,6%), negli altri servizi (-32,2 mila lavoratori, -3,1%) e nel Commercio (-8,1 mila lavoratori, -3,0%). Nonostante l'emergenza sanitaria risulta positivo l'andamento dell'Agricoltura e delle Costruzioni.

Nel 2021 il parziale recupero occupazionale è stato trainato dal solo settore industriale: l'Industria in senso stretto cresce di 10,9 mila occupati (+2,1%), le Costruzioni (sostenute dalla messa a terra del cosiddetto «Superbonus 110%») crescono di 12,4 mila occupati (+11,8%). Sostanzialmente stazionaria l'occupazione terziaria.

In sintesi, i dati relativi al Mercato del Lavoro maggiormente rilevanti sono:

- cresce il numero degli occupati rispetto al 2020 anche se ancora non si è raggiunto il livello 2019;
- aumenta, tra gli occupati, il lavoro dipendente e, all'interno di questa categoria, il lavoro a tempo determinato, interinale e in apprendistato;
- diminuisce il numero delle persone in cerca di occupazione, rispetto sia al 2020 che al 2019;
- gli inattivi calano dello 0,1% rispetto al 2020 ma aumentano del 7,8% rispetto al 2019;
- le donne costituiscono la componente che ha trovato meno occupazione (12,5% il divario di genere relativo all'occupazione) e che si è maggiormente allontanata dal lavoro (su 764,6 mila inattivi in età lavorativa, il 61,0% è rappresentato da donne).

2. Quadro istituzionale e organizzativo

2.1 La finalità dell'Agenzia

L'Agenzia Regionale per il lavoro, ente strumentale della Regione Emilia-Romagna, è stata istituita con la L.R. 13 del 30/07/2015 per assicurare il raggiungimento del maggior grado di efficienza possibile nella gestione delle funzioni amministrative, di elevata complessità, in materia di servizi per il lavoro. L'Agenzia ha il compito di implementare gli indirizzi politici definiti dalla Giunta regionale, in condivisione con le altre istituzioni territoriali, sulla gestione e la qualificazione dei servizi per il lavoro erogati a cittadini ed imprese. L'Agenzia ha personalità giuridica ed è dotata di autonomia tecnico operativa, amministrativa contabile e finanziaria, patrimoniale e organizzativa. La sede legale e amministrativa è situata a Bologna, inoltre l'Agenzia presenta un'articolazione territoriale con sedi operative dislocate su tutto il territorio regionale: 38 Centri per l'Impiego (CPI)¹ uno per ogni distretto socio-sanitario e 9 uffici per il Collocamento Mirato (CM) uno per ogni Provincia e per la Città Metropolitana di Bologna.

Il contesto normativo in cui si sono sviluppati le misure di politica attiva per il lavoro e i servizi per l'impiego non ha subito nel corso del 2021 sostanziali modificazioni.

Da un lato, quindi, sono rimasti attivi gli interventi a sostegno delle crisi aziendali e di conseguenza come evidenziato nel paragrafo precedente, le richieste di CIG e FIS, dall'altro si sono riprese con maggiore intensità le attività nei confronti di:

- utenza beneficiaria del Reddito di Cittadinanza (D.L.4/2019);
- giovani aderenti al programma Garanzia Giovani;
- utenza identificata come fragile e vulnerabile ai sensi della L.R.14/2015;
- disabili inseriti nei percorsi finanziati dal Fondo regionale Disabili;
- disoccupati beneficiari di NASPI;
- disoccupati che non beneficiano di sostegni al reddito. A questi ultimi sono state rivolte le misure di politica attiva rese disponibili dai Centri per l'Impiego e dai Soggetti accreditati al lavoro.

Inoltre, sono stati garantiti lo svolgimento delle attività istituzionali assegnate all'Agenzia dalla L.R. 13/2015 e l'operatività di tutti i 38 Centri per l'Impiego regionali e dei 9 Uffici per il Collocamento Mirato delle persone disabili.

Oltre alle attività sopra elencate, nel corso del 2021 sono iniziate le attività di confronto da parte dall'Agenzia e della Regione con ANPAL per la definizione delle regole di attuazione e gestione del programma GOL – Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori.

Introdotta dalla Legge di Bilancio 2021, in particolare con l'articolo 1, comma 324, della Legge 30 dicembre 2020, n. 178, il programma si inserisce nell'ambito della Missione 5, Componente 1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e avrà durata

¹ Alcuni Centri per l'Impiego si articolano, a loro volta, in sedi decentrate al fine di assicurare una migliore copertura del territorio

fino al 2025.

Infine, è importante ricordare che, relativamente al Reddito di Cittadinanza e sempre in previsione dell'attivazione del programma GOL, con il 2021 si è conclusa la possibilità di attivare, per i beneficiari sottoscrittori di un patto per il lavoro, l'Assegno di Ricollocazione a supporto della realizzazione di percorsi intensivi di accompagnamento al lavoro.

2.2 La struttura organizzativa dell'Agenzia

Gli Organi dell'ARL previsti dallo Statuto sono il Direttore e il Revisore Unico. Sono altresì organismi dell'ARL l'Organismo Indipendente di Valutazione della Regione Emilia-Romagna (OIV) e il Comitato Unico di garanzia (CUG).

Il **Direttore** è l'organo responsabile, sulla base degli indirizzi forniti dalla Giunta, della complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale dell'ARL, nonché dei compiti previsti dalla normativa vigente in materia di dirigenza nella Pubblica Amministrazione.

Il **Revisore Unico** è l'Organo preposto alla verifica della regolare tenuta delle scritture contabili e del regolare andamento della gestione economica, finanziaria e patrimoniale dell'ARL. Il Revisore Unico, in conformità alla legge e allo Statuto, svolge compiti di vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Agenzia ed attesta la corrispondenza del rendiconto alle risultanze della gestione.

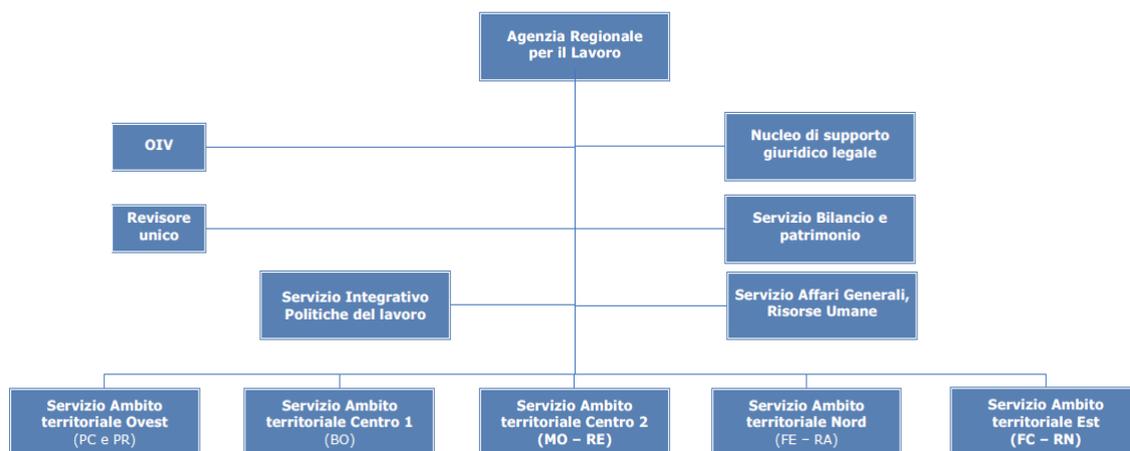
L'**Organismo Indipendente di Valutazione della Regione Emilia-Romagna (OIV)**, composto da un collegio di tre esperti esterni, nominati dalla Giunta regionale, d'intesa con l'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa. L'OIV monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso, anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi; valida la Relazione sulla performance; garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione con particolare riferimento alla significativa differenziazione dei giudizi nonché dell'utilizzo dei premi; propone, sulla base del sistema di misurazione e valutazione, all'organo di indirizzo politico-amministrativo, la valutazione annuale dei dirigenti di vertice e l'attribuzione ad essi dei premi.

L'OIV è responsabile della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dal Dipartimento della funzione pubblica, supporta l'amministrazione sul piano metodologico e verifica la correttezza dei processi di misurazione, monitoraggio, valutazione e rendicontazione della performance organizzativa e individuale: in particolare formula un parere vincolante sull'aggiornamento annuale del Sistema di misurazione e valutazione. Promuove l'utilizzo da parte dell'amministrazione dei risultati derivanti dalle attività di valutazione esterna delle amministrazioni e dei relativi impatti ai fini della valutazione della performance organizzativa.

Il **Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro la discriminazione (CUG)** costituito con Determinazione n. 758 dell'11/6/2019 si è insediato ed ha avviato la sua operatività, approvando il regolamento di funzionamento in data 19 luglio 2019. Al CUG sono attribuiti compiti propositivi, consultivi e di verifica, nell'ambito delle competenze allo

stesso demandate che, ai sensi dell'articolo 57, comma 1, del d.lgs. 165/2001. Il CUG esercita le proprie competenze al fine di assicurare, nell'ambito del lavoro pubblico, parità e pari opportunità di genere, la tutela dei lavoratori contro le discriminazioni ed il mobbing nonché l'assenza di qualunque forma di violenza fisica e psicologica.

Dal 1/4/2021 (DD. N. 235 del 4/3/2021) l'architettura organizzativa dell'Agenzia si articola secondo lo schema che segue, in coerenza con il Regolamento di Organizzazione (adottato con determinazione n. 79 del 26/10/2016 e approvato con DGR n. 1927 del 21/11/2016 modificato con la determinazione n. 246 del 05/03/2019, a sua volta confermata dalla DGR n. 364 del 11/03/2019) e da ultimo modificata con determinazione del Direttore n.235 del 4/3/2021, decorrente dall'1/4/2021:



Ciascun Servizio, al quale è preposto un Dirigente, si articola in Unità Organizzative, a capo delle quali si collocano i titolari di posizione organizzativa o altre figure di cat.D con incarico di responsabile di unità organizzativa, che costituiscono il riferimento principale dei processi di lavoro e dei procedimenti amministrativi.

La struttura organizzativa dell'ARL nel 2021 si componeva di quattro servizi di staff e di cinque servizi territoriali: il "Servizio Ambito territoriale Est" operante sugli ambiti provinciali di Forlì-Cesena e Rimini, il "Servizio Ambito territoriale Centro 1" operante sull'ambito provinciale di Bologna, il "Servizio Ambito territoriale Centro 2" operante sugli ambiti provinciali Modena e Reggio Emilia, il "Servizio Ambito territoriale Ovest" operante sugli ambiti provinciali Parma e Piacenza il "Servizio Ambito territoriale Nord" operante sugli ambiti provinciali di Ferrara e Ravenna.

2.3 Risorse umane e risorse finanziarie

Al 31/12/2021, risultavano in servizio presso l’Agenzia 681 persone di cui 9 dirigenti, compreso il direttore dell’Agenzia. In merito al personale coinvolto nell’attuazione dei servizi, si riporta la consistenza del personale suddiviso per categoria d’inquadramento e tipologia di figura professionale rispetto ai servizi attivi alla data.

Si esclude dalla consistenza totale una unità di personale di cat. C comandato in uscita al 100% presso gli uffici della Giunta della Regione Emilia-Romagna poiché non assegnata ad alcun servizio dell’Agenzia.

Personale al 31/12/2021

Dotazione Organica al 31.12.2021	Ripartizione per categoria contrattuale					
	A	B	C	D	DIR	Totale
di cui Direttore Generale					1	1
di cui nel NUCLEO DI SUPPORTO GIURIDICO-LEGALE			5	3		8
di cui nel SERVIZIO AFFARI GENERALI E RISORSE UMANE			19	16	1	36
di cui nel SERVIZIO AMBITO TERRITORIALE CENTRO 1		6	79	35	1	121
di cui nel SERVIZIO AMBITO TERRITORIALE CENTRO 2	1	3	102	52	1	159
di cui nel SERVIZIO AMBITO TERRITORIALE EST	1	1	65	43	1	111
di cui nel SERVIZIO AMBITO TERRITORIALE NORD		7	65	48	1	121
di cui nel SERVIZIO AMBITO TERRITORIALE OVEST	1	4	46	35	1	87
di cui nel SERVIZIO BILANCIO E PATRIMONIO			5	4	1	10
di cui nel SERVIZIO INTEGRATIVO POLITICHE DEL LAVORO		2	12	12	1	27
AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO	3	23	398	248	9	681

Personale per categorie ed età media al 31/12/2021

Categoria di appartenenza	Numerosità	% sul totale	Media Età
Cat. A	3	0,44%	62,33
Cat. B	23	3,38%	55,91
Cat. C	398	58,44%	48,57
Cat. D	248	36,42%	49,34
Dirigenti (più Direttore)	9	1,32%	57,11
Totale complessivo ARL	681	100	47,40

Guardando la distribuzione per categoria si evidenzia una prevalenza di dipendenti di categoria C che, al 31.12.2021, rappresentavano quasi il 60% del personale. Questo cluster presenta l’età media più bassa, pari a circa 48,5 anni. Inoltre, le collaboratrici di cat. C rappresentano quasi il 50% di tutto il personale dell’Agenzia.

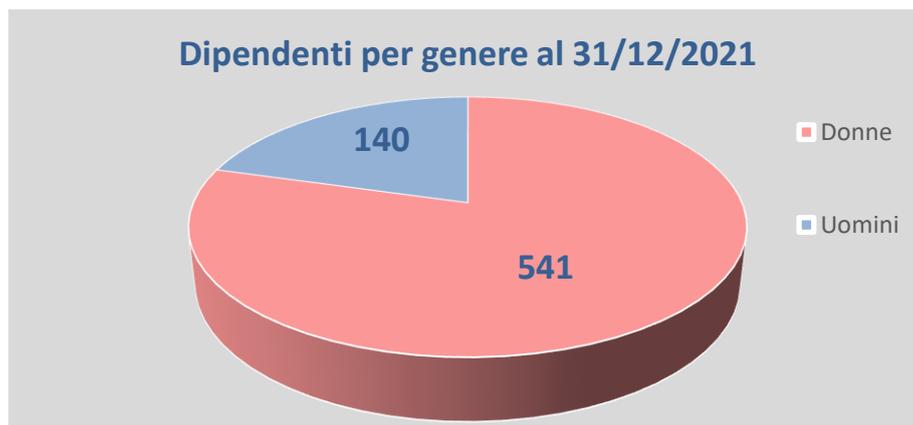
Più in generale, nel personale di tutte le categorie, ad eccezione della categoria A, si registra una preponderanza femminile, che complessivamente rappresenta quasi l’80% del personale.

In relazione al personale dirigenziale invece si evidenzia un sostanziale equilibrio, con una prevalenza femminile lieve al 31.12.2021: su un totale di 9 dirigenti, 4 sono maschi e 5 femmine, comprendendo la direttrice dell’Agenzia.

Dipendenti dell'Agenzia regionale per il lavoro al 31/12/2021

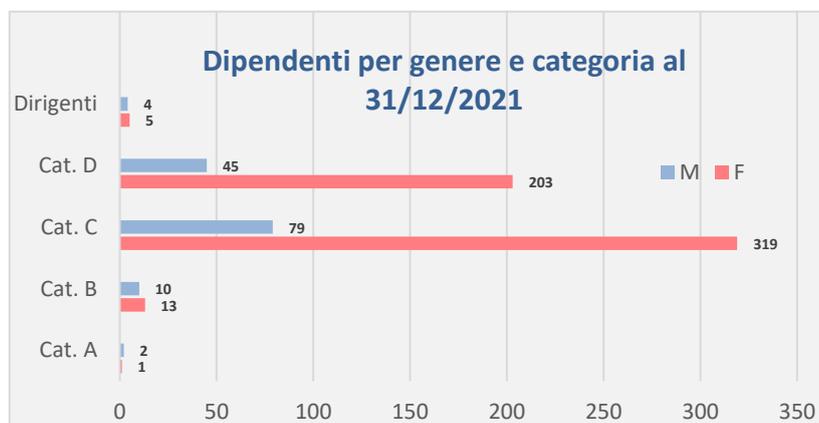
Dipendenti per Genere

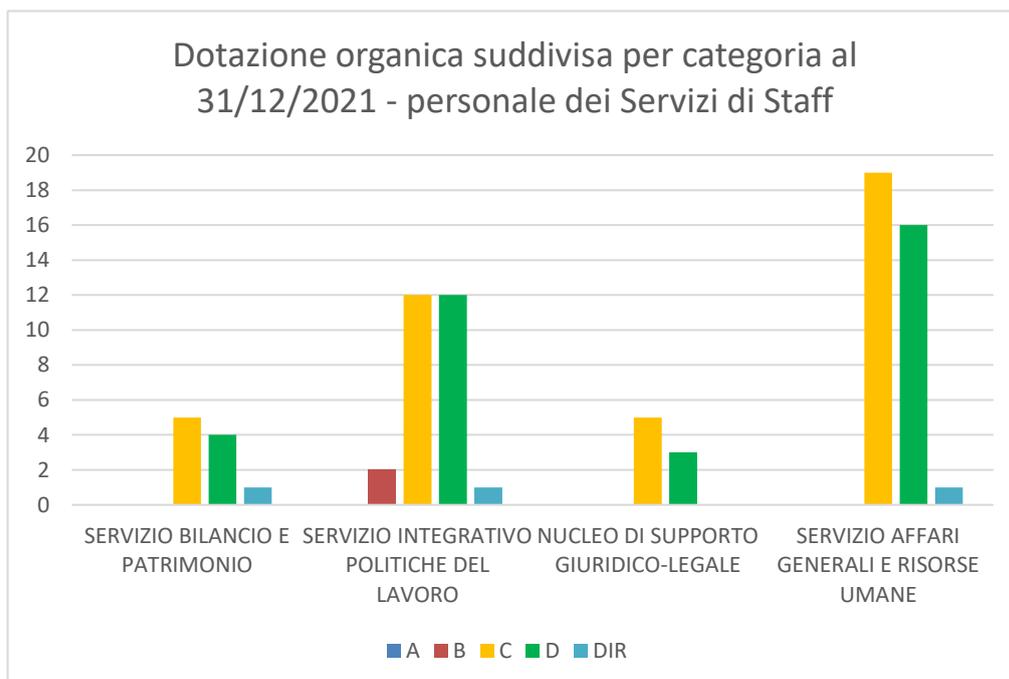
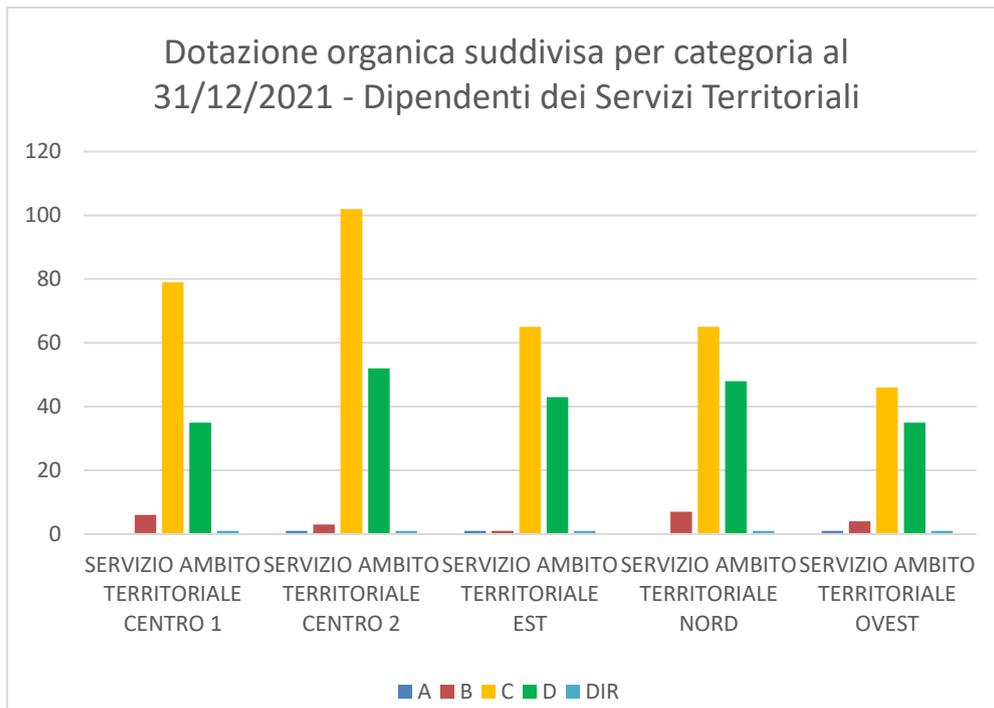
Genere	Numero	%
Donne	541	79,44%
Uomini	140	20,56%
Totale	681	100,00%



Distribuzione del personale ARL per genere e categoria al 31/12/2021

Categoria di appartenenza	F	% sul totale	M	% sul totale	Totale complessivo	
Cat. A	1	0,15%	2	0,29%	3	0,44%
Cat. B	13	1,91%	10	1,47%	23	3,38%
Cat. C	319	46,84%	79	11,60%	398	58,44%
Cat. D	203	29,81%	45	6,61%	248	36,42%
Dirigenti (più Direttore)	5	0,73%	4	0,59%	9	1,32%
Totale complessivo ARL	541	79,44%	140	20,56%	681	100,00%





Nel 2021 l'ammontare della spesa del personale è stato pari a circa 25,9 milioni di Euro.

SPESA DEL PERSONALE	2021
	25.922.236,19

Fonte: Determinazione n. 453 del 19/04/2022 "Adozione del rendiconto generale per l'esercizio finanziario 2021 dell'Agenzia regionale per il lavoro"

L'importo della spesa del personale fa riferimento al macroaggregato 1 della spesa corrente.

Inoltre, in riferimento al 2021:

Incidenza della spesa del personale		2021
spesa di personale	25.922.236,19	76,89%
spesa corrente (Impegni relativi all'esercizio 2021)	33.713.404,38	

Nella tabella che segue sono rappresentate le risorse finanziarie impegnate nell'anno 2021, suddivise per missioni (funzioni principali dell'Agenzia) e programmi (aggregati omogenei di attività rivolte a perseguire gli obiettivi definiti nell'ambito delle missioni) che evidenziano le finalità della spesa e per macroaggregati, che mostrano la natura della spesa.

Per i dati completi e i documenti di dettaglio si rimanda alla sezione "Amministrazione trasparente – bilanci" del sito web dell'Agenzia regionale per il lavoro.

SPESE PER MISSIONI, PROGRAMMI E MACROAGGREGATI SPESE CORRENTI - IMPEGNI DI COMPETENZA

Esercizio finanziario 2021

MISSIONI E PROGRAMMI \ MACROAGGREGATI	Redditi da lavoro dipendente	Imposte e tasse a carico dell'ente	Acquisto di beni e servizi	Trasferimenti correnti	Trasferimenti di tributi	Fondi perequativi	Interessi passivi	Altre spese per redditi da capitale	Rimborsi e poste correttive delle entrate	Altre spese correnti	Totale	
	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	100	
15	MISSIONE 15 - Politiche per il lavoro e la formazione professionale											
01	Servizi per lo sviluppo del mercato del lavoro	25.922.236,19	1.650.202,18	3.464.121,90	1.768.327,26	0,00	0,00	39,00	0,00	887.536,35	20.941,50	33.713.404,38
02	Formazione professionale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
03	Sostegno all'occupazione	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
04	Politica regionale unitaria per il lavoro e la formazione professionale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE MACROAGGREGATI		25.922.236,19	1.650.202,18	3.871.492,23	1.768.327,26	0,00	0,00	0,00	0,00	887.536,35	20.941,50	33.713.404,38

Fonte: Determinazione n. 453 del 19/04/2022 "Adozione del rendiconto generale per l'esercizio finanziario 2021 dell'Agenzia regionale per il lavoro"

SPESE PER MISSIONI, PROGRAMMI E MACROAGGREGATI SPESE PER INVESTIMENTI - PREVISIONI DI COMPETENZA

Esercizio finanziario 2021

MISSIONI E PROGRAMMI \ MACROAGGREGATI		Tributi in conto capitale a carico dell'ente	Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni	Contributi agli investimenti	Altri trasferimenti in conto capitale	Altre spese in conto capitale	Totale SPESE IN CONTO CAPITALE
		201	202	203	204	205	200
15	MISSIONE 15 - Politiche per il lavoro e la formazione professionale						
01	Servizi per lo sviluppo del mercato del lavoro	0,00	63.108,77	6.817.956,77	0,00	0,00	6.881.065,54
02	Formazione professionale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
03	Sostegno all'occupazione	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
04	Politica regionale unitaria per il lavoro e la formazione professionale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	TOTALE MISSIONE 15 - Politiche per il lavoro e la formazione professionale	0,00	63.108,77	6.817.956,77	0,00	0,00	6.881.065,54
	TOTALE MACROAGGREGATI	0,00	63.108,77	6.817.956,77	0,00	0,00	6.881.065,54

Fonte: Determinazione n. 453 del 19/04/2022 "Adozione del rendiconto generale per l'esercizio finanziario 2021 dell'Agenzia regionale per il lavoro"

Tra gli indici di tipo finanziario possono essere di interesse quelli legati alla capacità di impegno e alla velocità di utilizzo delle disponibilità. La capacità di impegno è un indice che esprime la capacità di tradurre in programmi di spesa le decisioni politiche sulla ripartizione delle risorse. La velocità di cassa è un indice che esprime la capacità di tradurre in pagamenti l'insieme delle risorse a disposizione.

Tipologia indicatore	Definizione	Target
Capacità di impegno	Impegnato/Stanzamento di competenza	≥
Velocità di cassa	Pagamenti/(Residui iniziali + impegnato)	≥

La tabella che segue riassume i valori degli indici per il 2021.

2021	Velocità di cassa	Capacità di impegno
ARL spese totali	88,55%	56,35%

PARTE II – LA PERFORMANCE 2021

3. Pianificazione a cascata: dal “Piano di attività” strategico agli “Obiettivi di cambiamento” e da questi agli “Obiettivi operativi”

Il ciclo della performance dell’Agenzia è disciplinato dai documenti precedentemente richiamati e nel 2021 ha preso avvio con la determinazione di adozione del “Piano di attività” strategico - DD n. 119 del 29/01/2021, e successivamente integrato con determinazioni n. 327 del 22/03/2021 e n. 459 del 09/04/2021, approvata infine con Delibera di Giunta Regionale n. 616 del 3 maggio 2021.

A partire dall’annualità 2020, a seguito dell’impatto sull’operatività dell’Agenzia causato dall’emergenza sanitaria e dalle disposizioni nazionali di contenimento del contagio da COVID-19 perduranti anche nel 2021, l’ARL ha aggiornato i propri obiettivi strategici definiti nel “Piano di attività”, individuando nuovi obiettivi di cambiamento.

Nello specifico, con DD 1502/2020, l’Agenzia ha definito, per la prima volta, anche ai fini della predisposizione del proprio Piano della Performance, cinque Obiettivi di cambiamento, evidenziandone il collegamento con gli obiettivi strategici del DEFR della Regione Emilia-Romagna e in linea con il “Piano di attività” annuale di livello strategico.

I cinque obiettivi di cambiamento del 2021 di cui al Piano della performance dell’Agenzia approvato con determinazione n. 260 del 09/03/2021 sono stati individuati in sostanziale continuità con quelli del 2020, al fine di rispondere ad una coerente declinazione degli obiettivi di indirizzo della Giunta regionale, presentano la descrizione della loro finalità in chiave di utenti finali e l’individuazione di indicatori di performance (almeno due KPI ciascuno) utili a misurare il successo delle azioni intraprese dall’ARL. Per questi obiettivi sono stati inoltre definiti target di raggiungimento misurabili, con l’esplicitazione della formula di calcolo e del periodo di riferimento, che può essere annuale o limitato ad una porzione dell’anno.

Il monitoraggio sullo stato di attuazione degli obiettivi stabiliti avviene durante il corso di ogni anno, gli obiettivi vengono quindi, se necessario aggiornati o declinati diversamente.

Gli obiettivi di cambiamento relativi 2021, rendicontati con i relativi KPI nell’allegato n.2 alla presente determinazione, sono i seguenti:

- 1) Potenziamento straordinario dei Centri per l’Impiego e delle Politiche Attive del Lavoro da declinarsi come consolidamento e sviluppo dei servizi in chiave di innovazione e digitalizzazione delle prestazioni di politica attiva e accesso ai servizi da remoto per i cittadini;
- 2) Favorire l’inserimento nel mondo del lavoro di disoccupati, facendo evolvere l’Agenzia in “Agenzia di comunità”, da declinarsi come rafforzamento dell’occupabilità di persone prive di un’occupazione che si rivolgono ai centri per l’impiego per l’inserimento e il reinserimento nel mercato del lavoro, anche attraverso la costituzione di reti territoriali per promuovere l’occupazione con un focus particolare dedicato alle donne;
- 3) Promuovere l’accesso dei giovani al mondo del lavoro da declinarsi come realizzazione di attività volte alla promozione dell’occupazione dei giovani, anche attraverso la costituzione di reti territoriali per l’occupazione;
- 4) Aumentare la capacità di entrare e permanere nel mondo del lavoro di persone che si trovano in situazioni di svantaggio o di disabilità, da declinarsi come realizzazione di interventi rivolti a persone che si trovano in situazioni di svantaggio o di disabilità al fine di sviluppare percorsi a supporto del loro inserimento o re-inserimento lavorativo;
- 5) Aumentare il sostegno a favore di imprese e lavoratori per favorire l’accesso agli ammortizzatori sociali da declinarsi come migliorare l’efficienza del processo di

autorizzazione degli ammortizzatori sociali in deroga.

Una volta stabiliti gli obiettivi di cambiamento, il direttore dell’Agenzia ha definito, in collaborazione con i dirigenti dei Servizi, la strategia operativa per la loro attuazione, declinandoli in obiettivi operativi dell’Agenzia, come descritti all’interno del “Programma delle attività – PdA”. Tali obiettivi per l’anno 2021 oltre a essere collegati alla realizzazione degli obiettivi di cambiamento sono collegati anche alla realizzazione di obiettivi di continuità.

Il “Programma delle attività – PdA” di livello operativo costituisce lo strumento principe per la valutazione delle prestazioni individuali dell’anno 2021 di tutto il personale dell’Agenzia in linea con le metodologie descritte nel sistema di misurazione e valutazione della performance che sono state oggetto di informativa sindacale e sulle quali l’OIV ha espresso una valutazione positiva nel verbale OIV della seduta del 09 gennaio 2020.

3.1. La tabella di controllo strategico

Nella tabella di controllo strategico 2021 rendicontata in allegato al presente Piano (allegato 2 alla determinazione), sono elencati gli obiettivi di cambiamento, ogni obiettivo è correlato a un obiettivo strategico presente nel DEFR regionale. I cinque obiettivi di cambiamento 2021 e la loro connessione con i rispettivi indicatori di risultato e di impatto sociale, i target attesi utili ad evidenziare la coerenza tra l’attività di programmazione e i risultati ottenuti al 31.12.2021, sono riportati, a livello di insieme, nella “Tabella di controllo strategico” e, a livello di dettaglio, vengono esplicitati nelle “Schede obiettivi” utili alla valutazione del direttore dell’Agenzia. Gli obiettivi di cambiamento rappresentano anche gli obiettivi di performance individuale del Direttore dell’Agenzia. Dagli obiettivi di cambiamento si collegano i più importanti obiettivi di livello operativo come definiti nella tabella riportata all’allegato 2.

4. I risultati raggiunti dall’Agenzia

Il processo di misurazione della performance consiste nella definizione di un sistema di azioni adeguate a rilevare, in termini quali-quantitativi, le dimensioni di performance organizzativa e individuale ritenute rilevanti in una chiave multidimensionale. L’Agenzia ha definito, in linea con il proprio Sistema di misurazione e valutazione della performance (si veda la DD n.1618/2019), per il 2021, sei parametri che sono considerati come rilevanti per la propria performance organizzativa, annuale attribuendo a ciascuno di essi un peso ponderato in termini di contributo percentuale al risultato complessivo di Ente. Tale impostazione racchiude l’esigenza di una pianificazione integrata, che negli intenti del legislatore si svilupperebbe tramite il PIAO (si veda la prima parte del documento). Nella tabella seguente sono descritti i parametri:

Parametro	Peso	Esito 2021	% 2021
Relazione sull’attività svolta – approvazione DGR	5%	Positivo 100%	5%
Programma di attività operativo – grado di raggiungimento degli obiettivi programmati $\geq 90\%$	72%	Positivo 100%	72%
Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza - grado di raggiungimento degli obiettivi programmati	10%	Positivo 100%	10%
Customer satisfaction - grado di soddisfazione dei destinatari dei questionari	5%	Positivo 100%	5%
Piano di Azioni Positive - grado di raggiungimento degli obiettivi programmati	5%	Positivo 100%	5%
Miglioramento o mantenimento metriche di salute org.va	3%	Positivo 90%	2,7%
SOGLIA MINIMA DI PERFORMANCE 2021 $\geq 90\%$	100%	Raggiunto	99,7%

Nello specifico:

- l'approvazione della rendicontazione del “Piano annuale di attività” strategico da parte della Giunta regionale (si veda paragrafo 4.1 per la relativa rendicontazione);
- il raggiungimento degli obiettivi operativi contenuti nel “Programma annuale delle attività” della direzione e dei servizi dell'ARL (si veda il paragrafo 4.2 per la relativa rendicontazione);
- il conseguimento degli obiettivi contenuti nel “Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza amministrativa” (si veda il paragrafo 4.3 per la relativa rendicontazione);
- la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività attraverso la somministrazione di un questionario di customer satisfaction. Si tratta di un indicatore dell'efficacia soggettiva percepita dai cittadini e dalle imprese (si veda il paragrafo 4.4 per la relativa rendicontazione) di cui l'Agenzia deve tenere conto per misurare la propria performance;
- il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità e del benessere organizzativo contenuti nel Piano triennale di azioni Positive che, a partire dal 2020, contribuisce alla performance dell'Agenzia, in raccordo con le attività CUG dell'Agenzia (si veda il paragrafo 4.5);
- a partire dal 2021, come già disciplinato nel SMVP, trova valorizzazione in termini di peso percentuale anche il miglioramento o il mantenimento di dieci metriche di salute organizzativa dell'Agenzia (si veda il paragrafo 4.6 per la relativa rendicontazione).

La soglia minima di performance organizzativa dell'Agenzia complessivamente intesa, utile alla distribuzione delle risorse accessorie è stata stabilita, per l'anno 2021, su un valore pari o superiore a 90/100, con una progressiva e tendenziale crescita di questo valore anno dopo anno, di pari passo con il suo consolidamento strutturale. Per ulteriori dettagli sui parametri di performance si vedano i paragrafi seguenti e il paragrafo 6.1 del SMVP 2019-2021 di cui alla DD n.1618/2019 e il successivo SMVP 2022-2024 di cui alla DD n.1465/2021.

4.1 La rendicontazione del “Piano di attività” strategico

Il sistema degli obiettivi strategici di cui l'Agenzia si è dotato viene valutato annualmente dalla Giunta della Regione Emilia-Romagna tramite l'approvazione di una relazione sull'attività svolta e sui risultati conseguiti. In riferimento all'anno 2021 la Giunta regionale dell'Emilia Romagna si è espressa positivamente con DGR N. 712 del 09/05/2022 avente ad oggetto: “Approvazione della relazione annuale 2021 dell'attività svolta e risultati conseguiti dell'Agenzia regionale per il lavoro L.R. n. 17/2005 e ss.mm.ii.”. Il peso percentuale di questo parametro rispetto alla performance di Agenzia complessivamente intesa è del 5% per l'anno 2021.

4.2 La rendicontazione del “Programma di attività” operativo

Gli obiettivi strategici dell'ARL del 2021 sono stati declinati, in un processo logico a cascata, in obiettivi gestionali e operativi durante il processo di redazione del “Programma annuale delle attività” della direzione e dei diversi servizi di cui si compone l'Agenzia. In allegato alla presente Relazione (allegato 3 alla determinazione), sono illustrati tutti gli obiettivi operativi di direzione a cui concorrono tutti i servizi dell'Agenzia. In sintesi:

Parametro di performance organizzativa	Grado di realizzazione degli obiettivi del PDA di direzione - anno 2021
--	---

Metodo di calcolo	Media % di raggiungimento degli indicatori 99,95%
Esito	Positivo: 100%

Ne consegue che la performance organizzativa dell'Agenzia dell'anno 2021 può essere considerata positiva in riferimento a questo parametro in quanto pari o superiore al 90% per l'anno 2021. Il peso percentuale di questo parametro rispetto alla performance di Ente complessivamente intesa è del 72% per l'anno 2021.

4.3 La rendicontazione del PTPCT

L'Agenzia ha esplicitato il collegamento tra il piano della performance e il piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza all'interno del proprio SMVP. Per un'analisi dettagliata sugli obiettivi, indicatori e target in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza amministrativa per l'anno 2021, stabiliti nel PTPCT 2021-2023, si rinvia allo specifico documento in allegato al presente Piano (allegato 4 alla determinazione). In sintesi:

Parametro di performance organizzativa	Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza
Metodo di calcolo	Raggiungimento della maggioranza degli obiettivi programmati nel PTPCT 2021-2023
Esito	Positivo: 100% - 10/10

Ne consegue che la performance organizzativa dell'Agenzia dell'anno 2021 può essere considerata positiva in riferimento a questo parametro in quanto sono stati raggiunti la maggioranza degli obiettivi inseriti nel PTPCT. Il peso percentuale di questo parametro rispetto alla performance di Ente complessivamente intesa è del 10% per l'anno 2021.

4.4 La rendicontazione dell'indagine di customer satisfaction

Gli esiti dell'indagine di customer satisfaction sono un parametro di performance dell'Agenzia. Per l'anno 2021, l'Agenzia si è data l'obiettivo quantitativo di raccogliere almeno 15.000 questionari (+ 50% rispetto al target 2020) e, a partire dagli esiti della prima rilevazione compiuta nel 2020, ha deciso di sviluppare il parametro individuando dei target qualitativi di confronto con l'anno precedente. Ne consegue che sono stati individuati 8 target qualitativi: 5 valori soglia dedicati ai servizi offerti dai CPI e dagli UCM e 3 valori soglia dedicati al sito dell'Agenzia.

La performance organizzativa dell'Agenzia, per essere considerata positiva in riferimento a questo parametro, deve tenere conto del raggiungimento del target quantitativo, ovvero un numero di rispondenti pari o superiori a 15.000, e del target qualitativo, ovvero il raggiungimento della maggioranza dei target sotto riportati per ciascuna sezione del questionario. Il peso percentuale di questo parametro è del 5% per l'anno 2021.

Sezione III del questionario – servizi offerti da CPI o CM	Valutazioni positive Target ARL 2021
Orario di apertura al pubblico e	≥ 80%

adeguatezza degli spazi	
Competenza e preparazione del personale	≥ 80%
Disponibilità e ascolto degli operatori	≥ 80%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	≥ 80%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	≥ 80%
Sezione V del questionario – sito internet ARL	Valutazioni positive Target ARL 2021
Facilità di navigazione	≥ 70%
Chiarezza e completezza delle informazioni	≥ 70%
Come giudichi complessivamente il sito?	≥ 70%

Gli esiti qualitativi e quantitativi di dettaglio della indagine di customer 2021 dell'Agenzia sono disponibili nel documento in allegato al presente Relazione (allegato 5 alla determinazione).

In sintesi:

Parametro di performance organizzativa	Customer satisfaction
Metodo di calcolo	Target 15.000 compilazioni + raggiungimento del target qualitativo previsto in almeno 5 di 8 items
Esito	Positivo: 100% - 24.840 compilazioni – 6 di 8 target raggiunti

La performance organizzativa dell'Agenzia può essere considerata positiva in riferimento a questo parametro per l'anno 2021 poiché il target prefissato è stato raggiunto essendo il totale delle risposte pervenute al 31.12.2021 pari a 24.840 unità statistiche e i target qualitativi superati in 6 items su 8, dove si sottolinea il carattere altamente sfidante dei target prefissati.

Il sondaggio di customer satisfaction dell'Agenzia è tutt'ora raggiungibile collegandosi al link:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=alRc9BbUqU2q25q3WURhe7jFib3IPj5Dnq2pzhhhGYhUNjVITzEwNUtXOFRVQ1lwS1hBWUJRNTYyTi4u&wdLOR=cE29EF424-8919-40E8-9C98-5F74E83B6861>

4.5 La rendicontazione del Piano di azioni positive - PAP

L'Agenzia ha definito la connessione tra il piano di azioni positive e il piano della performance, nell'anno 2020 per la prima volta. Il Piano di Azioni Positive è finalizzato a promuovere l'attuazione degli obiettivi di parità e pari opportunità. Questa programmazione a sostegno delle pari opportunità ha contribuito a definire il risultato prodotto dall'Amministrazione nell'ambito del ciclo di gestione della performance come previsto dal d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 dato che quest'ultima normativa prevede che il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa tenga conto, tra l'altro, del raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità. Si rinvia per ulteriori dettagli allo specifico documento in allegato al presente Relazione (allegato 6 alla determinazione).

In sintesi:

Parametro di performance organizzativa	Piano di azioni positive
--	--------------------------

Metodo di calcolo	Raggiungimento della maggioranza degli obiettivi programmati nel PAP 2021-2023
Esito	Positivo: 100% - 4/4

Ne consegue che la performance organizzativa dell'Agenzia 2021 può essere considerata positiva in riferimento a questo parametro che deve tenere conto del raggiungimento della maggioranza degli obiettivi programmati nel PAP per essere considerato positivo. Il peso percentuale di questo parametro rispetto alla performance di Ente complessivamente intesa è del 5% per l'anno 2021.

4.6 La rendicontazione delle metriche di salute dell'Agenzia

L'Agenzia ha esplicitato nel Piano della performance 2021-2023 il collegamento tra il piano della performance e gli indicatori di salute dell'Agenzia definendoli, all'interno del proprio SMVP, come metriche di salute dell'Ente.

Nello specifico, nel corso del biennio 2020-2021, l'attività riferita a questo parametro si è concentrata su un'analisi interna volta ad una prima definizione di alcuni indici ritenuti significativi per l'Agenzia, sia in ambito economico-finanziario sia in ambito organizzativo-amministrativo-gestionale. Si ribadisce che questa impostazione, di necessaria gradualità dell'efficacia del parametro, nasce dall'esigenza di tenere conto dei recenti interventi legislativi di livello nazionale e regionale che stanno modificando rapidamente sia l'assetto organizzativo complessivo che quello economico-finanziario dell'Agenzia stessa; delle politiche attive del lavoro sull'intero territorio nazionale condizionate tra l'altro dalla pandemia Covid-19; del fatto che l'Agenzia, in quanto ente di recente istituzione, non dispone di trend storici consolidati nel lungo periodo, elemento che potrebbe favorire riflessioni in materia.

Si è comunque proceduto con una prima valorizzazione del parametro di salute dell'Agenzia, prendendo a riferimento i 10 indicatori esplicitati nel successivo allegato 7 alla determinazione e dettagliati con i rispettivi target di riferimento per l'annualità 2021 all'interno del Piano della performance.

La performance organizzativa dell'Agenzia, per essere considerata positiva in riferimento a questo parametro, deve conseguire il raggiungimento dei target stabiliti dai diversi indicatori, ai quali viene attribuito un peso ponderato di 0,3% essendo il peso percentuale dell'intero parametro dedicato alle metriche del 3% per l'anno 2021.

Parametro di performance organizzativa	Metriche di salute organizzativa
Metodo di calcolo	Raggiungimento dei target di tutti gli indicatori
Esito	Positivo: 90% - 9/10

Ne consegue che la performance organizzativa in riferimento a questo parametro è positiva al 90% in quanto sono stati raggiunti 9 target su 10 con un raggiungimento del peso del parametro pari a 2,7% per l'anno 2021.

Tabella Controllo Strategico 2021 - Rendicontazione

Collegamento con obiettivo Strategico DEFR 2021	Potenziare "Lavoro, competenze e formazione"	Potenziare "Lavoro, competenze e formazione"	Potenziare "Lavoro, competenze e formazione"	Potenziare "Lavoro, competenze e formazione" - Migliorare "Politiche di welfare, contrasto alle disuguaglianze, minori e famiglie"	Potenziare "Lavoro, competenze e formazione" - Migliorare "Politiche di welfare, contrasto alle disuguaglianze, minori e famiglie"
Obiettivo di Cambiamento	1. Potenziamento straordinario dei Centri per l'Impiego e delle Politiche Attive del Lavoro	2. Favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di disoccupati, facendo evolvere l'Agenzia in "Agenzia di comunità"	3. Promuovere l'accesso dei giovani al mondo del lavoro	4. Aumentare la capacità di entrare e permanere nel mondo del lavoro di persone che si trovano in situazioni di svantaggio o di disabilità	5. Aumentare il sostegno a favore di imprese e lavoratori per favorire l'accesso agli ammortizzatori sociali
Descrizione	Consolidamento e sviluppo dei servizi in chiave di innovazione e digitalizzazione delle prestazioni di politica attiva e accesso ai servizi da remoto per i cittadini	Rafforzamento dell'occupabilità di persone prive di un'occupazione che si rivolgono ai centri per l'impiego per l'inserimento e il reinserimento nel mercato del lavoro, anche attraverso la costituzione di reti territoriali per promuovere l'occupazione con un focus particolare dedicato alle donne	Realizzazione di attività volte alla promozione dell'occupazione dei giovani, anche attraverso la costituzione di reti territoriali per l'occupazione	Realizzazione di interventi rivolti a persone che si trovano in situazioni di svantaggio o di disabilità al fine di sviluppare percorsi a supporto del loro inserimento o re-inserimento lavorativo	Migliorare l'efficienza del processo di autorizzazione degli ammortizzatori sociali in deroga
KPI (Key Performance Indicator)	<p>KPI1 - Patti degli utenti CPI fatti con modalità on-line CALCOLO: n. Patti di Servizio sottoscritti on line / n. totale dei patti sottoscritti ARL TARGET: ≥ 20% PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: 20.518/71.629= 28,6% Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>KPI 2 - Modulo di orientamento al lavoro on-line di 2° Livello CALCOLO: N. utenti con accesso al modulo di orientamento on-line/ n. utenti con patti di servizio on-line TARGET: 20% PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: 4.471/14.055 = 31,8% Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>KPI1 - Quota di utenti dei CPI con classe di occupabilità medio bassa o fuori dal mercato del lavoro da tempo, avviati al lavoro entro un anno CALCOLO: utenti avviati al lavoro / utenti nelle classi di profilazione 1,2 e 3 pronti per essere segnalati ai datori di lavoro TARGET: ≥ 40% PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: 22.702/35.370= 64,2 % Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>KPI2 - Numero programmi sottoscritti da utenti CPI CALCOLO: totale programmi dell'ARL dal 1.1.2021 al 31.12.2021 TARGET: 102.000 (con MIGLIORAMENTO 9% sul 2020) PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: Totale programmi dell'ARL 117.926 Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>KPI1 - Gestione dei tirocini formativi – somministrazione del questionario di customer satisfaction dei tirocinanti ex DD 1442/2019 CALCOLO: N. di questionari compilati / N. dei tirocini attivati TARGET: ≥ 5% PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: 1633/25684 = 6,35% Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>KPI2 - Gestione programma Garanzia Giovani - Riduzione dei tempi di presa in carico dei giovani rispetto al dettato normativo CALCOLO: media giorni intercorrenti tra data iscrizione al portale con adesione al programma GG e data di appuntamento con CPI TARGET: ≤ 25 giorni PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: Media giorni: 11 giorni Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>KPI1 - Gestione del Reddito di cittadinanza (RdC) CALCOLO: N. beneficiari di RdC che hanno avuto un avviamento al lavoro entro 6 mesi dopo la concessione del beneficio / N. beneficiari di RdC ARL TARGET: ≥ 10% PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a giugno 2021 Risultato realizzato ARL: 2803/11392= 24,60 % Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>KPI2 - Sostenere l'occupabilità dei disabili CALCOLO: Numero di posti scoperti in imprese (PA + PRIVATI) obbligate ex L. 68/99 al 31/12/2021 / numero di posti scoperti nelle stesse imprese al 31/12/2020 TARGET: diminuzione delle scoperture pari ad almeno il 20% PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: diminuzione delle scoperture del 35,64% Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>KPI1 - Gestione degli ammortizzatori sociali a seguito della chiusura viadotto E45 per lavoratori dipendenti e autonomi – Riduzione dei tempi di autorizzazione rispetto al dettato normativo CALCOLO: media giorni intercorrenti tra istanza datore di lavoro e rilascio autorizzazione ≤ 35 GG TARGET: 100% PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Sono state gestite tutte le procedure inerenti i sostegni al reddito per la chiusura della Strada E45.</p> <p>KPI2 - Gestione delle crisi aziendali e della procedura connessa alla convocazione dei tavoli di crisi – Riduzione dei tempi rispetto al dettato normativo CALCOLO: tempo intercorrente tra data istanza CIGS di aziende e convocazione del tavolo di crisi / tempi dettati dalla normativa TARGET: riduzione del 20% dei tempi previsti dalla normativa N.B. il DL n.148/2015 prevede un massimo di 25 giorni per aziende > 50 dipendenti e 10 giorni per aziende ≤ 50 dipendenti</p>

					<p>PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2021</p> <p>Risultato realizzato ARL: 100%</p> <p>Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>Rispetto ai tempi previsti dalla normativa per le procedure di CIGS si è avuta una riduzione dei tempi di prima convocazione di circa il 50%.</p>
--	--	--	--	--	---

Tabella di collegamento degli obiettivi strategici con i macro-obiettivi operativi – rendicontazione 2021

Obiettivo di Cambiamento	1. Potenziamento straordinario dei Centri per l'Impiego e delle Politiche Attive del Lavoro	2. Favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di disoccupati	3. Promuovere l'accesso dei giovani al mondo del lavoro	4. Aumentare la capacità di entrare e permanere nel mondo del lavoro di persone che si trovano in situazioni di svantaggio o di disabilità	5. Aumentare il sostegno a favore di imprese e lavoratori per favore l'accesso agli ammortizzatori sociali
SOTTO-OBIETTIVO OPERATIVO N.1	<p>Gestione on-line aste ex art. 16 L.56/1987 - Approvazione bando entro 30 giorni dall'istanza della Pubblica Amm.ne</p> <p>CALCOLO: Data approvazione bando – data istanza PP.AA. ≤ 30 giorni TARGET: 100% PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: 99% Obiettivo raggiunto al 99% Tutti i bandi sono stati approvati entro 30 giorni dalla data di istanza della PA, fatta eccezione per una procedura.</p>	<p>Potenziamento dell'autoimpiego e dello start-up di impresa</p> <p>CALCOLO: Avvio nei nove ambiti territoriali, uno per provincia, di punti specialistici dedicati all'autoimpiego o allo start-up di impresa con individuazione di modalità comunicative e organizzative comuni all'ARL TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% In ciascun ambito territoriale di competenza dei Servizi è stato avviato un servizio specialistico dedicato all'autoimpiego che mira ad approfondire le capacità imprenditoriali delle persone e dell'idea di impresa fornendo consulenza in materia.</p>	<p>Coordinamento di misure attuative del programma Garanzia Giovani</p> <p>CALCOLO: N. giovani che hanno sottoscritto un programma Garanzia Giovani / N. giovani aderenti a Garanzia Giovani nella regione TARGET: ≥ 45% Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: 5.887/9.959 = 59% Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>Attuazione delle misure di politica attiva connesse al reddito di cittadinanza</p> <p>CALCOLO: N. redditi trattati (convocati) sulla base delle notifiche / N. redditi beneficiari TARGET: 100% Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 sulla base delle notifiche pervenute dall'INPS fino al 30.09.2021 Risultato realizzato ARL: 33.590/33.702 = 99,7% Obiettivo raggiunto al 99,7%</p> <p>CALCOLO: N. di PRI sottoscritti/ N. totale ADRDC rilasciati (quando vi è la scelta del CPI come soggetto erogatore) TARGET: 100% Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 sulla base dei beneficiari che scelgono il CPI al 30.09.2021 Risultato realizzato ARL: 1572/1583=99% Obiettivo raggiunto al 99%</p>	<p>Supporto all'assessorato per la predisposizione del Protocollo d'intesa con le banche e le Parti sociali firmatarie del Patto per il lavoro per l'anticipazione degli strumenti di sostegno al reddito.</p> <p>CALCOLO: Partecipazione al 100% dei tavoli di approfondimento in cui è convocata l'ARL e predisposizione della bozza protocollo d'intesa TARGET: 100% Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Alla data del 31/12/21 l'ARL ha partecipato a 98 incontri legati a crisi aziendali che hanno coinvolto 48 aziende dislocate sul territorio regionale.</p> <p>CALCOLO: Partecipazione al 100% dei tavoli di salvaguardia dell'occupazione in cui l'ARL fornisce supporto tecnico TARGET: 100% Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Alla data del 31/12/21 l'ARL ha partecipato a tutti i tavoli in cui è stata convocata.</p>
SOTTO-OBIETTIVO OPERATIVO N.2	<p>Potenziamento organici dell'Agenzia</p> <p>CALCOLO: Conclusione procedure concorsuali avviate nel 2019 di assistenti in politiche per il lavoro di cat. C ed immissione entro il 31.12.2021 (T.IND. + T.D.) TARGET: Almeno il 50% del personale in graduatoria Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p>	<p>Far evolvere l'Agenzia in "Agenzia di Comunità"</p> <p>CALCOLO: Identificazione e mappatura di tutti i soggetti del territorio e contestuale primo contatto con i diversi soggetti del territorio (es. Comuni, soggetti del 3° settore, Istituti scolastici, associazioni volontariato) per progettare e consolidare interventi nei confronti delle donne su base</p>	<p>Far evolvere l'Agenzia in "Agenzia di Comunità"</p> <p>CALCOLO: Identificazione e mappatura di tutti i soggetti del territorio e contestuale primo contatto con i diversi soggetti del territorio (es. Informagiovani, soggetti del 3° settore, Istituti scolastici, associazioni volontariato) per progettare e consolidare interventi nei confronti dei giovani, dei giovani con</p>	<p>Misure attuative della LR 14/2015</p> <p>CALCOLO: N. di coloro che hanno sottoscritto un programma personalizzato di politica attiva L.R. 14/2015 TARGET: 2250 Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: totale programmi sottoscritti 3110 Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>Presidio delle crisi aziendali e dei processi di autorizzazione degli ammortizzatori sociali in deroga</p> <p>CALCOLO: n. tavoli di crisi supportati/ n. richieste aziendale giunte all'ARL TARGET: 100% Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: tutte le procedure inerenti la gestione degli ammortizzatori in deroga per covid 19</p>

	<p>Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Con DD n.527 del 23/4/2021 e DD n. 1260 del 21/10/21 si sono disposte le assunzioni ed esaurita la graduatoria.</p> <p>CALCOLO: Immissione di funzionari specialisti in politiche per il lavoro di cat. D entro il 31.12.2021 (T.IND. + T.D.) TARGET: Almeno il 50% del personale in graduatoria Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p> <p>Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Con DD n.177 del 18/02/2021 è stata disposta l'assunzione a tempo indeterminato di n. 53 unità di personale di cat.D e con DD n.299 del 18/3/2021 è stata disposta l'assunzione di un'unità di personale in sostituzione. E' stato inserito un Agenzia circa il 79% delle persone utilmente collocate in graduatoria.</p>	<p>provinciale al fine di creare Reti territoriali o Reti di scopo per l'occupazione TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p> <p>Risultato realizzato ARL: SI Obiettivo raggiunto al 100% E' stata realizzata la mappatura di tutti i soggetti del territorio che sviluppano azioni nel campo delle politiche del lavoro.</p> <p>CALCOLO: Prima convocazione delle Reti territoriali/di scopo per l'occupazione con focus sulle donne TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p> <p>Risultato realizzato ARL: SI Obiettivo raggiunto al 100% Sono stati promossi incontri delle reti territoriali o di scopo in tutti gli ambiti di competenza dei Servizi</p>	<p>disabilità e dei giovani migranti su base provinciale al fine di creare Reti territoriali o Reti di scopo per l'occupazione TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p> <p>Risultato realizzato ARL: SI Obiettivo raggiunto al 100% E' stata realizzata la mappatura di tutti i soggetti del territorio che sviluppano azioni nel campo delle politiche del lavoro.</p> <p>CALCOLO: Prima convocazione delle Reti territoriali/ di scopo per l'occupazione con focus sui giovani TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p> <p>Risultato realizzato ARL: SI Obiettivo raggiunto al 100% Sono stati promossi incontri delle reti territoriali o di scopo in tutti gli ambiti di competenza dei Servizi</p>		<p>sono state efficacemente gestite. Alla data del 31/12/21 l'ARL ha partecipato a 98 incontri legati a crisi aziendali che hanno coinvolto 48 aziende dislocate sul territorio regionale. Obiettivo raggiunto al 100%</p>
SOTTO-OBIETTIVO OPERATIVO N.3	<p>Rilevazione di customer satisfaction</p> <p>CALCOLO: N. Cittadini Partecipanti alla rilevazione TARGET: 15000 compilazioni Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p> <p>Risultato realizzato ARL: 24.840 partecipanti alla rilevazione: Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>Qualità della customer satisfaction</p> <p>CALCOLO: n. valutazioni positive/ n. valutazioni totali</p>	<p>Digitalizzazione del processo per la dichiarazione di immediata disponibilità on line</p> <p>CALCOLO: N. DID on-line / N. DID supportate da operatore TARGET: ≥ 20% Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p> <p>Risultato realizzato ARL: 8.989/26.063 = 34,5% Obiettivo raggiunto al 100%</p>		<p>Misure a sostegno dell'occupabilità delle persone con disabilità ex L. n. 68/99</p> <p>CALCOLO: programmi di politica attiva sottoscritti / Iscritti agli uffici Collocamento Mirato (dati di flusso) TARGET: 100% Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p> <p>Risultato realizzato ARL: 14.905/5.847 = 254,9 % Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>CALCOLO: Numero disabili avviati nell'anno / Iscritti agli uffici Collocamento Mirato (dati di flusso) TARGET: ≥ 40% Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p> <p>Risultato realizzato ARL: 3.597/ 5.847 = 61,5% Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>Presidio delle crisi aziendali e dei processi di autorizzazione degli ammortizzatori sociali</p> <p>CALCOLO: gestione di tutte le istanze giunte all'ARL TARGET: 100% Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p> <p>Risultato realizzato ARL: alla data del 31/12/2021 sono state svolte 37 procedure di CIGS, di cui 5 ritirate dall'azienda prima della stipula o dopo la sottoscrizione del verbale e 9 procedure di licenziamento collettivo di cui 1 ritirata dall'azienda prima della stipula di verbale. Obiettivo raggiunto al 100%</p>

	<p>TARGET: ≥80% nella sezione servizi CPI/CM e ≥70% nella sezione sito internet Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: Sezione Servizi 92,18%, sezione sito 70,32% Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>Rilevazione della customer satisfaction per le aziende CALCOLO: Messa on-line del questionario TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: SI Obiettivo raggiunto al 100% Il questionario di customer satisfaction è stato integrato con una sezione ad-hoc relativa alle aziende e messo on-line nel 2021</p>			<p>CALCOLO: Accordo con ufficio scolastico regionale per definire linee di intervento sulla transizione scuola lavoro degli studenti con disabilità TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: SI Obiettivo raggiunto al 100% Il protocollo di collaborazione tra l'Agenzia regionale per il lavoro e l'Ufficio scolastico regionale è stato sottoscritto entro la fine dell'anno.</p>	
SOTTO-OBIETTIVI OPERATIVO N.4	<p>Qualificazione dei servizi per il lavoro attraverso processi di standardizzazione delle prestazioni CALCOLO: Realizzazione e pubblicazione di un "carta dei servizi" dell'Agenzia TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da settembre a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: SI Obiettivo raggiunto al 100% La Carta dei Servizi stata formalizzata con DD n.1501 del 22/12/2021</p>	<p>Formazione e qualificazione organici dell'Agenzia CALCOLO: N. dipendenti formati sulle prestazioni dei CPI / N. totale dipendenti CPI TARGET: ≥ 80% Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: 582/603 = 97% Obiettivo raggiunto al 100%</p>		<p>Misure a sostegno dei datori di lavoro ex L. n. 68/99 – certificati di ottemperanza CALCOLO: riduzione del tempo medio di risposta per il rilascio dei certificati di ottemperanza rispetto al dettato normativo (da 30 a 25 giorni di media) TARGET: 100% (media/anno) Periodo di riferimento da maggio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: ≤ 25 giorni Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>Supporto alle procedure di esame congiunto e partecipazione a tavoli di crisi nazionali del Ministero CALCOLO: Partecipazione al 100% dei tavoli di crisi nazionali in cui è convocata l'ARL TARGET: ≥ 90% Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: Alla data del 31/12/2021 sono stati sottoscritti 28 verbali di politiche attive ARL legati all'applicazione di CIGS art. 22 bis del D.Lgs 148/15, e CIGS art. 44 DL 109/'18. Obiettivo raggiunto al 100%</p>
SOTTO-OBIETTIVI OPERATIVO N.5	<p>Potenziamento e qualificazione infrastruttura logistica CALCOLO: Sottoscrizione delle prime convenzioni per il piano di potenziamento delle sedi adibite a CPI TARGET: N. 5 convenzioni sui grandi CPI e 5 convenzioni sui medi Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: SI</p>	<p>Potenziamento delle attività di comunicazione CALCOLO: Progettazione e creazione di un format di newsletter con ambiti personalizzabili per i servizi territoriali TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p>		<p>Sostenere l'occupabilità dei disabili – gestione dei contributi per l'assunzione a tempo determinato di persone con disabilità CALCOLO: totale fondi autorizzati al 31.12.2021 / totale fondi stanziati nei bandi al 31/12/2021 TARGET: ≥ 30% (distribuire risorse per un valore pari a circa un terzo di quanto stanziato)</p>	

	<p>Obiettivo raggiunto al 100% Determine di approvazione degli schemi di convenzioni con i comuni: Capoluoghi: Modena Det. n.179/21, Bologna Det. n.1013/21, Ravenna Det. n. 1004/21, Piacenza Det.n. 1330/21, Forlì Det. n. 1507/21. Altri comuni: Fiorenzuola D'Arda Det. n. 1432/21, Cesena Det. n.1500/21, Carpi Det. n.1547/21, Sassuolo Det. n. 1535/21, Fidenza Det. n. 1566/21, Guastalla Det. n.1474/21. Sedi decentrate: Bagno di Romagna Det. n. 646/21, Castiglione dei Pepoli Det. n. 1464/21, Cesenatico Det. n. 753/21, Fornovo di Taro Det. n. 1171/21, Sant'Arcangelo di Romagna Det. n. 1476/21, Vergato Det. n. 1560/21</p>	<p>Risultato realizzato ARL: SI Obiettivo raggiunto al 100% In ogni sito territoriale sono state create le newsletter, con cadenza mensile/settimanale, dedicate ai cittadini (in alcuni territori: Reggio Emilia, Rimini e Piacenza, anche per le imprese)</p> <p>CALCOLO: Progettazione e creazione di una pagina social dell'ARL (facebook o altri strumenti analoghi) con ambiti personalizzabili per i servizi territoriali TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: SI Obiettivo raggiunto al 100% Le pagine social dell'ARL (Facebook, Instagram e LinkedIn) sono on line dal 27/12/2021</p>		<p>PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: utilizzo dei fondi stanziati: > 46% Obiettivo raggiunto al 100%</p>	
<p>SOTTO-OBIETTIVI OPERATIVO N.6</p>	<p>Potenziamento e qualificazione infrastruttura tecnologica</p> <p>CALCOLO: aggiornare ed arricchire la gamma dei servizi on-line rivolti a cittadini e imprese nel portale "Lavoro X Te" e nella app dei servizi per il lavoro TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2020 Risultato realizzato ARL: SI Obiettivo raggiunto al 100% Aggiornato il modulo Agenda per consentire ai cittadini di fissare gli appuntamenti per la stipula il patto di servizio online tramite il Portale. Sviluppato timer con l'invio di Alert a lavoratori e aziende a ridosso di scadenze. Sviluppata la funzionalità di elaborazione CV sull'app oltre all'implementazione dell'accesso a Portale e App tramite spid. Infine, dal 6/12/21 è attiva la nuova procedura di controllo preventivo delle vacancy caricate in autonomia dalle aziende.</p>				

	<p>CALCOLO: introduzione di una disciplina di lavoro SMART e approvazione di uno specifico disciplinare TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: SI Obiettivo raggiunto al 100% Con DD n.1478 del 17/12/2021 è stato approvato l'adeguamento della disciplina dello smartworking ordinario, approvata con determinazione n. 867 del 29/6/2021, alle disposizioni del DM 8/10/2021 del Ministero della Pubblica amministrazione contenente le modalità organizzative per il rientro in presenza dei lavoratori delle pubbliche amministrazioni.</p> <p>CALCOLO: passaggio da smart straordinario a smart ordinario TARGET: inserimento in lavoro SMART ordinario di almeno il 60 % di dipendenti adibiti ad attività effettuabili da remoto Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021 Risultato realizzato ARL: 76% Obiettivo raggiunto al 100% Con DD n. 1280 del 28/10/2021 sono state approvate le proposte di progetto di smartworking ordinario presentate dai Dirigenti di Servizio e sottoscritti gli accordi individuali di sw ordinario per n. 520 dipendenti su 681 dipendenti in servizio al 31/12/2021 (personale di ruolo e distaccato); gli accordi individuali di sw sono stati predisposti recependo le modifiche normative introdotte dal DM 8/10/2021 del Ministero della Pubblica amministrazione.</p> <p>CALCOLO: fornire al personale le attrezzature dell'ARL utili alla gestione del lavoro SMART ordinario o straordinario TARGET: ≥ 50% dei richiedenti Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p>				
--	---	--	--	--	--

	<p>Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Le attrezzature sono state fornite come desumibile dall'applicativo dedicato ad oltre il 50% dei richiedenti.</p> <p>CALCOLO: creazione del primo osservatorio interno all'ARL per monitorare l'utilizzo dello smart working e l'impatto di genere – questionario on-line TARGET: SI/NO Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2021</p> <p>Risultato realizzato ARL: SI Obiettivo raggiunto al 100% Il format on line del questionario è stato disponibile dal 2 al 31 dicembre 2021. Hanno partecipato alla rilevazione 314 dipendenti su 681.</p>				
--	--	--	--	--	--



Parametro di performance organizzativa:	Grado di realizzazione degli obiettivi del PDA operativo - anno 2021
Peso parametro:	72%
Metodo di calcolo:	Media degli indicatori \geq 90%
Esito:	Positivo. Si vedano sottostanti tabelle di dettaglio. N. B. I valori in overperformance sono stati riportati a 100

Obiettivi operativi di Direzione e collegati sotto-obiettivi						
Obiettivi	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2021	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2021
1) Potenziamento straordinario dei Centri per l'Impiego e delle Politiche Attive del Lavoro	Cicognani Paola e i Dirigenti dei Servizi Territoriali	Numero di patti di servizio sottoscritti on line / numero totale dei patti sottoscritti ARL - TARGET: = 20% (Percentuale)	20%	29%	100%	Dal monitoraggio dati di fonte SILER emerge che il rapporto tra il Numero di patti di servizio sottoscritti on line / numero totale dei patti sottoscritti ARL ammonta al 28,6%.
		Numero di utenti con accesso al modulo di orientamento on-line/ n. utenti con patti di servizio on-line (Percentuale)	20%	32%	100%	Dal monitoraggio dei dati emerge che il numero di utenti con accesso al modulo di orientamento on-line/ n. utenti con patti di servizio on-line ARL ammonta al 31,8%
2) Favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di disoccupati facendo evolvere l'Agenzia in "Agenzia di comunità"	Cicognani Paola e i Dirigenti dei Servizi Territoriali	Numero programmi sottoscritti da utenti CPI (Numero)	102000	117926	100%	Dal monitoraggio si evince che al 31/12/2021 il numero programmi sottoscritti da utenti dei CPI è 117926 con miglioramento del 26,5% sul target 2020
		Quota di utenti dei CPI con classe di occupabilità medio bassa o fuori dal mercato del lavoro da tempo, avviati al lavoro entro un anno CALCOLO: utenti avviati al lavoro / utenti nelle classi di profilazione 1,2 e 3 pronti per essere segnalati ai datori di lavoro TARGET: = 40% (Percentuale)	40%	64%	100%	Dal monitoraggio dei dati SILER emerge che la percentuale del numero utenti avviati al lavoro/utenti nelle classi di profilazione 1, 2 e 3 pronti per essere segnalati ai datori di lavoro ARL ammonta al 64,2%
3) Promuovere l'accesso dei giovani al	Cicognani Paola e i Dirigenti dei	Gestione dei tirocini formativi – somministrazione del questionario di customer satisfaction dei tirocinanti ex DD 1442/2019 CALCOLO: N. di questionari compilati / N. dei tirocini attivati TARGET: = 5% (Percentuale)	5%	6%	100%	Al 31/12/2021 sono stati compilati sulla piattaforma TXTE 1633 questionari di customer satisfaction, che corrispondono al 6,35% del totale dei tirocini autorizzati nel 2021. Si precisa che la compilazione del questionario da parte del tirocinante sulla piattaforma è possibile esclusivamente se il tirocinante accede direttamente alla piattaforma, e non qualora abbia delegato il soggetto promotore alla convalida del progetto formativo.

mondo del lavoro	Servizi Territoriali	Gestione programma Garanzia Giovani - Riduzione dei tempi di presa in carico dei giovani rispetto al dettato normativo calcolato come media giorni intercorrenti tra data iscrizione al portale con adesione al programma GG e data di appuntamento con CPI target = 25 giorni (Numero)	25	25	100%	Dal monitoraggio dei tempi di presa in carico dei giovani iscritti al programma GG emerge che la media dei giorni intercorsi tra data iscrizione al portale e adesione al programma e data di appuntamento del CPI ammonta a 11 giorni. In particolare a Bologna la media dei giorni ammonta a 18, Ferrara 6, Forlì-Cesena 8, Modena 9, Parma 7, Piacenza 11, Ravenna 8, Reggio Emilia 7, Rimini 7.
4) Aumentare la capacità di entrare e permanere nel mondo del lavoro di persone che si trovano in situazioni di svantaggio o di disabilità	Cicognani Paola e i Dirigenti dei Servizi Territoriali	N. beneficiari di RdC che hanno avuto un avviamento al lavoro entro 6 mesi dopo la concessione del beneficio / N. beneficiari di RdC ARL TARGET: = 10% (Percentuale)	10%	25%	100%	Dal monitoraggio emerge che la percentuale del numero beneficiari di RdC che hanno avuto un avviamento al lavoro entro 6 mesi dopo la concessione del beneficio / numero beneficiari di RdC ARL ammonta al 24,60%. In particolare per il Servizio Centro 1 la percentuale è il 21,39, per il centro 2 è 21,47, per l'Est è il 32,94, per l'Ovest è il 24,63, per il Nord è il 27,81%.
		Numero di posti scoperti in imprese obbligate (PA + privati) ex L. 68/99 al 31/12/2021/ numero di posti scoperti nelle stesse imprese al 31/12/2020. Target diminuzione delle scoperture pari ad almeno il 20% . (Percentuale)	20%	36%	100%	Dal monitoraggio emerge che la riduzione del numero di posti scoperti in imprese obbligate (L.68/99) al 31/12/2021 sul numero dei posti scoperti in imprese con obblighi ancora da assolvere al 31/12/2021 ammonta al 52% a scala regionale. In particolare nel Servizio Centro 1 si registra una riduzione delle scoperture del 33,59%, nel Servizio Est del 50,88%, nel Centro 2 del 33,19%, nell' Ovest del 38,77%, nel Nord del 33,45%.
5) Aumentare il sostegno a favore di imprese e lavoratori per favorire l'accesso agli ammortizzatori sociali	Cicognani Paola e i Dirigenti dei Servizi Territoriali	Gestione delle crisi aziendali e della procedura connessa alla convocazione dei tavoli di crisi – Riduzione dei tempi rispetto al dettato normativo CALCOLO: tempo intercorrente tra data istanza CIGS di aziende e convocazione del tavolo di crisi / tempi dettati dalla normativa-Target riduzione del 20% dei tempi previsti dalla normativa (Percentuale)	20%	50%	100%	Rispetto ai tempi previsti dalla normativa per le procedure di CIGS si è avuta una riduzione dei tempi prima convocazione di circa il 50%.
		Gestione degli ammortizzatori sociali a seguito della chiusura viadotto E45 per lavoratori dipendenti e autonomi – Riduzione dei tempi di autorizzazione rispetto al dettato normativo CALCOLO: media giorni intercorrenti tra istanza datore di lavoro e rilascio autorizzazione = 35 GG (Percentuale)	100%	100%	100%	Tutte le procedure inerenti il sostegno al reddito per la chiusura della Strada E45 sono state efficacemente gestite. L'attività può considerarsi conclusa essendo trascorsi anche i tempi massimi previsti per eventuali ricorsi in sede amministrativa o al Presidente della Repubblica.

Sotto-obiettivi operativi dei servizi collegati con gli obiettivi di direzione

Obiettivi	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2021	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2021
-----------	--------------	---	--------	---------------------------------------	----------------	--------------------------------------

1.1) Sviluppo dei processi di innovazione e digitalizzazione delle prestazioni	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Gestione on-line aste ex art. 16 L.56/1987 - Approvazione bando entro 30 giorni dall'istanza della Pubblica Amm.ne CALCOLO: Data approvazione bando – data istanza PP.AA. = 30 giorni (Percentuale)	100%	99%	99%	Dal monitoraggio dei dati comunicati dai vari servizi emerge che tutti i bandi sono stati approvati entro 30 giorni dalla data di istanza della PA, fatta eccezione per una procedura che ha richiesto più di trenta giorni.
1.2) Potenziamento e qualificazione degli organici dell'Agenzia.	Cicognani Paola e Martinelli Massimo	Conclusione procedure concorsuali avviate nel 2019 di assistenti in politiche per il lavoro di cat. C ed immissione in ruolo entro il 31.12.2021 (T.IND. + T.D.) TARGET: Almeno il 50% del personale in graduatoria (Percentuale)	100%	100%	100%	Obiettivo già raggiunto e rendicontato con il monitoraggio al 31/08/2021. La procedura concorsuale si è conclusa con l'approvazione della graduatoria con determinazione del Direttore n. 296 del 17/03/2021. Con determinazione n.527 del 23/4/2021 è stata disposta l'assunzione a tempo indeterminato di n.1 unità di personale (vincitore) e l'assunzione a tempo determinato di n.82 unità di personale tempo determinato preliminarmente all'assunzione di ruolo prevista entro la fine dell'anno 2021. Con DD n. 1260 del 21-10-21 avente ad oggetto " Assunzioni a tempo indeterminato pieno di n. 88 "assistente in politiche per il lavoro" - cat. C da graduatoria concorsuale. Attuazione Piano del fabbisogno di personale dell'Agenzia Regionale per il lavoro della Regione Emilia Romagna, annualità 2021" si è esaurita la graduatoria.
		Immissione di funzionari specialisti in politiche per il lavoro di cat. D entro il 31.12.2021 (T.IND. + T.D.) TARGET: Almeno il 50% del personale in graduatoria (Percentuale)	100%	100%	100%	Obiettivo già raggiunto e rendicontato con il monitoraggio al 31/08/2021. Con determinazione n.177 del 18/02/2021 è stata disposta l'assunzione a tempo indeterminato di n. 53 unità di personale di cat.D, come previste dal piano del fabbisogno del personale per l'anno 2021 (oltre alle assunzioni effettuate nel 2020 per n.54 unità) scorrendo la relativa graduatoria sino alla posizione n.113 (su 136 totali inseriti in graduatoria). Con determinazione n.299 del 18/3/2021 è stata disposta l'assunzione di un'unità di personale in sostituzione di personale rinunciataro. E' stato inserito pertanto presso l'Agenzia circa il 79% delle persone utilmente collocate in graduatoria.
1.3) Approvazione del Piano Organizzativo del Lavoro Agile (P.O.L.A)	Cicognani Paola e Martinelli Massimo	Creazione del primo osservatorio interno all'ARL per monitorare l'utilizzo dello smart working e l'impatto di genere mediante questionario on-line (Si/No)	Si	Si	100%	La rilevazione sull'esperienza dello smart working e dell'impatto di genere è stata avviata dall'ARL in collaborazione con il CUG, con la messa on line di un questionario dedicato, con domande che indagano vari aspetti coinvolti nell'esperienza dello smart working, con particolare attenzione al tema dell'equità di genere e della conciliazione tra impegni lavorativi e di vita personale e familiare. Il format on line è stato disponibile dal 2 al 31 dicembre 2021. Hanno partecipato alla rilevazione 314 rispondenti. Documentazione agli atti del Servizio Affari Generali e Risorse Umane.
		Introduzione di una disciplina di lavoro SMART e approvazione di uno specifico disciplinare (Si/No)	Si	Si	100%	Con determinazione del Direttore n.1478 del 17/12/2021 è stato approvato l'adeguamento della disciplina dello smartworking ordinario, approvata con determinazione n. 867 del 29/6/2021, alle disposizioni del DM 8/10/2021 del Ministero della Pubblica amministrazione contenente le modalità organizzative per il rientro in presenza dei lavoratori delle pubbliche amministrazioni.

		Passaggio dalla modalità di lavoro smart straordinario a smart ordinario. TARGET: inserimento in lavoro SMART ordinario di almeno il 60 % di dipendenti adibiti ad attività effettuabili da remoto (Percentuale)	100%	100%	100%	Con determinazione n. 1280 del 28/10/2021 sono state approvate le proposte di progetto di smartworking ordinario presentate dai Dirigenti di Servizio e sottoscritti gli accordi individuali di sw ordinario per n. 520 dipendenti su 682 dipendenti in servizio al 31/12/2021 (personale di ruolo e distaccato); gli accordi individuali di sw sono stati predisposti recependo le modifiche normative introdotte dal DM 8/10/2021 del Ministero della Pubblica amministrazione contenente le modalità organizzative per il rientro in presenza dei lavoratori delle pubbliche amministrazioni, formalizzate con determinazione del Direttore n.1478 del 17/12/2021 con cui è stato approvato l'adeguamento della disciplina dello smartworking ordinario, approvata con propria determinazione n. 867 del 29/6/2021, alle disposizioni del DM 8/10/2021.
1.4) Rilevazione customer satisfaction	Cicognani Paola	Numero di cittadini partecipanti alla rilevazione (Numero)	15000	24840	100%	Dai dati di monitoraggio risulta che hanno partecipato alla rilevazione di customer satisfaction 24.840 cittadini.
		Numero di valutazioni positive/ n. valutazioni totali TARGET: =80% nella sezione servizi CPI/CM e =70% nella sezione sito internet (Percentuale)	100%	100%	100%	Dal monitoraggio dei dati sulla rilevazione della customer satisfaction emerge che al 31 dicembre sono pervenuti 24.840 questionari e che le valutazioni positive sull'attività dei CPI e UCM ammontano in complesso ad oltre il 92% (92,1%) mentre le valutazioni positive relativamente al sito ammontano ad oltre il 70% (70,4%)
		Rilevazione della customer satisfaction per le aziende: Messa on-line del questionario (Si/No)	Si	Si	100%	il questionario di customer satisfaction è stato integrato con una sezione relativa alle aziende e messo on line nel mese di dicembre 2021.
1.5) Qualificazione dei servizi per il lavoro attraverso l'omogeneizzazione dei processi operativi attinenti all'erogazione delle prestazioni	Cicognani Paola e Monti Fabrizia e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Realizzazione e pubblicazione di un "carta dei servizi" dell'Agenzia (Si/No)	Si	Si	100%	L'attività di analisi e standardizzazione dei servizi erogati dai centri per l'impiego è stata formalizzata nella determinazione n.1501 del 22/12/2021 con la quale è stata approvata la Carta dei Servizi .
1.6) Potenziamento e qualificazione infrastruttura logistica e adeguamento sedi	Cicognani Paola e Martinelli Massimo	Sottoscrizione delle prime convenzioni per il piano di potenziamento delle sedi adibite a CPI- Target: N. 5 convenzioni sui CPI di grandi dimensioni e 5 convenzioni sui CPI di medie dimensioni. (Percentuale)	100%	100%	100%	Determine di approvazione degli schemi di convenzioni con i comuni: Capoluoghi: Modena Det. n.179/21, Bologna Det. n.1013/21, Ravenna Det. n. 1004/21, Piacenza Det.n. 1330/21, Forlì Det. n. 1507/21. Altri comuni: Fiorenzuola D'arda Det. n. 1432/21, Cesena Det. n.1500/21, Carpi Det. n.1547/21, Sassuolo Det. n. 1535/21, Fidenza Det. n. 1566/21, Guastalla Det. n.1474/21. Sedi decentrate: Bagno di Romagna Det. n. 646/21, Castiglione dei Pepoli Det. n. 1464/21, Cesenatico Det. n. 753/21, Forno di Taro Det. n. 1171/21, Sant'Arcangelo di Romagna Det. n. 1476/21, Vergato Det. n. 1560/21.

1.7) Potenziamento e qualificazione infrastruttura tecnologica	Cicognani Paola, Martinelli Massimo e Monti Fabrizia	Aggiornare ed arricchire la gamma dei servizi on-line rivolti a cittadini e imprese nel portale "Lavoro X Te" e nella app dei servizi per il lavoro (Sì/No)	Sì	Sì	100%	E' stato aggiornato il modulo Agenda per consentire ai cittadini di fissare gli appuntamenti per la stipula il patto di servizio online tramite il Portale (politiche attive DGR 416/2021), sono stati sviluppati timer con l'invio di alert a lavoratori e aziende a ridosso di scadenze (CV e pubblicazione offerte di lavoro), è stata sviluppata la funzionalità di elaborazione CV sull'app oltre all'implementazione dell'accesso a Portale e App tramite spid con recupero di eventuali informazioni presenti su account preesistenti intestati al lavoratore. Dal 6/12 è attiva la nuova procedura di controllo preventivo delle vacancy caricate in autonomia dalle aziende che consente un migliore servizio di consulenza alle imprese in cerca di personale.
		Fornire al personale le attrezzature dell'ARL utili alla gestione del lavoro SMART ordinario o straordinario TARGET: = 50% dei richiedenti (Percentuale)	100%	100%	100%	L'attività è stata regolarmente erogata come desumibile dall'applicativo CMDBuild, banca dati degli asset informatici attribuiti agli utenti.
2.1) Potenziamento del ruolo dell'Agenzia come "Agenzia di comunità"	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Identificazione e mappatura di tutti i soggetti del territorio e contestuale primo contatto con i diversi soggetti del territorio (es. Comuni, soggetti del 3° settore, Istituti scolastici, associazioni volontariato) per progettare e consolidare interventi nei confronti delle donne su base provinciale al fine di creare Reti territoriali o Reti di scopo per l'occupazione (Sì/No)	Sì	Sì	100%	Tutte le attività di ricognizione e mappatura sono state realizzate dai Servizi territoriali. In particolare è stata realizzata la mappatura di tutti i soggetti del territorio che sviluppano azioni nel campo delle politiche del lavoro (comuni , Città metropolitana , asl , informagiovani, sindacati , associazioni di categoria , scuole , associazioni disabili, soggetti del 3° settore , soggetti accreditati al lavoro -area 1 e area 2 - e alla formazione).
		Prima convocazione delle Reti territoriali/di scopo per l'occupazione con focus sulle donne (Sì/No)	Sì	Sì	100%	La prima convocazione delle reti territoriali o di scopo è stata promossa da parte di tutti i servizi territoriali. documentazione agli atti.
2.2) Qualificazione delle prestazioni rivolte agli utenti	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	N. DID on-line / N. DID supportate da operatore - TARGET = 20% (Percentuale)	20%	34,50%	100%	Dal monitoraggio dei dati SILER emerge che la percentuale del numero DID on-line / numero DID supportate da operatore ARL ammonta a 34,5%
		Potenziamento dell'autoimpiego e dello start-up di impresa CALCOLO: Avvio nei nove ambiti territoriali, uno per provincia, di punti specialistici dedicati all'autoimpiego o allo start-up di impresa con individuazione di modalità comunicative e organizzative comuni all'ARL (Numero)	9	9	100%	In ciascun ambito territoriale di competenza dei Servizi è stato avviato un servizio specialistico dedicato all'autoimpiego che mira ad approfondire le capacità imprenditoriali delle persone e dell'idea di impresa fornendo consulenza in materia.

2.3) Formazione e qualificazione degli organici dell'Agenzia.	Cicognani Paola, Martinelli Massimo e Dirigenti dei Servizi Territoriali	N. dipendenti formati sulle prestazioni dei CPI / N. totale dipendenti CPI TARGET: = 80% (Percentuale)	80%	97%	100%	Con determinazione n. 1529 del 23/12/2021 è stato approvato il Piano della formazione triennale 2021/2023 del personale dell'Agenzia Lavoro, dando atto della ricognizione della formazione effettuata nel 2021 e delle iniziative formative pianificate per il 2022-2023. Dai dati di monitoraggio sulla formazione erogata emerge che i dipendenti formati sulle prestazioni dei Cpi ammontano a 582. Il totale dei dipendenti dell'Agenzia al 31/12 ammonta a 603. Pertanto 582/603 = 97%.
2.4) Potenziamento delle attività di comunicazione	Cicognani Paola e Monti Fabrizia	Progettazione e creazione di un format di newsletter con ambiti personalizzabili per i servizi territoriali (Sì/No)	Sì	Sì	100%	In ogni sito territoriale sono state create le newsletter, che hanno una cadenza mensile/settimanale, dedicate ai cittadini (in alcuni territori: Reggio Emilia, Rimini e Piacenza, anche per le imprese).
		Progettazione e creazione di una pagina social dell'ARL (facebook o altri strumenti analoghi) con ambiti personalizzabili per i servizi territoriali (Sì/No)	Sì	Sì	100%	Le pagine social dell'ARL (facebook, Instagram e LinkedIn) sono on line dal 27/12/2021
3.1) Coordinamento delle misure attuative del Programma Garanzia Giovani	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	N. giovani che hanno sottoscritto un programma Garanzia Giovani / N. giovani aderenti a Garanzia Giovani nella regione TARGET: = 45% (Percentuale)	45%	59%	100%	Dal monitoraggio effettuato sul Portale Lavoro per Te è emerso che i giovani che hanno sottoscritto un programma al 31.12: ammontano a 5.887, mentre le adesioni a GG (da portale) risultano 9.959 pertanto 5887/9959=59%
3.2) Promozione e attivazione di reti territoriali a supporto dell'occupazione giovanile	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Identificazione e mappatura di tutti i soggetti del territorio e contestuale primo contatto con i diversi soggetti del territorio (es. Informagiovani, soggetti del 3° settore, Istituti scolastici, associazioni volontariato) per progettare e consolidare interventi nei confronti dei giovani, dei giovani con disabilità e dei giovani migranti su base provinciale al fine di creare Reti territoriali o Reti di scopo per l'occupazione (Sì/No)	Sì	Sì	100%	Tutti i servizi territoriali hanno realizzato la mappatura dei soggetti e degli stakeholders al fine di creare Reti territoriali o Reti di scopo per l'occupazione dei giovani.
	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Prima convocazione delle Reti territoriali/di scopo per l'occupazione con focus sui giovani (Sì/No)	Sì	Sì	100%	Sono stati promossi incontri delle reti territoriali o di scopo in tutti gli ambiti di competenza dei Servizi.
4.1) Attuazione delle misure di politica attiva connesse al beneficio del reddito di	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	N. di PRI sottoscritti/ N. totale ADRDC rilasciati (quando vi è la scelta del CPI come soggetto erogatore) (Percentuale)	100%	99%	99%	Dai dati di monitoraggio emerge che l'indicatore a livello regionale si attesta al 99% . Si precisa a tal fine che sono inclusi non solo i PRI sottoscritti, ma anche i casi di sospensione, blocco o chiusura del ADRDC che possono essere assimilati, perchè sono stati che non permettono ulteriori attività da parte dei CPI.

cittadinanza		N. redditi trattati sulla base delle notifiche / N. redditi beneficiari (Percentuale)	100%	99,70%	99,70%	Dal monitoraggio dati SILER emerge che la percentuale del numero redditi trattati sulla base delle notifiche / numero redditi beneficiari ARL ammonta al 99,7%
4.2) Misure attuative della L.R. 30 luglio 2015 n. 14.	Cicognani Paola, Monti Fabrizia e Dirigenti dei Servizi territoriali	N. di coloro che hanno sottoscritto un programma personalizzato di politica attiva L.R. 14/2015 (Numero)	2250	3110	100%	Dal monitoraggio del cruscotto Knowage emerge che il numero di coloro che hanno sottoscritto un programma di politica attiva L.R. 14/2015 ARL è 3110
4.3) Misure a sostegno dell'occupabilità delle persone con disabilità ex L. n. 68/90	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Accordo con ufficio scolastico regionale per definire linee di intervento sulla transizione scuola lavoro degli studenti con disabilità (Si/No)	Si	Si	100%	Il protocollo di collaborazione tra l'Agenzia regionale per il lavoro e l'Ufficio scolastico regionale è stato sottoscritto entro la fine dell'anno e repertoriato in data 19/1/2021 al fine di garantire l'offerta di interventi ideati e rivolti in modo particolare per gli studenti con disabilità dell'ultimo anno di scuola secondaria di 2° grado, finalizzati a fornire loro elementi conoscitivi utili alla progressiva definizione del proprio progetto di vita, con riferimento tanto alla prosecuzione degli studi quanto all'inserimento nel mondo del lavoro.
		Gestione dei contributi per l'assunzione a tempo determinato di persone con disabilità: Totale fondi autorizzati al 31.12.2021 / totale fondi stanziati nei bandi al 31/12/2021 TARGET: = 30% (Percentuale)	30%	100%	100%	Alla data del 31/12/2021 sono state regolarmente svolte le procedure previste dal bando: le istanze ricevute fino al 30/09/2021 sono state istruite e approvati i conseguenti atti di ammissibilità. per le istanze pervenute tra il 1 ottobre e il 31 dicembre 2021 il relativo procedimento si è avviato il 3 gennaio 2022. sono pervenute in tutto n. 84 domande con un importo presunto richiesto pari a circa € 510.000,00. tenuto conto che potrebbero esserci delle istanze non ammissibili, si ipotizza che la % di utilizzo delle risorse oscillerà tra il 46% e il 48%, % ampiamente superiore al target previsto.
		Numero di programmi di politica attiva sottoscritti / Numero di iscritti agli uffici Collocamento Mirato (dati di flusso) (Percentuale)	100%	254,90%	100%	Dal monitoraggio dei dati SIL emerge che il numero di programmi di politica attiva sottoscritti / numero di iscritti agli uffici Collocamento Mirato ARL ammonta al 254,9%
		Numero disabili avviati nell'anno / Iscritti agli uffici Collocamento Mirato (dati di flusso) TARGET: = 40% (Percentuale)	40%	61,50%	100%	Dal monitoraggio dei dati SILER emerge che la percentuale del numero disabili avviati nell'anno / Iscritti agli uffici Collocamento Mirato (dati di flusso) ARL ammonta al 61,5% (Numero disabili avviati nel 2021: 3597 Iscritti al CM: 5847).
		Riduzione del tempo medio di risposta per il rilascio dei certificati di ottemperanza rispetto al dettato normativo (da 30 a 25 giorni di media) TARGET: 100% (25 gg di media/anno) Periodo di riferimento da maggio a dicembre 2021 (Percentuale)	100%	100%	100%	Dal monitoraggio dei dati AURIGA emerge che la media di giorni di riduzione del tempo medio di risposta per il rilascio dei certificati di ottemperanza rispetto al dettato normativo (da 30 a 25 giorni di media) a livello di ARL è pari a 9 giorni.

5.1) Presidio delle crisi aziendali e dei processi di autorizzazione degli ammortizzatori sociali	Cicognani Paola, Monti Fabrizia e Dirigenti dei Servizi territoriali	Gestione di tutte le istanze giunte all'ARL (ammortizzatori sociali ordinari) (Percentuale)	100%	100%	100%	Alla data del 31/12/2020 sono state svolte 37 procedure di CIGS, di cui 5 ritirate dall'azienda prima della stipula o dopo la sottoscrizione del verbale e 9 procedure di licenziamento collettivo di cui 1 ritirata dall'azienda prima della stipula di verbale. In nuovo fenomeno del ritiro pratica dopo l'espletamento della procedura è legato all'incertezza normativa sugli ammortizzatori sociali che ha caratterizzato il 2021.
		Numero di tavoli di crisi supportati/numero di richieste aziendali giunte all'ARL (Percentuale)	100%	100%	100%	Tutte le procedure oramai residuali inerenti la gestione degli ammortizzatori in deroga per covid 19 sono state efficacemente gestite. Alla data del 31/12/21 l'ARL ha partecipato a 98 incontri legati a crisi aziendali che hanno coinvolto 48 aziende dislocate sul territorio regionale.
		Partecipazione ai tavoli di crisi nazionali in cui è convocata l'ARL TARGET: = 90% (Percentuale)	90%	100%	100%	Alla data del 31/12/2021 sono stati sottoscritti 28 verbali di politiche attive ARL legati all'applicazione di CIGS art. 22 bis del D.Lgs 148/15, e CIGS art. 44 DL 109/'18.
		Partecipazione al 100% dei tavoli di approfondimento in cui è convocata l'ARL e predisposizione della bozza protocollo d'intesa (Percentuale)	100%	100%	100%	Alla data del 31/12/21 l'ARL ha partecipato a 98 incontri legati a crisi aziendali che hanno coinvolto 48 aziende dislocate sul territorio regionale.
		Partecipazione al 100% dei tavoli di salvaguardia dell'occupazione in cui l'ARL fornisce supporto tecnico (Percentuale)	100%	100%	100%	Alla data del 31/12/21 l'ARL ha partecipato a 98 incontri legati a crisi aziendali che hanno coinvolto 48 aziende dislocate sul territorio regionale.

Media 99,95%

Parametro di performance organizzativa:	Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza – PTPCT 2021-2023 – Anno di riferimento 2021
Peso parametro:	10%
Metodo di calcolo:	Raggiungimento della maggioranza degli obiettivi programmati nel PTPCT
Esito:	Positivo 100% Raggiunti n. 10 obiettivi su 10. Si veda la sottostante tabella di dettaglio

Rendicontazione degli obiettivi previsti nel PTPCT 2021-2023

n.	Misura (descrizione)	Termine di attuazione	Resp. obiettivo	Indicatore di realizzazione	Rendicontazione 2021
1	Programmazione dei percorsi formativi per la prevenzione della corruzione e della trasparenza per l'anno 2021	31.12.2021	RPCT e tutti i dirigenti responsabili di struttura	Programmazione di percorsi che coinvolgano il 100% del personale dell'Agenzia non ancora formato. Target: Se raggiunto: il 100% = 100% dell'obiettivo; il 90% =90% dell'obiettivo; il 80% =80% dell'obiettivo	Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100%. Il corso sul codice di comportamento attraverso piattaforma SELF è stato avviato in data 15/04/2021 e si è concluso il 30/6/2021.
2	Realizzazione dei percorsi formativi per la prevenzione della corruzione e della trasparenza per l'anno 2021	31.12.2021	Responsabile del Servizio Affari generali e Risorse Umane e RPCT con collaborazione RPCT della Giunta Regionale	Conclusione dei percorsi formativi programmati di almeno il 70% del personale destinatario. Target: Se raggiunto: il 70% dei discenti = 100% dell'obiettivo; il 60% dei discenti =90% dell'obiettivo; il 50% dei discenti =80% dell'obiettivo	Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100%. Al corso sul codice di comportamento sono stati iscritti 594 dipendenti di cui 535, pari ad oltre il 90% hanno superato il test finale del corso. Quindi l'obiettivo del PTPCT del 70% dei corsisti formati rispetto agli invitati è stato superato.

n.	Misura (descrizione)	Termine di attuazione	Responsabile dell'obiettivo	Indicatore di realizzazione	Rendicontazione 2021
3	Realizzazione procedura informatica per l'inoltro di segnalazioni da parte del whistleblower	30.06.2021	RPCT e tutti i dirigenti responsabili di struttura	Messa on-line del modulo per la raccolta delle istanze. Target: Se raggiunto entro: maggio = 100% dell'obiettivo - giugno 95% - luglio 90%	Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100% Le nuove modalità di segnalazione di illeciti ai sensi dell'art 54 bis del d.lgs 165/2001 e contestuale tutela del denunciante (cd.whistleblower) sono state pubblicate on-line, sul portale dell'Agenzia, a partire dal 27.05.2021. E' stata altresì data comunicazione dell'avvenuta pubblicazione a tutto il personale interno dell'Agenzia e creata una pagina web dedicata per gli utenti.
4	Sperimentazione dell'attività di valutazione del rischio con la metodologia di tipo qualitativo	31.12.2021	RPCT e tutti Dirigenti dell'ARL	Realizzazione della valutazione del rischio di almeno il 30% dei Processi mappati dall'ARL ascritti ad aree di rischio corruttivo. Target: Se raggiunto entro: ottobre = 100% dell'obiettivo; novembre 95%; Dicembre 90%	Percentuale raggiungimento dell'obiettivo: 95%. Rispetto alla valutazione del rischio corruttivo dei processi dell'Agenzia definiti con DD 845/2019, nel 2021 è proseguita l'attività con la metodologia di tipo qualitativo. Si sono utilizzati gli strumenti individuati dalla Giunta regionale adattandoli alla specifica realtà organizzativa dell'Agenzia Lavoro: 11 item di valutazione corrispondenti ad altrettanti fattori di rischio; scala valutativa di ogni item con parametri qualitativi "alto", "medio", "basso"; valutazione di sintesi finale; definizione di ipotesi di contromisure utili a contrastare/minimizzare il rischio corruttivo. Sono stati valutati 32 processi, pari a circa il 50% dei processi mappati e ascritti ad aree di rischio, con il supporto della rete interna dei referenti anticorruzione e trasparenza dell'Agenzia. L'esito del lavoro è stato inviato, in data 26/10/2021, ai dirigenti dei servizi dell'Agenzia, cui spetta l'obbligo di applicare le misure di contrasto al rischio, e non è giunta alcuna osservazione in merito al lavoro svolto dalla rete. Il 23.11.2021 si è quindi proceduto alla protocollazione delle schede di valutazione. Si tratta, nello specifico, dei seguenti processi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema di misurazione e valutazione della performance 2. Organizzazione/riorganizzazione unità organizzative ARL 3. Attribuzione incarichi dirigenziali, di posizione organizzativa, particolari responsabilità 4. Valutazione della prestazione del personale

n.	Misura (descrizione)	Termine di attuazione	Responsabile dell'obiettivo	Indicatore di realizzazione	Rendicontazione 2021
					<ol style="list-style-type: none"> 5. Mobilità interna del personale 6. Mobilità esterna in uscita del personale 7. Gestione presenze (comprende gestione malattie e gestione part-time) 8. Gestione progressioni economiche orizzontali - PEO 9. Autorizzazione incarichi extraistituzionali 10. Accesso agli atti documentali ex L. 241/90 11. Accesso generalizzato F.O.I.A. e whistleblowing 12. "Convenzione/Programma inserimenti lavorativi disabili ex art.11. L.68/99. 13. Verifiche e certificazioni di ottemperanza alla L.68/99. 14. Convenzione trilaterale con commessa di lavoro: a cooperativa sociale ex art. 22, L.R 17/05 oppure a cooperative sociali ex art. 12 bis L. 68/99. 15. "Sospensione degli obblighi (comprende sospensione temporanea) 16. "Servizio incrocio domanda / offerta di lavoro (Preselezione). 17. Promozione di Tirocini Formativi e di Orientamento. 18. Gestione dello stato di disoccupazione ex art. 19 D. Lgs 150/2015. 19. Rilascio certificati attestanti la situazione lavorativa e/o la posizione di Status di disoccupato. 20. Stipula del Patto di Servizio personalizzato ex art. 20 e seguenti D. Lgs 150/2015. 21. Incrocio domanda e offerta di lavoro.(Processo relativo CPI) 22. Adesione alla Convenzione aperta Siler. 23. Contenzioso stragiudiziale 24. Rilascio del visto endoprocedimentale ai progetti di tirocinio rivolti a cittadini stranieri residenti all'estero ai sensi della Linee guida del 5/8/2014 25. Autorizzazione preventiva tirocini 26. Approvazione dell'elenco dei soggetti accreditati alle politiche per il lavoro e delle relative variazioni ex art. 7 del Dlgs 276/2003 e art. 35 L.R. 17/2005 27. Autorizzazione agenzie private di lavoro all'esercizio dell'intermediazione, ricerca e selezione del personale e supporto alla ricollocazione ex L.R. 17/2005 28. Convenzione aperta .L. R.14/2015 29. Ciclo passivo 30. Gestione delle sedi immobiliari dell'ARL 31. Gestione arredi e attrezzature 32. Gestione degli esuberanti nella PA in forza dell'art. 34 del D.lgs. 165/2001

n.	Misura (descrizione)	Termine di attuazione	Responsabile dell'obiettivo	Indicatore di realizzazione	Rendicontazione 2021
5	Approvazione di una regolamentazione d'Agenzia sull'applicazione dell'istituto della rotazione ordinaria e straordinaria del personale	31.12.2021	Direttore ed RPCT	Approvazione del Regolamento sull'istituto della rotazione del personale. Target: Se raggiunto entro: ottobre = 100% dell'obiettivo; novembre= 95%; dicembre = 90%	Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 95% Con Determinazione del Direttore n. 1396 del 30/11/2021 è stato approvato il "Disciplinare recante criteri generali e linee guida di attuazione dell'istituto della rotazione ordinaria e straordinaria del personale nell'ambito del Piano per la prevenzione della corruzione dell'Agenzia Regionale per il Lavoro dell'Emilia-Romagna".
6	Monitoraggio annuale sulla corretta applicazione del D.lgs. 39/2013 in materia di assenza di cause di inconferibilità e incompatibilità per incarichi amministrativi di vertice	31.12.2021	Responsabile del Servizio Affari generali e Risorse Umane	Realizzazione dei controlli a campione sulle auto dichiarazioni in una percentuale non inferiore al 5% e redazione di un verbale sull'esito dei controlli. Target: SI/NO	Obiettivo raggiunto: SI. Si è proceduto ad effettuare i controlli inerenti le suddette dichiarazioni per due posizioni dirigenziali, poiché entrambe assunte nell'anno 2021, espletando tutte le verifiche previste dal D. Lgs 39/2013. Di dette verifiche si dà atto nel verbale del 28/12/2021 n. prot. 0103353. Inoltre si specifica che è stata superata la percentuale del 5% dei dirigenti controllati, essendo i dirigenti in forza all'ARL pari a 9 unità alla data del 31/12/2021.
7	Monitoraggio annuale procedimenti disciplinari e dei reclami inoltrati all'Agenzia	31.12.2021	RPCT e tutti i dirigenti responsabili di struttura	Realizzazione documento di monitoraggio Target: SI/NO	Obiettivo raggiunto: SI Il monitoraggio sui procedimenti disciplinari è stato realizzato e l'esito è confluito nella relazione annuale dell'RPCT sull'attuazione del codice di comportamento disponibile nel portale Amministrazione Trasparente dell'Agenzia. Il monitoraggio dei reclami è stato completato entro il 27.12.2021 attraverso i contributi dalla rete dei referenti anticorruzione e trasparenza. Il documento di sintesi avente prot. n. 0103272.1 del 28/12/2021, è poi confluito all'interno del PTPCT 22-24 dell'Agenzia diventandone un allegato parte integrante.

n.	Misura (descrizione)	Termine di attuazione	Responsabile dell'obiettivo	Indicatore di realizzazione	Rendicontazione 2021
8	Aggiornamento del registro unico degli accessi sul sito Amministrazione trasparente in equilibrio con le esigenze di tutela della privacy	31.12.2021	RPCT e tutti i dirigenti responsabili di struttura	Pubblicazione del registro unico degli accessi: Target: SI/NO	Obiettivo raggiunto: SI Il Registro unico degli accessi è stato aggiornato semestralmente e pubblicato nel portale Amministrazione Trasparente dell'Agenzia, nella sezione "Altri Contenuti" attraverso il supporto dei referenti anticorruzione e trasparenza dell'Agenzia. Si specifica che, solo in riferimento alle richieste di accesso di tipo documentale, l'Agenzia riceve ed evade, in media, oltre 10.000 istanze all'anno prevalentemente rivolte ai Servizi Territoriali al fine di ottenere informazioni presenti sul SILER. Il registro è stato considerato come buona prassi regionale all'interno della RIT - Rete per l'integrità e la trasparenza dell'Emilia-Romagna e in data 15.12.2021 sono state illustrate, ad oltre 150 PP.AA. regionali, le modalità operative per la sua implementazione e gestione.
9	Partecipazione ai lavori della rete dell'integrità e della Trasparenza della RER sul codice di comportamento	31.12.2021	Responsabile del Servizio Affari generali e Risorse Umane in collaborazione con RPCT	Partecipazione agli incontri oggetto di invito. Target: Se partecipato al 100% degli incontri = 100% dell'obiettivo; 90% = 90% dell'obiettivo; il 80% = 80% dell'obiettivo	La RIT- Rete per l'integrità e la trasparenza della Regione Emilia-Romagna ha convocato due riunioni/seminari sul tema del codice di comportamento, in data 25/02/2021 e 29/03/2021 nelle quali è stata garantita la partecipazione dell'Agenzia.
10	Aggiornamento dei moduli per il bando sull'adattamento dei posti di lavoro per l'inserimento di persone con disabilità al fine di garantire il rispetto dell'art. 53 comma 16 ter D.lgs. 165/2001	31.12.2021	RPCT - Responsabile del Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Aggiornamento della modulistica nel rispetto dell'art. 53 comma 16 ter D.lgs. 165/2001 Target: Se aggiornato moduli entro Ottobre = 100% dell'obiettivo, Novembre = 95%, Dicembre = 90%	Percentuale raggiungimento 100%. Realizzato a luglio 2021 con L'aggiornamento della modulistica per la richiesta di contributo per adattamento del posto di lavoro (c.d. modulo n. 1) è stata compiuta a luglio 2021.

Agenzia Regionale per il lavoro

Emilia – Romagna

Customer Satisfaction

Esiti Anno 2021



Sommario

Premessa	3
1. Caratteristiche questionario	3
2. Caratteristiche della popolazione rispondente	4
2.1 Caratteristiche anagrafiche	4
2.2 Distribuzione per Servizio Territoriale e per tipologia di accesso	5
3. Analisi complessiva delle valutazioni dei rispondenti	7
3.1 Sezione Servizio reso: “Esprimi la tua valutazione sui servizi offerti”	7
Domanda 1: “Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi”	10
Domanda 2: “Competenza e preparazione del personale”	16
Domanda 3: “Disponibilità e ascolto degli operatori”	23
Domanda 4: “Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?”	29
Domanda 5: “Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?”	35
Domanda 6: “Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio”	41
3.2 Sezione Sito: “Esprimi la tua opinione sul sito dell’Agenzia Regionale per il lavoro”	43
Domanda 1: “Facilità di navigazione”	44
Domanda 2: “Chiarezza e completezza delle informazioni”	45
Domanda 3: “Come giudichi complessivamente il sito?”	45
4. Confronto con i dati della rilevazione dell’anno precedente	46
5. Osservazioni conclusive	48

Premessa

Il presente report evidenzia i risultati della rilevazione di customer satisfaction, realizzata mediante il sondaggio online sul gradimento dei servizi offerti dall'Agenzia Regionale per il lavoro, nel periodo dall'1.1.2021 al 31.12.2021.

In riferimento a questo periodo temporale, l'Agenzia si era data l'obiettivo di raggiungere almeno 15.000 utenti dei propri servizi al fine di acquisire, in una modalità anonima, incrementale nel tempo e sempre più strutturata, l'efficacia soggettiva percepita dagli utenti dei servizi dei centri per l'impiego (di seguito CPI) e degli uffici di collocamento mirato regionali (di seguito CM). Un ulteriore ambito di indagine della rilevazione è stata la percezione di fruibilità ed efficacia del sito internet dell'Agenzia.

Si sottolinea inoltre che, in base all'attuale Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Agenzia – SMVP, adottato con DD n. 1465 del 15/12/2021, i risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi dell'Agenzia, attuato attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction e compiuto anche tramite modalità interattive, rappresenta uno dei sei parametri utili al raggiungimento della soglia di performance organizzativa dell'Ente, con un peso pari al 5%, sulla base di quanto stabilito all'interno del Sistema di Misurazione e Valutazione – SMVP dell'Agenzia (per approfondimenti si veda la DD n.1618/2019). I sei parametri sono considerati come rilevanti per la performance organizzativa annuale e, a ciascuno di essi, è attribuito un peso ponderato in termini di contributo percentuale al risultato complessivo dell'Agenzia. Tale impostazione già racchiude l'esigenza di mettere in trasparenza una "pianificazione integrata" dell'azione amministrativa che, negli intenti del legislatore, dovrebbe essere, in futuro, meglio chiarita all'interno del Piano integrato di attività e Organizzazione - PIAO.

1. Caratteristiche questionario

Il questionario online, ad oggi tutt'ora disponibile collegandosi al link:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=alRc9BbUqU2q25q3WURhe7jFib3lPj5Dnq2pzhhhGYhUNjVITzEwNUtXOFRVQ1lwS1hBWUJRNTYyTi4u&wdLOR=c6CC23D30-204A-495C-A031-AE54F5673E58>

si componeva di:

1. tre domande introduttive, volte a filtrare i rispondenti distinguendoli a seconda della sede del CPI a cui si sono rivolti, della tipologia di servizio (CPI o CM) di cui hanno usufruito (la prima obbligatoria, la seconda non obbligatoria) e, se hanno avuto solo contatti a distanza (telefono o videochiamata) oppure in presenza (domanda non obbligatoria inserita solo dal 3-3-21);
2. una quarta domanda che invitava l'utente ad esprimersi su cinque diversi aspetti del servizio ricevuto, ognuno dei quali graduato con una scala di Likert a quattro punteggi (molto negativo, negativo, positivo, molto positivo). Risposte non obbligatorie;
3. una domanda aperta in cui l'utente poteva indicare direttamente eventuali suggerimenti o esprimere pareri. Risposta non obbligatoria;
4. una sezione in cui l'utente poteva esprimere la sua valutazione, non obbligatoria, su tre diversi aspetti del sito dell'Agenzia. Sempre graduati con la medesima scala di Likert di cui al punto 2;
5. tre domande, obbligatorie, sul genere, età e titolo di studio, al fine di consentire una analisi della popolazione dei rispondenti.

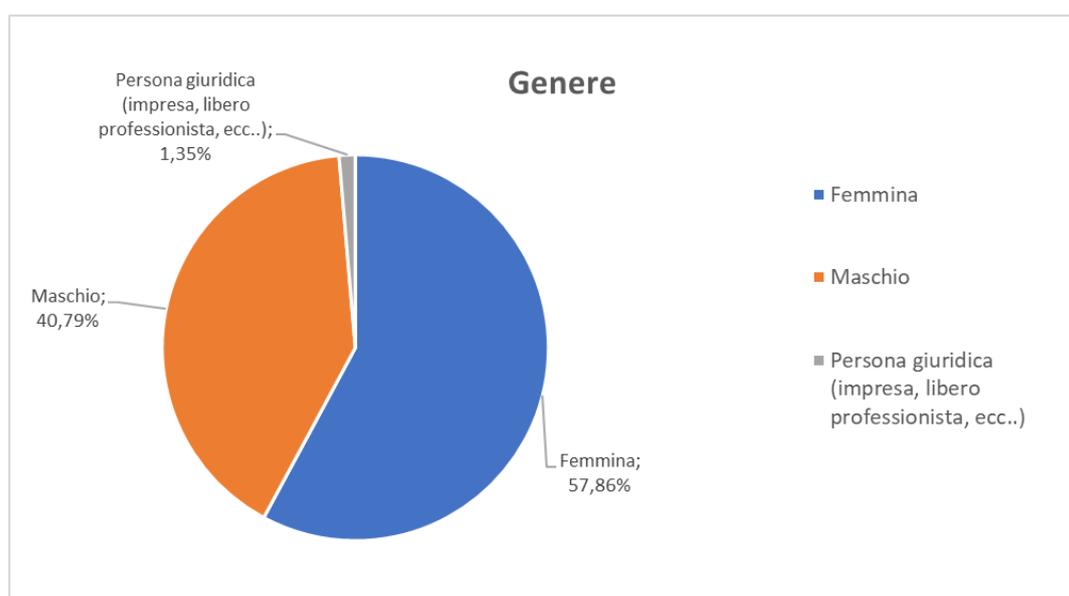
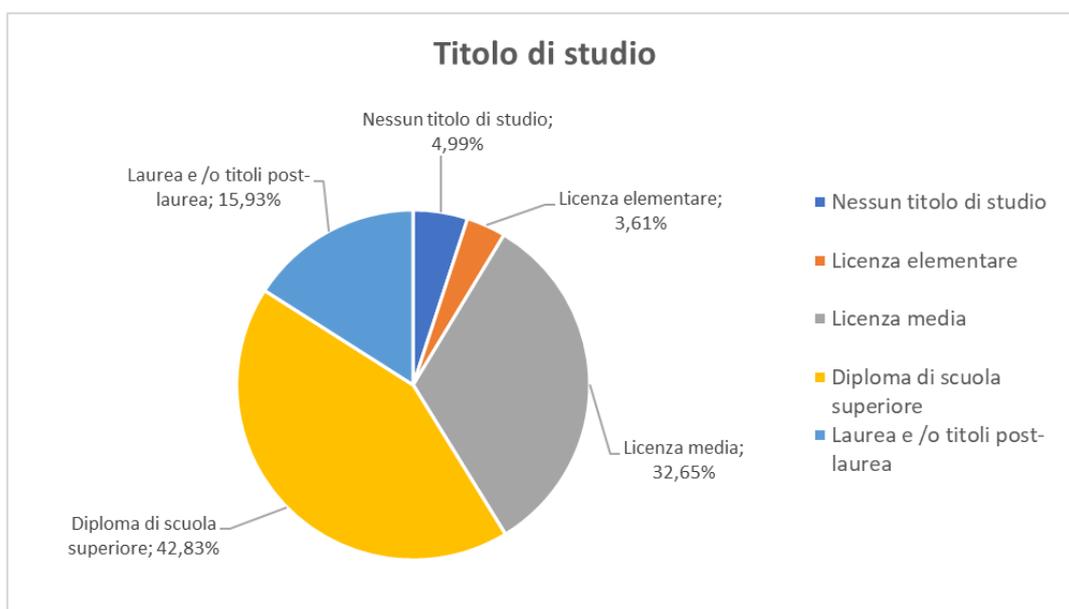
2. Caratteristiche della popolazione rispondente

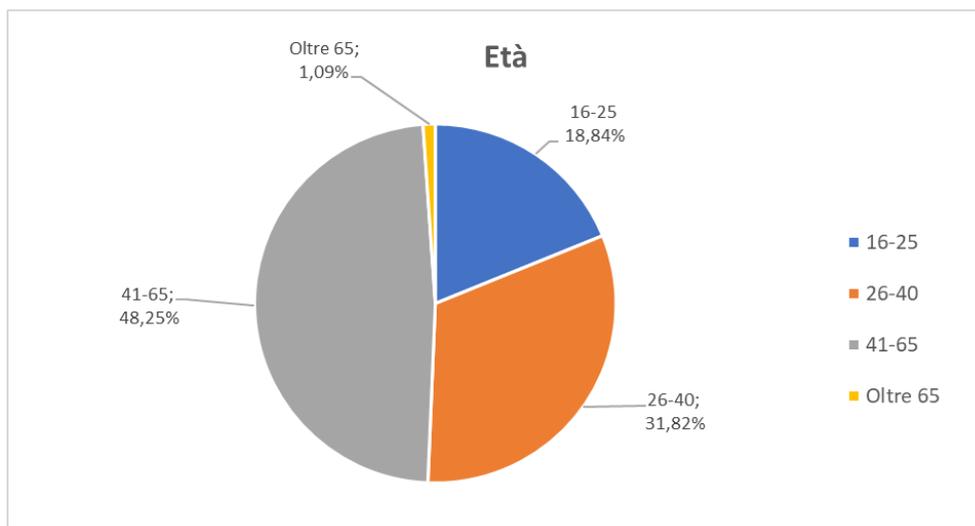
2.1 Caratteristiche anagrafiche

Il totale delle risposte pervenute dal 1/1/2021 al 31/12/2021 e quindi il collettivo di osservazioni (record statistici) preso in esame in questo report, è pari a 24.840 unità.

Di seguito grafici sulla composizione per le seguenti caratteristiche rilevate:

- Titolo di studio
- Genere
- Età





Riguardo la composizione dei rispondenti per età si rileva che l'età media è di 41 anni. Quasi la metà (48,25%) delle risposte pervenute arriva da utenti che rientrano nella classe da 41 a 65 anni, seguono la classe da 26 a 40 con il 31,82%, 18,84% da 16 a 25 anni e solo una piccolissima percentuale supera i 65 anni (1,09%).

La classificazione per genere rileva una maggiore presenza femminile (57,86% contro 40,79% dei maschi) e solo il 1,35% delle osservazioni proviene da imprese o professionisti.

La composizione per titolo di studio evidenzia che la maggioranza dei rispondenti (il 42,83%) ha una scolarità di livello "diploma", segue "licenza media" con il 32,65% dei rispondenti.

Il fatto che il questionario sia raggiungibile solo tramite attivazione di un link, quindi utilizzando strumenti digitali, può essere motivo di maggiore adesione da parte della popolazione con più elevato livello di istruzione e con classe di età minore. Per favorire l'adesione anche alle altre fasce di popolazione, dato che la caratteristica era già stata rilevata nel corso della customer 2020, si è provveduto in alcuni casi a fornire il questionario direttamente allo sportello e farlo postare in oboli dedicarti, facendo poi in modo che l'operatore stesso andasse ad inserire nel form-online le risposte ricevute.

In sintesi, le classi di rispondenti maggiormente rappresentate sono:

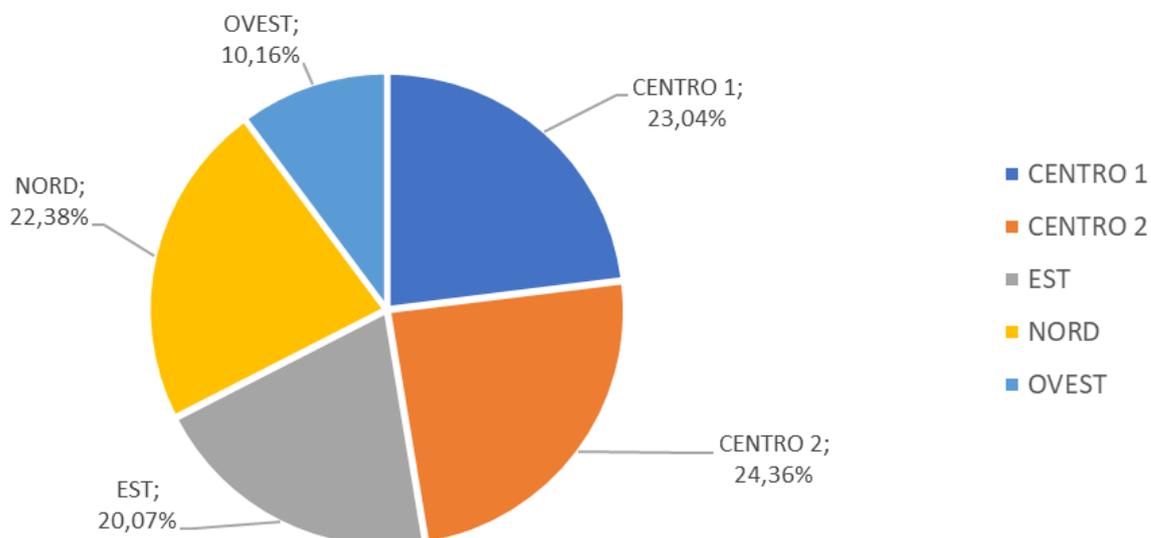
- Genere "femminile" (57,86%);
- Classe d'età "41-65 anni" (48,25%);
- Titolo di studio "diploma di scuola media superiore" (42,83%).

2.2 Distribuzione per Servizio Territoriale e per tipologia di accesso

Di seguito si riportano i grafici relativi alla distribuzione dei rispondenti per ciascun Servizio di ambito territoriale:

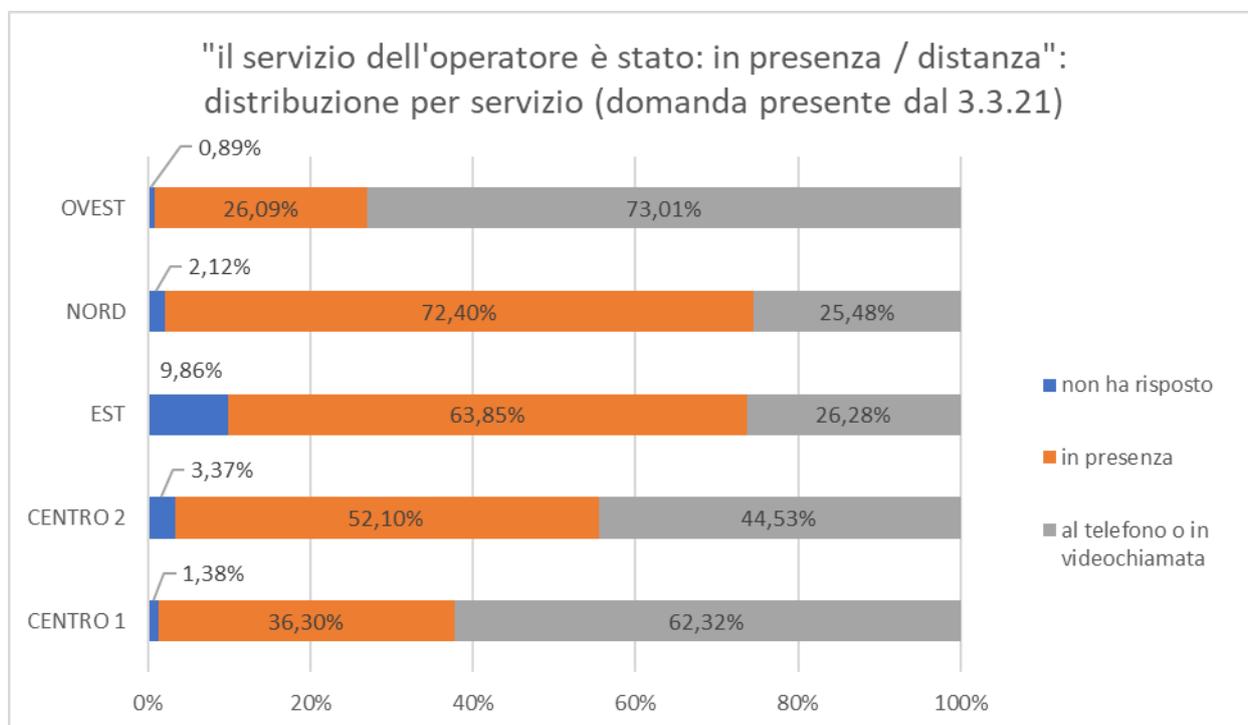
- Centro 1- provincia di Bologna;
- Centro 2 - province di Modena e Reggio Emilia;
- Est - province di Forlì-Cesena e Rimini;
- Nord - province di Ravenna e Ferrara;
- Ovest - province di Parma e Piacenza;

Distribuzione delle risposte ricevute per servizio



Dai risultati si evince che ogni servizio ha ricevuto la stessa quota di risposte pari a circa il 20% del totale, ad eccezione il servizio Ovest operante su Piacenza e Parma (10,16%).

Di seguito, invece, si evidenziano le risposte alla seconda domanda: "il servizio dell'operatore è stato in presenza oppure al telefono o videochiamata". Si specifica che tale domanda è stata inserita all'interno del questionario on-line solo il 3.3.21, dunque riguarda solo 22.257 risposte sul totale di 24.840.



Riguardo la tipologia di accesso dei rispondenti si rileva che i servizi Centro 1 e Ovest hanno avuto un maggior numero di risposte di utenti a distanza (telefono o videochiamata), rispettivamente 62,32% e 73,01%, mentre

i servizi Centro 2, Est e Nord un maggior numero di risposte di utenti in presenza (52,10%, 63,85% e 72,40%), la differenza tra queste percentuali evidenzia probabilmente l'esigenza di uniformare a livello di Agenzia la comunicazione in merito alla disponibilità del questionario.

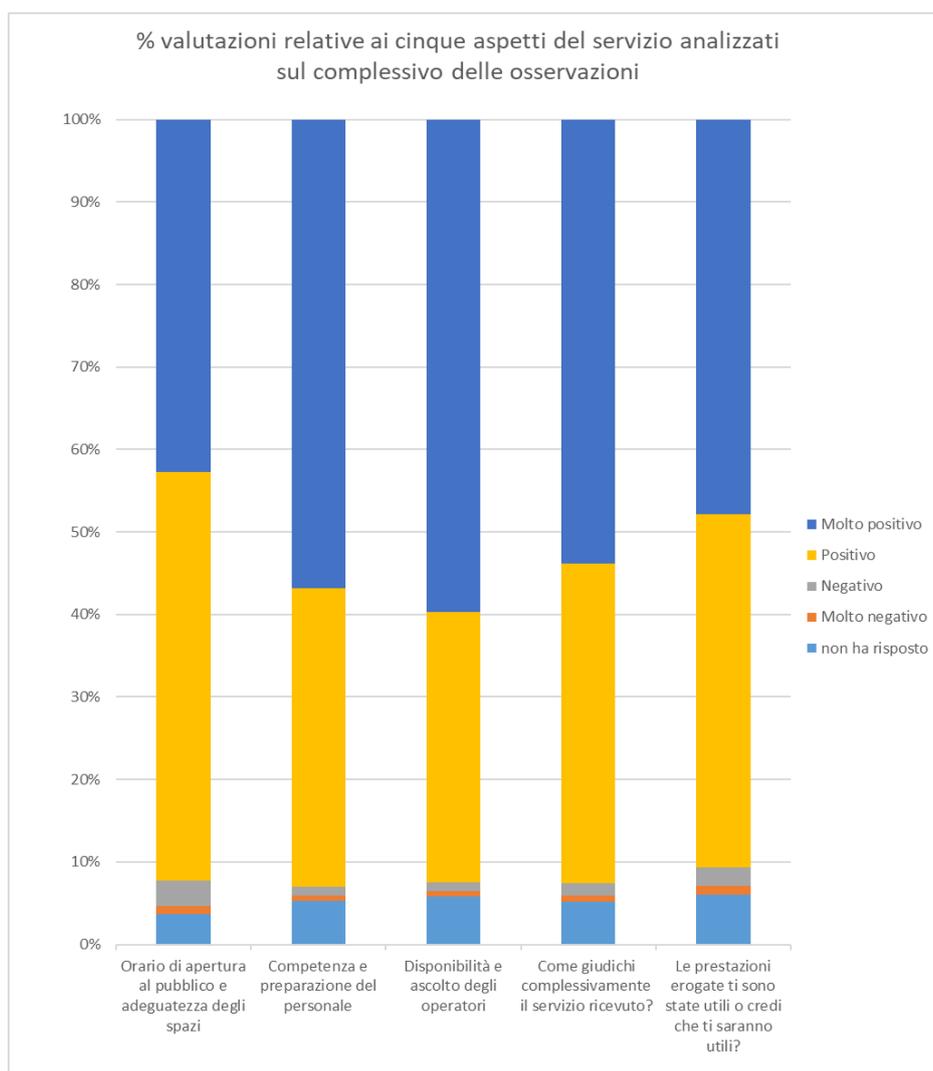
3. Analisi complessiva delle valutazioni dei rispondenti

3.1 Sezione Servizio reso: “Esprimi la tua valutazione sui servizi offerti”

In questa sezione si analizzano le preferenze espresse dai rispondenti riguardo i cinque aspetti del servizio oggetto di indagine:

- Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi;
- Competenza e preparazione del personale;
- Disponibilità e ascolto degli operatori;
- Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?
- Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?

A seguire un grafico che riassume come si distribuiscono le valutazioni relative a questi cinque aspetti, espresse in percentuale, sul collettivo delle rilevazioni pervenute .



ESPRIMI LA TUA VALUTAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI	non ha risposto	Molto negativo	Negativo	Negativo - Totale	Positivo	Molto positivo	Positivo - Totale
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	3,70%	0,98%	3,11%	4,09%	49,51%	42,70%	92,21%
Competenza e preparazione del personale	5,33%	0,55%	1,09%	1,64%	36,18%	56,86%	93,04%
Disponibilità e ascolto degli operatori	5,82%	0,64%	1,09%	1,73%	32,79%	59,67%	92,46%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	5,22%	0,72%	1,47%	2,19%	38,71%	53,88%	92,59%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	6,01%	1,10%	2,27%	3,37%	42,81%	47,81%	90,62%

Dal grafico e dalla tabella è evidente come le valutazioni positive, ossia quelle che cumulano il picchetto “positivo” con il picchetto “molto positivo”, siano la maggioranza in ognuno degli aspetti considerati.

Nelle pagine seguenti si rappresentano in dettaglio, per ogni singola domanda del questionario, le risposte ricevute suddivise per Servizio Territoriale e per sede CPI /CM.

Per ognuno dei cinque aspetti relativi alla valutazione dei servizi offerti si rappresentano gli esiti in grafici a barre rappresentativi della numerosità delle valutazioni espresse e del punteggio medio ottenuto. Si aggiunge inoltre per ciascun Servizio territoriale un grafico a barre che mostra la percentuale dei pareri negativi rilevati sul totale delle osservazioni per sede CPI / CM.

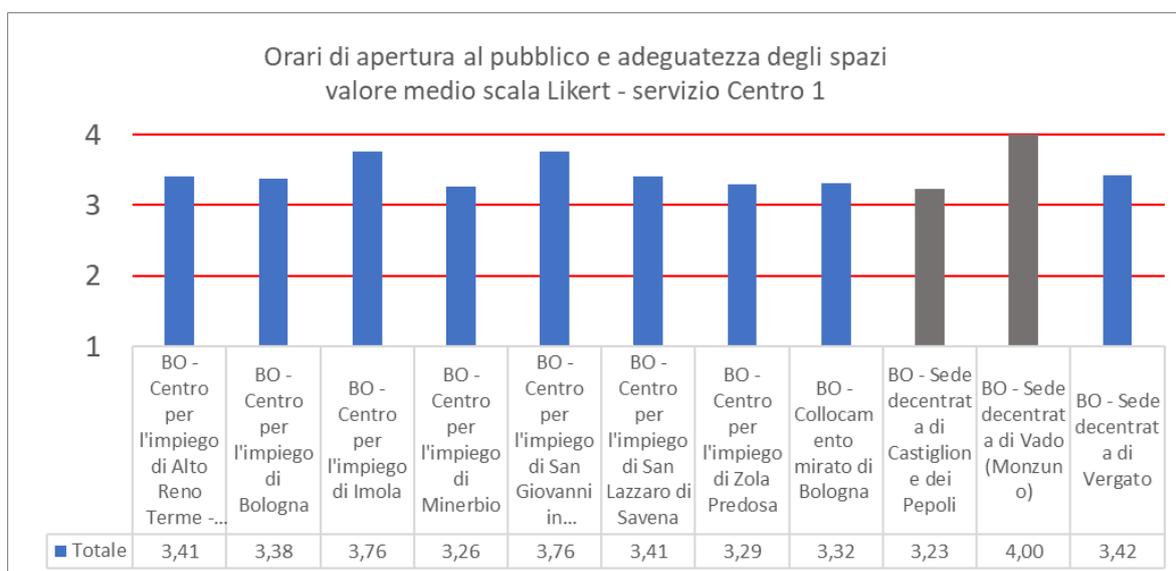
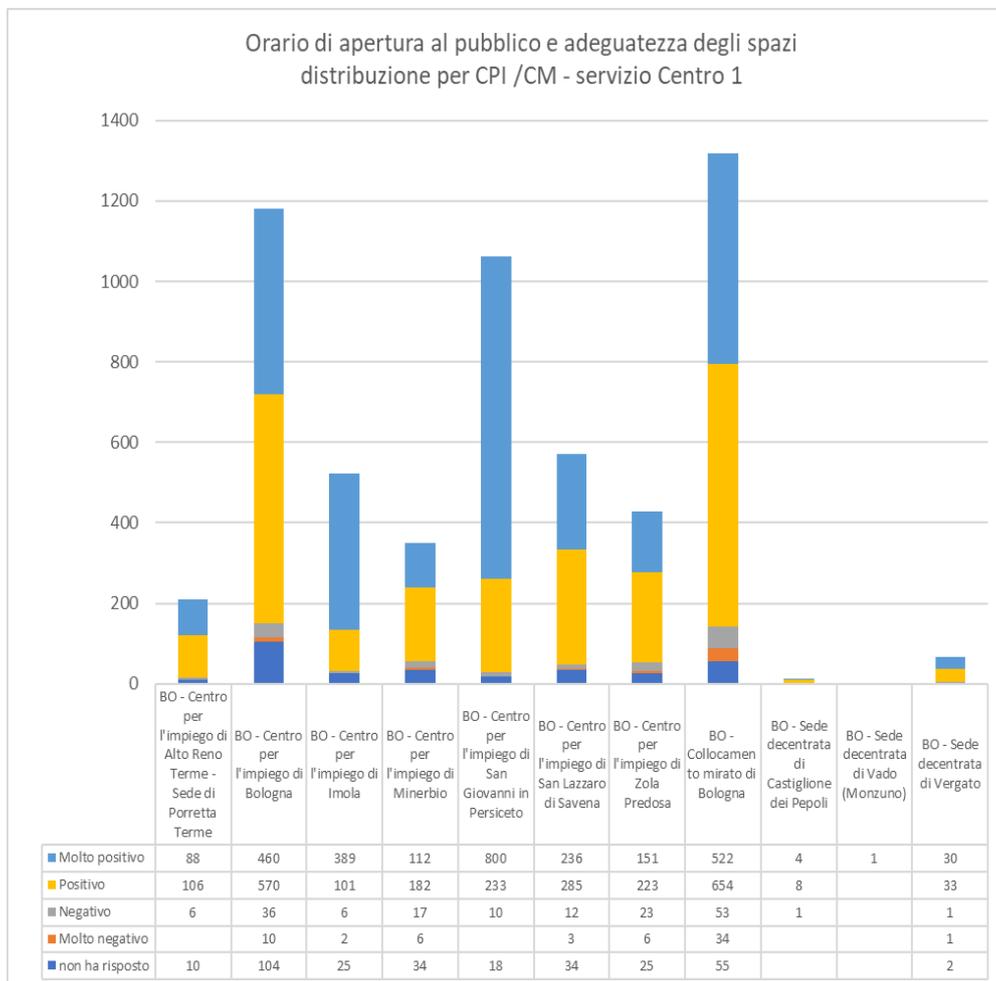
Il valore medio è calcolato mediante l'attribuzione di un codice numerico ad ogni punto della scala Likert (molto negativo=1, negativo=2, positivo=3, molto positivo=4).

Dato che, per alcune sedi decentrate, sono pervenute pochissime risposte, nei grafici dei valori medi possiamo trovare alcune colonne colorate di grigio per evidenziare che il valore in questione non è statisticamente significativo, ma solo riferito a quelle poche risposte ottenute.

Domanda 1: “Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi”

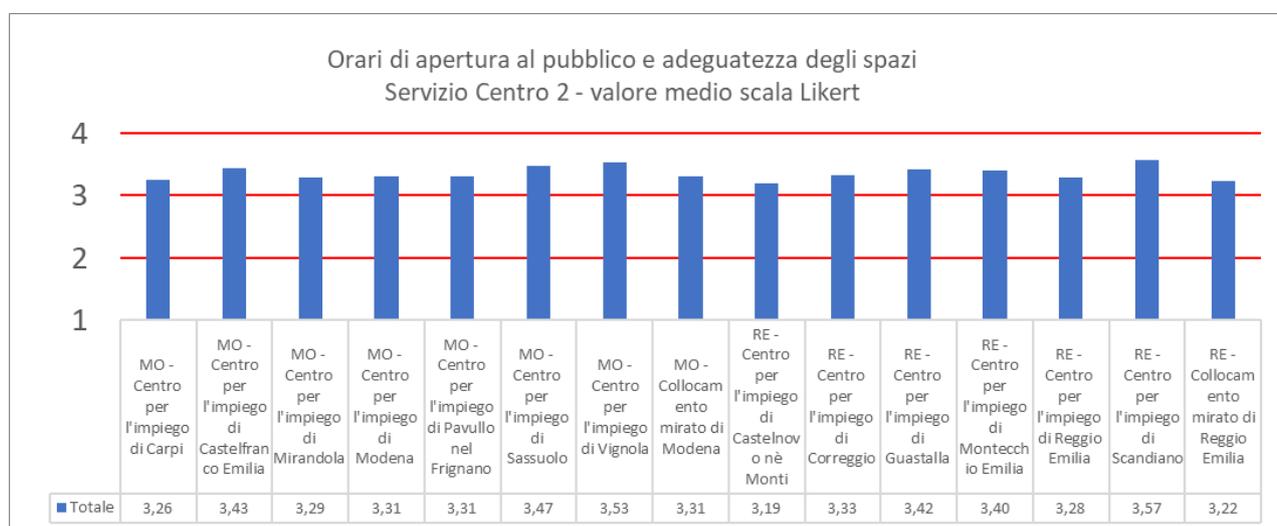
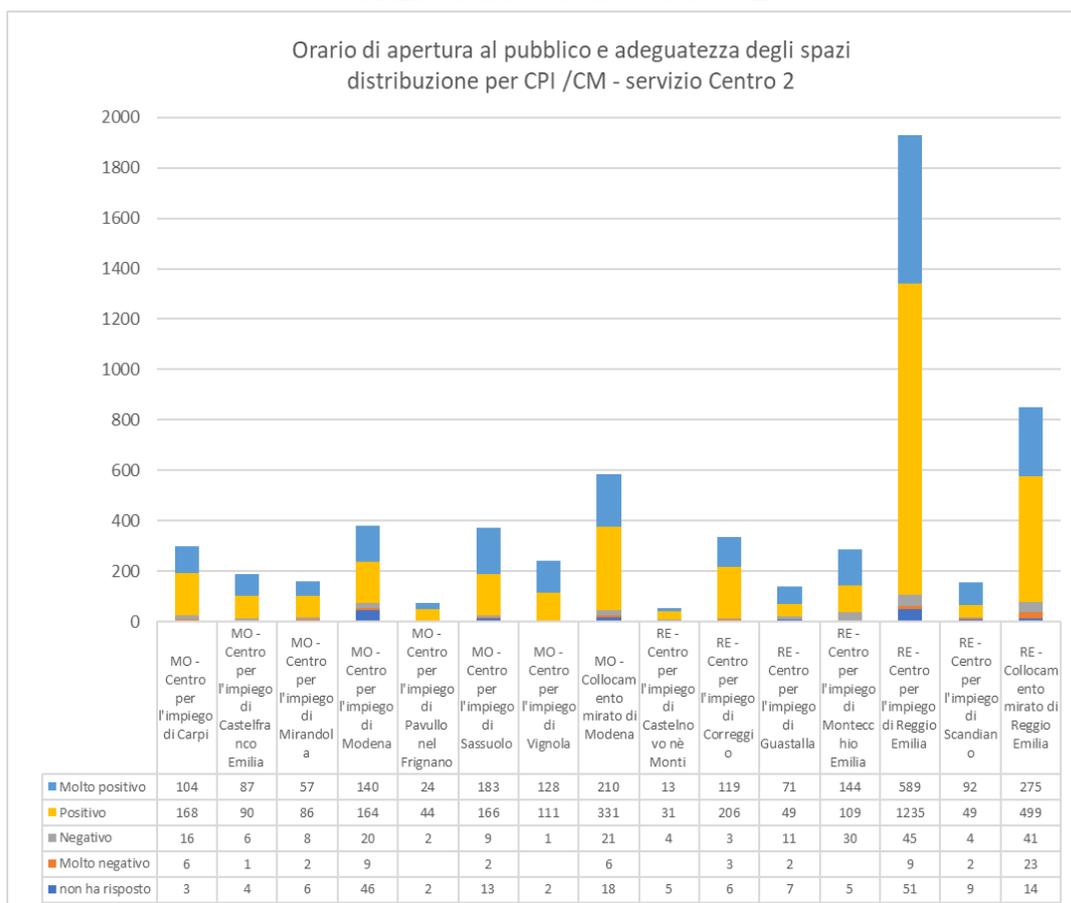
Si riportano i grafici relativi alle valutazioni suddivisi per servizio relativamente al primo aspetto analizzato:

Servizio Territoriale Centro 1



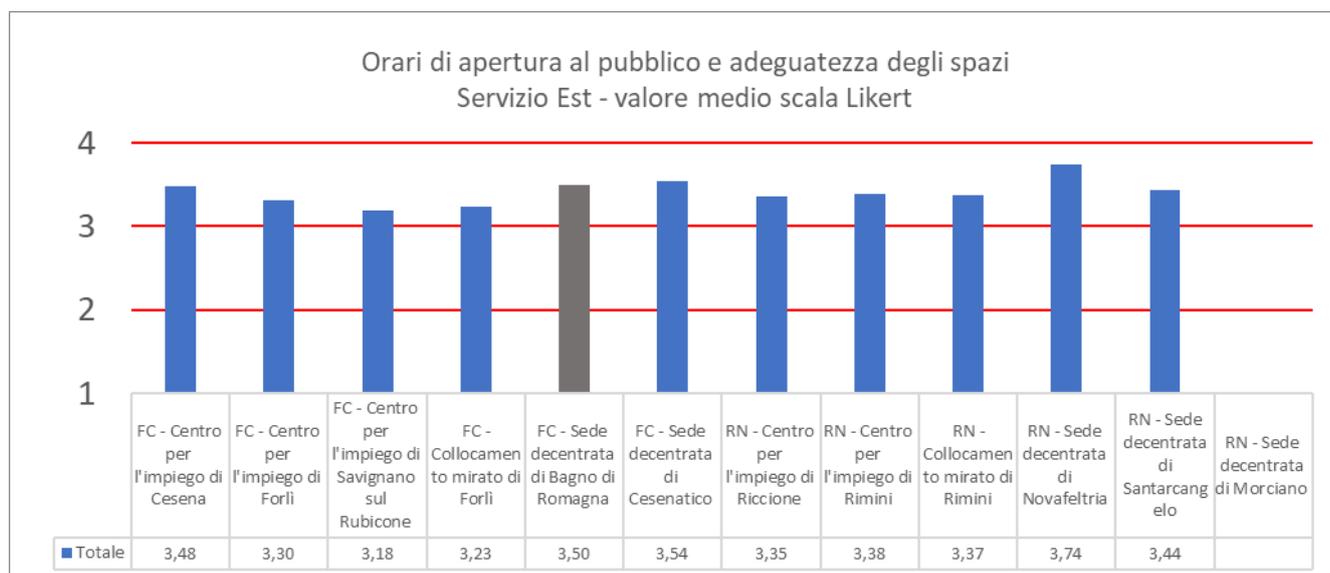
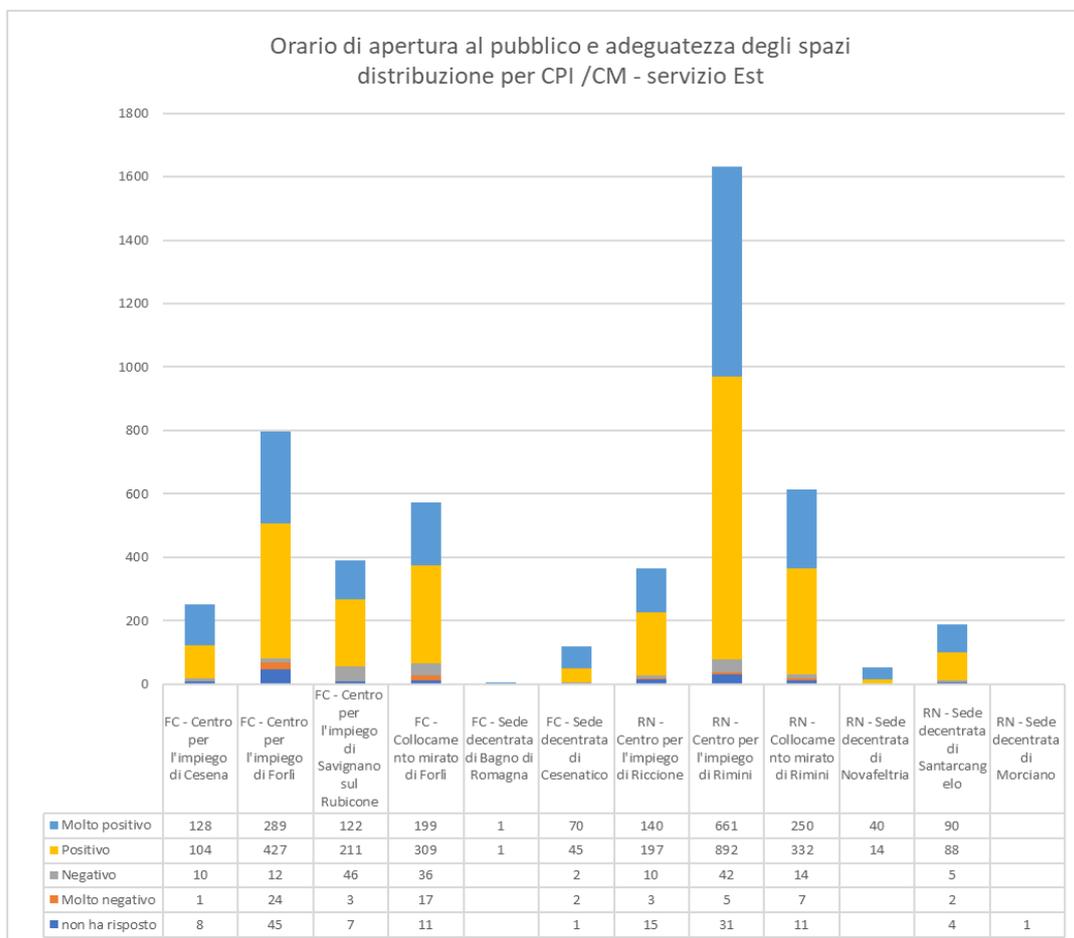
Le valutazioni sugli “orari di apertura al pubblico ed adeguatezza degli spazi” relativamente alle sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico dei valori medi che sono sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 83,76% della sede di Minerbio e il 97,36% di San Giovanni in Persiceto, **con una media pari a 90,67% sull’intero servizio**. In questo caso non si considerano i valori delle sedi decentrate di Vado e Castiglione dei Pepoli causa scarsità di valutazioni pervenute (<20).

Servizio Territoriale Centro 2



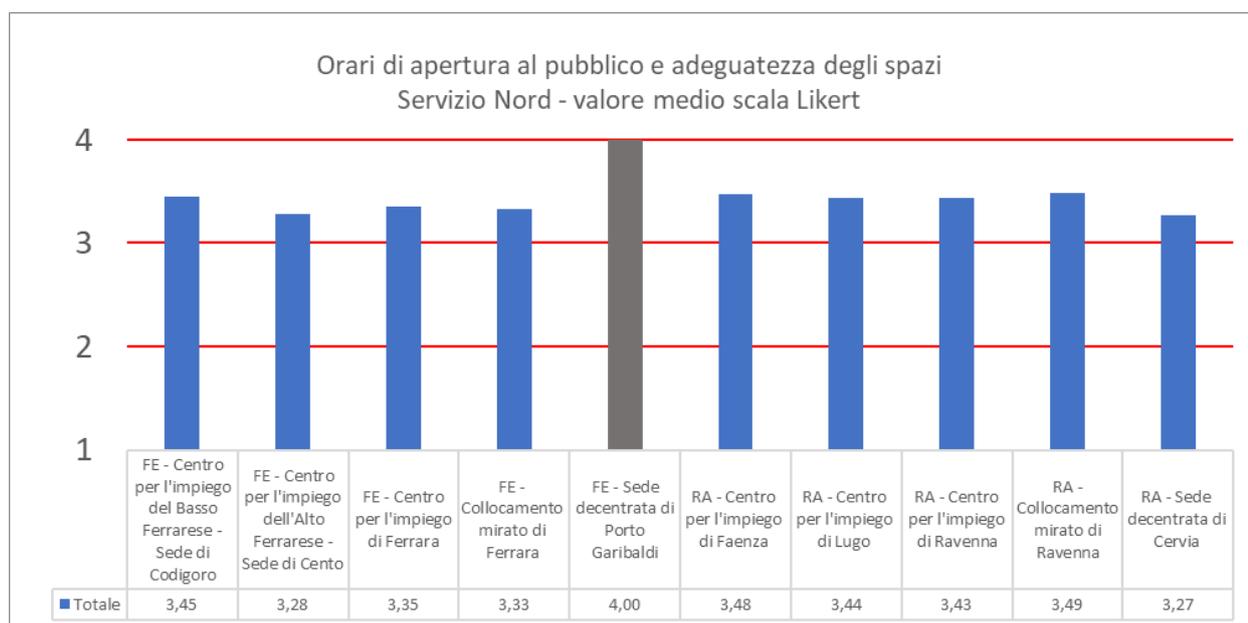
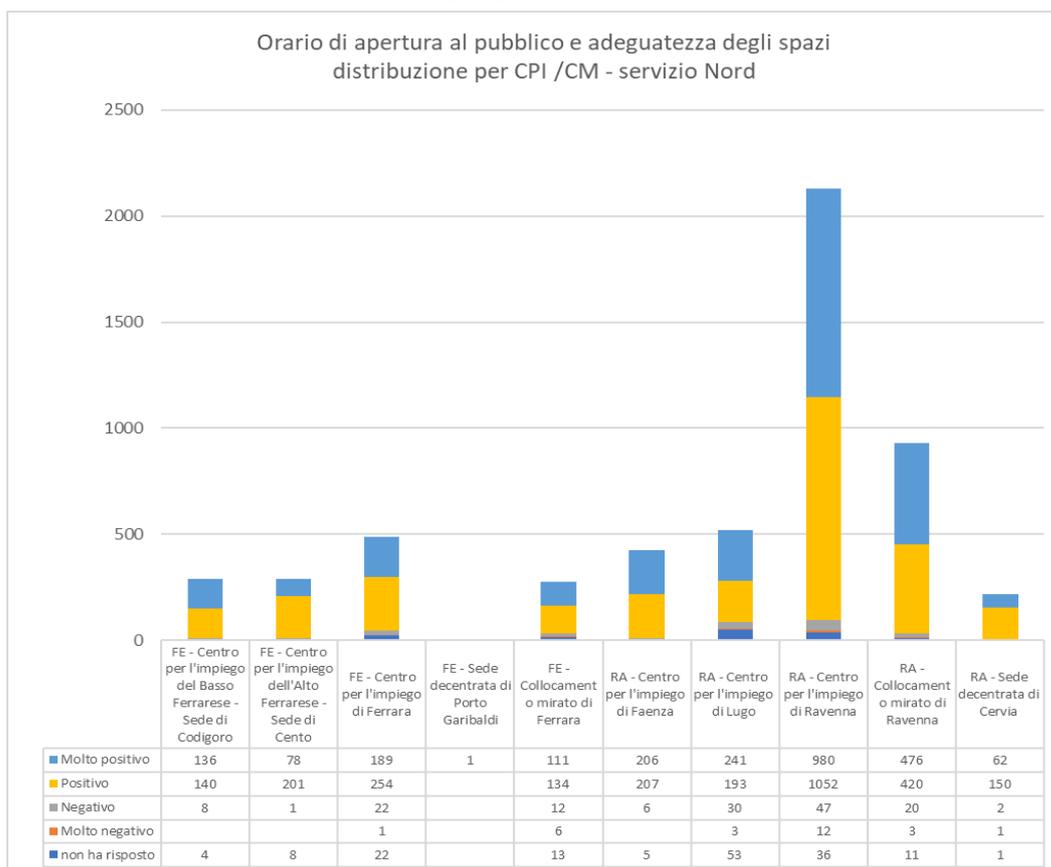
Anche nel caso del servizio Centro 2 le valutazioni su questo primo aspetto risultano complessivamente positive, come conferma il grafico dei valori medi che sono sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'80,21% del centro impiego di Modena e il 98,76% di Vignola, **con una media dell'92,12% sul servizio Centro 2.**

Servizio Territoriale Est



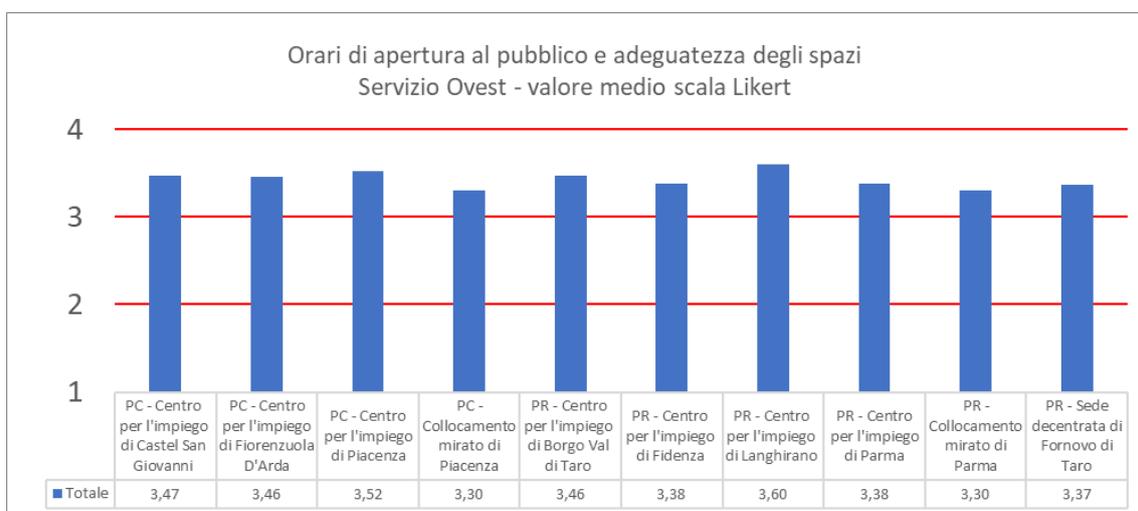
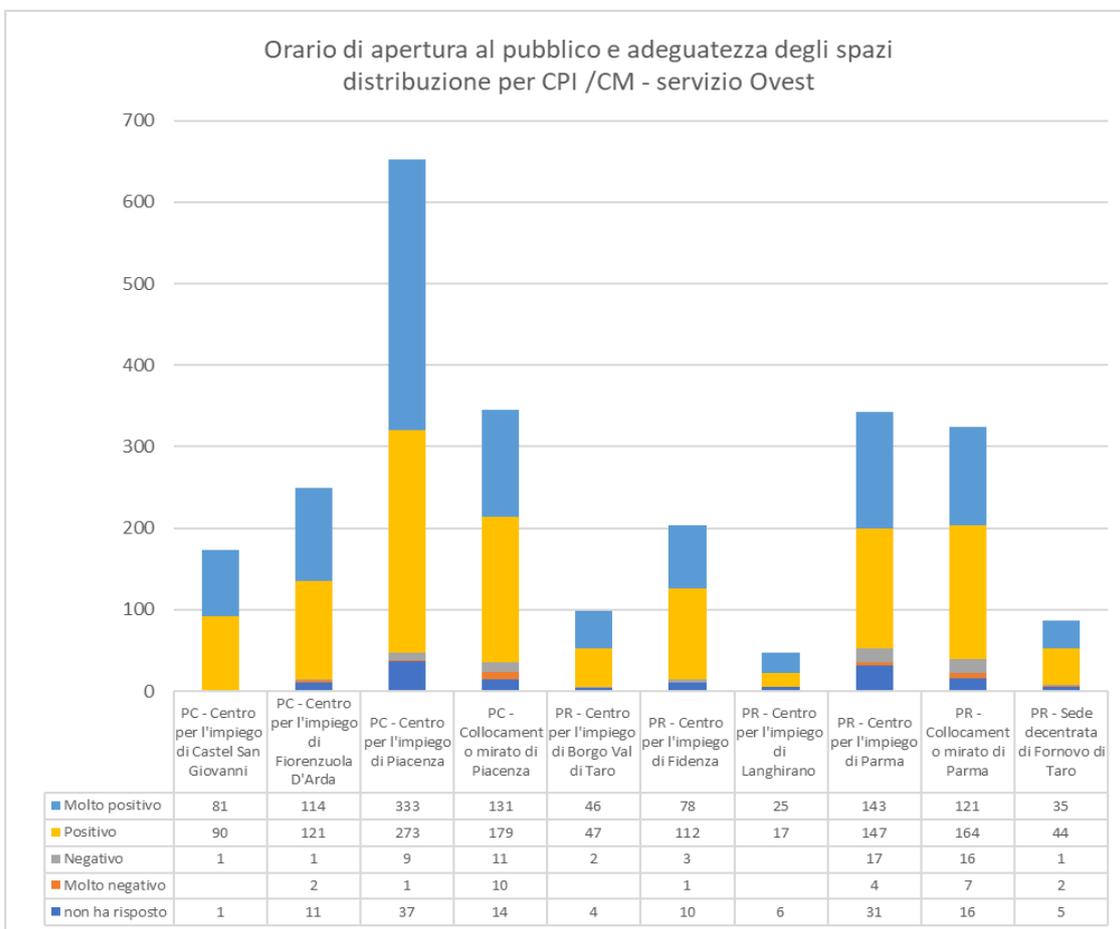
Anche riguardo al servizio EST le valutazioni sono complessivamente positive, come conferma il grafico dei valori medi che sono sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'85,60% di Savignano sul Rubicone e il 100% di Novafeltria, **con una media pari a 92,48% sul servizio EST**. Le sedi decentrate di Morciano e Bagno di Romagna con, rispettivamente, 1 e 2 osservazioni, non sono statisticamente rilevanti.

Servizio Territoriale Nord



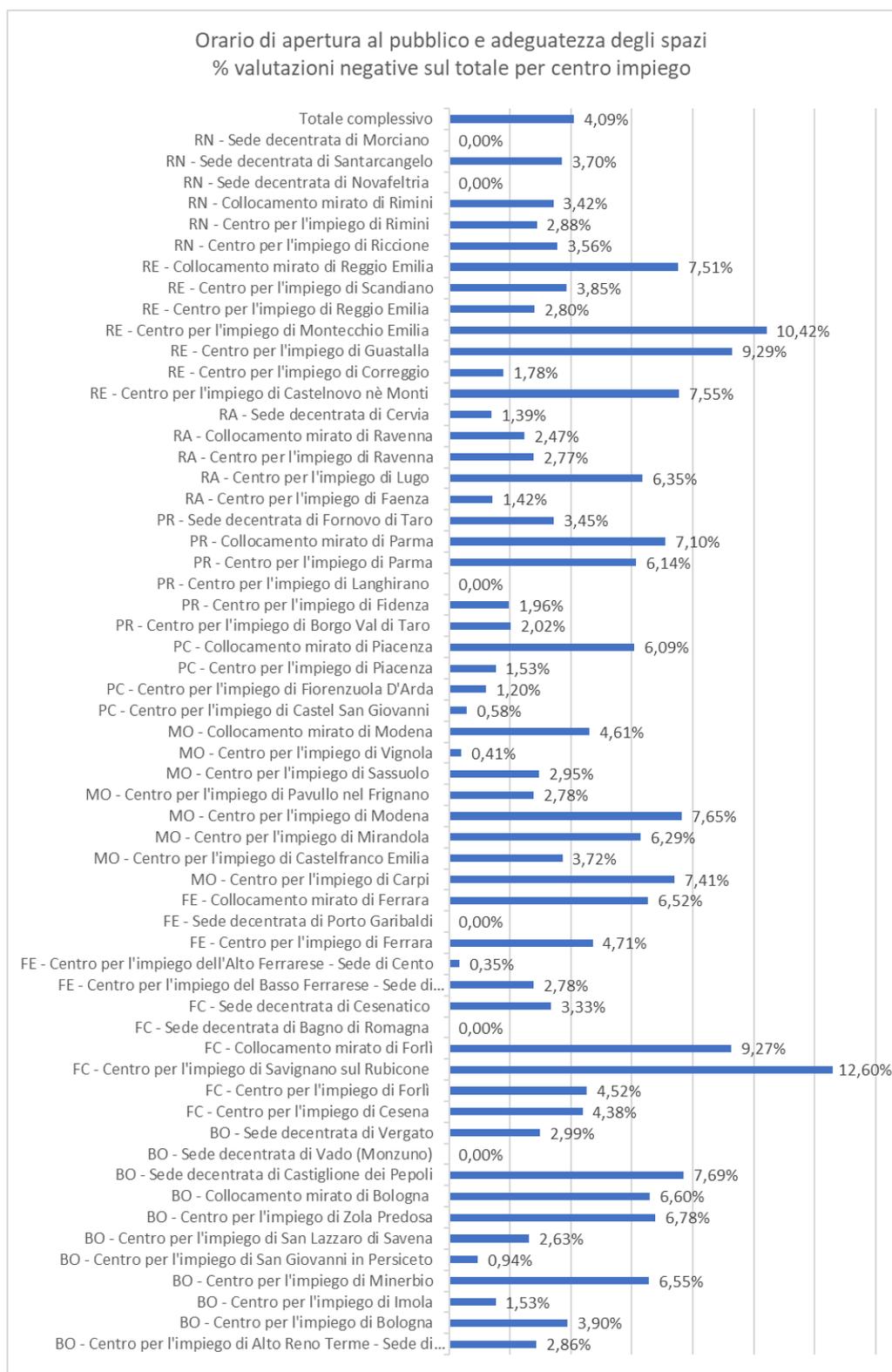
Per il servizio NORD le valutazioni sono nel complesso positive: i valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 83,46% della sede di Lugo e il 98,15% della sede decentrata di Cervia, **con una media pari a 94,12% complessiva sul servizio**. La sede decentrata di Porto Garibaldi, con una sola osservazione, non è statisticamente rilevante.

Servizio Territoriale Ovest



Il servizio OVEST riguardo il primo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso positive: i valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto

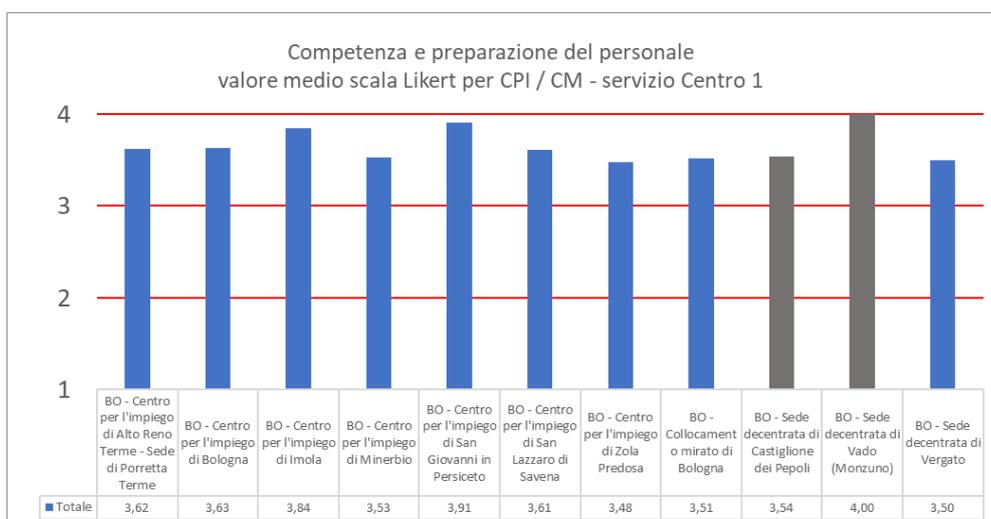
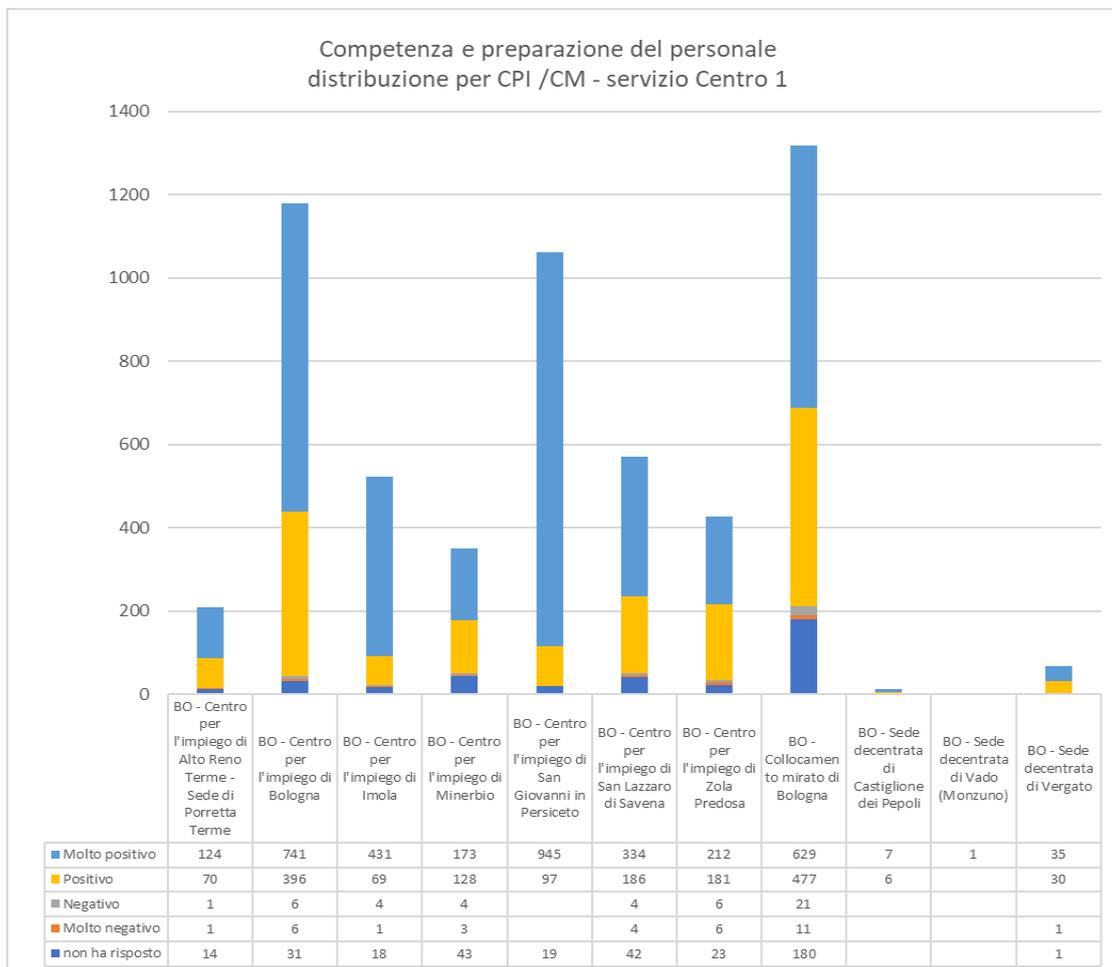
positivo) in ogni sede varia tra il 84,80% della sede di Parma e il 98,84% della sede di Castel San Giovanni, **con una media pari al 91,16% sul servizio**. Di seguito un grafico che mostra le percentuali negative (negativo + molto negativo), per il primo aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego. Le sole sedi con un valore superiore al 10% sono: Savignano sul Rubicone (12,60%), Montecchio Emilia (10,42%):



Domanda 2: “Competenza e preparazione del personale”

Si riportano i grafici relativi alle valutazioni suddivisi per servizio relativamente al secondo aspetto analizzato:

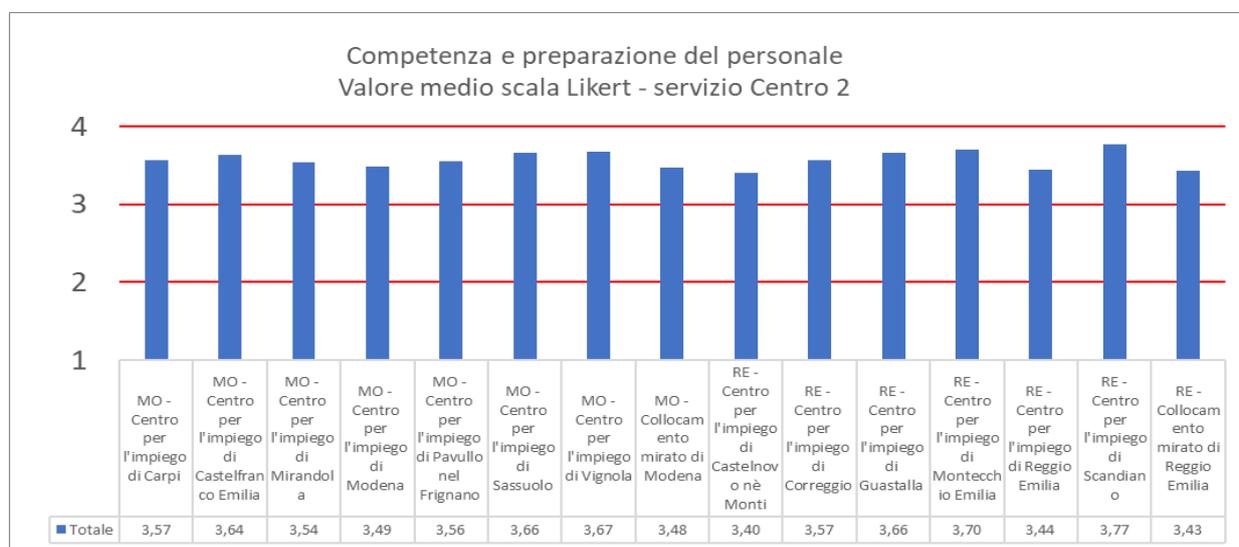
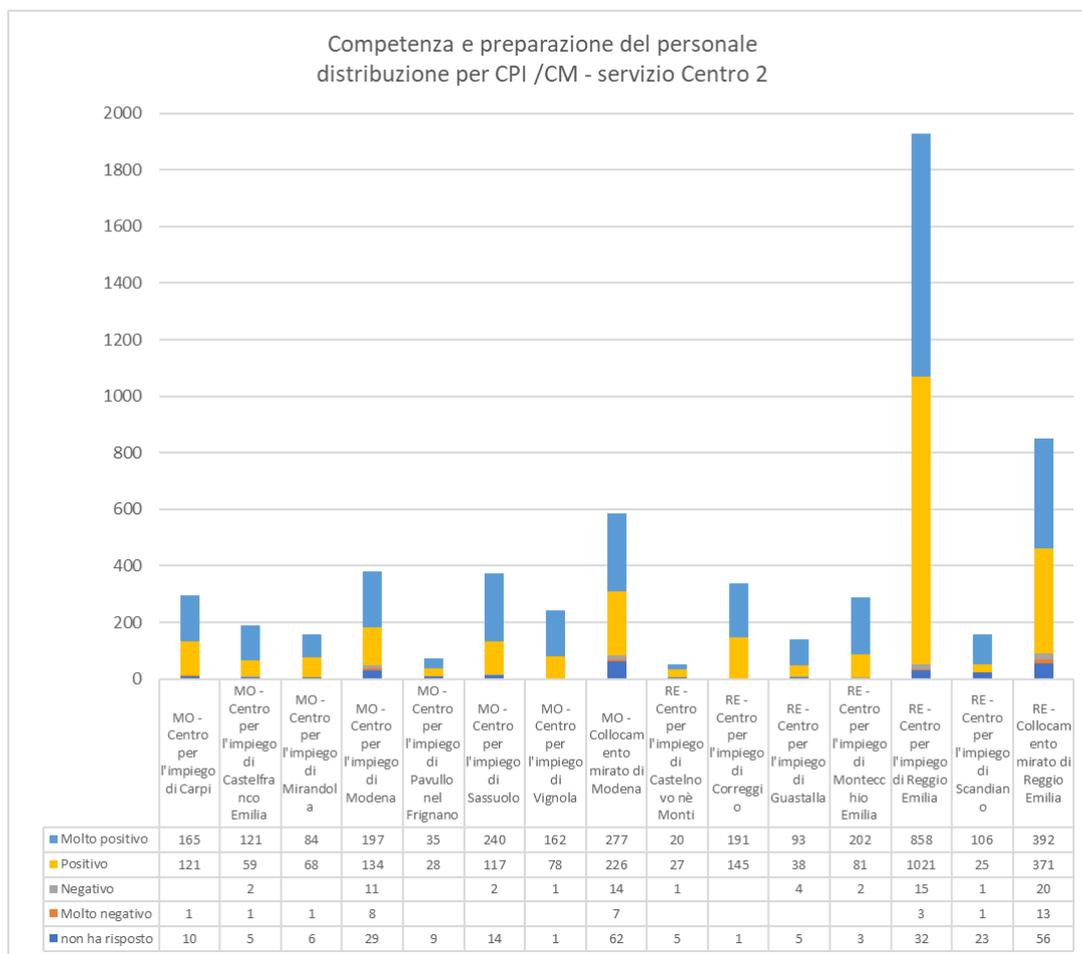
Servizio Territoriale Centro 1



Le valutazioni sulla “competenza e preparazione del personale” relativamente alle sedi del servizio Centro1 risultano nel complesso vicine a “molto positivo”. Il grafico dei valori medi evidenzia sempre un livello

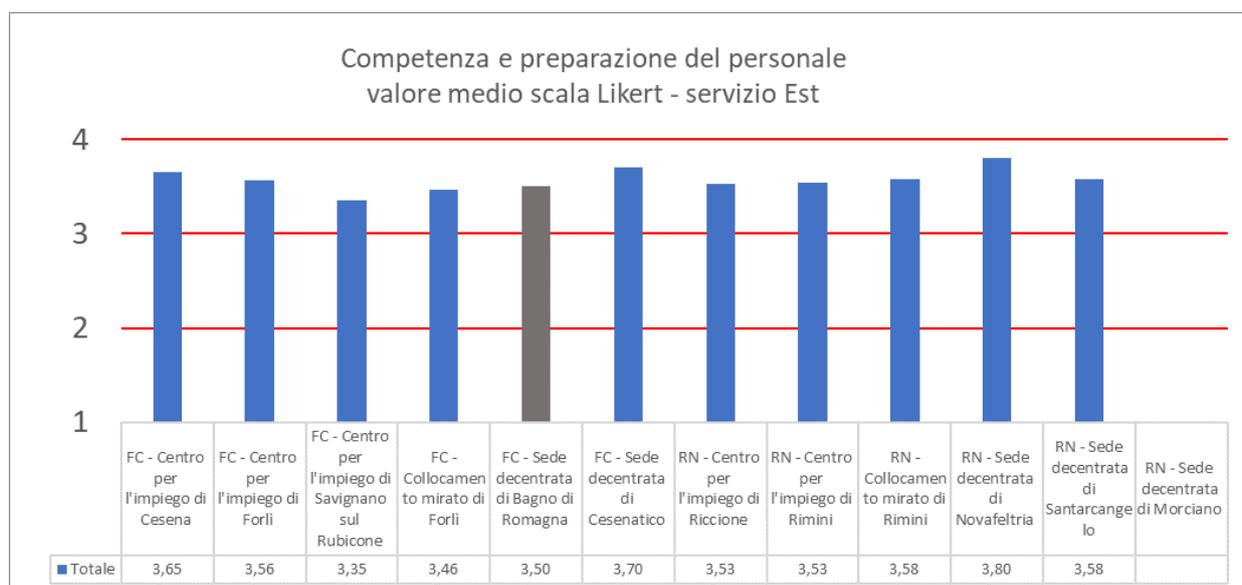
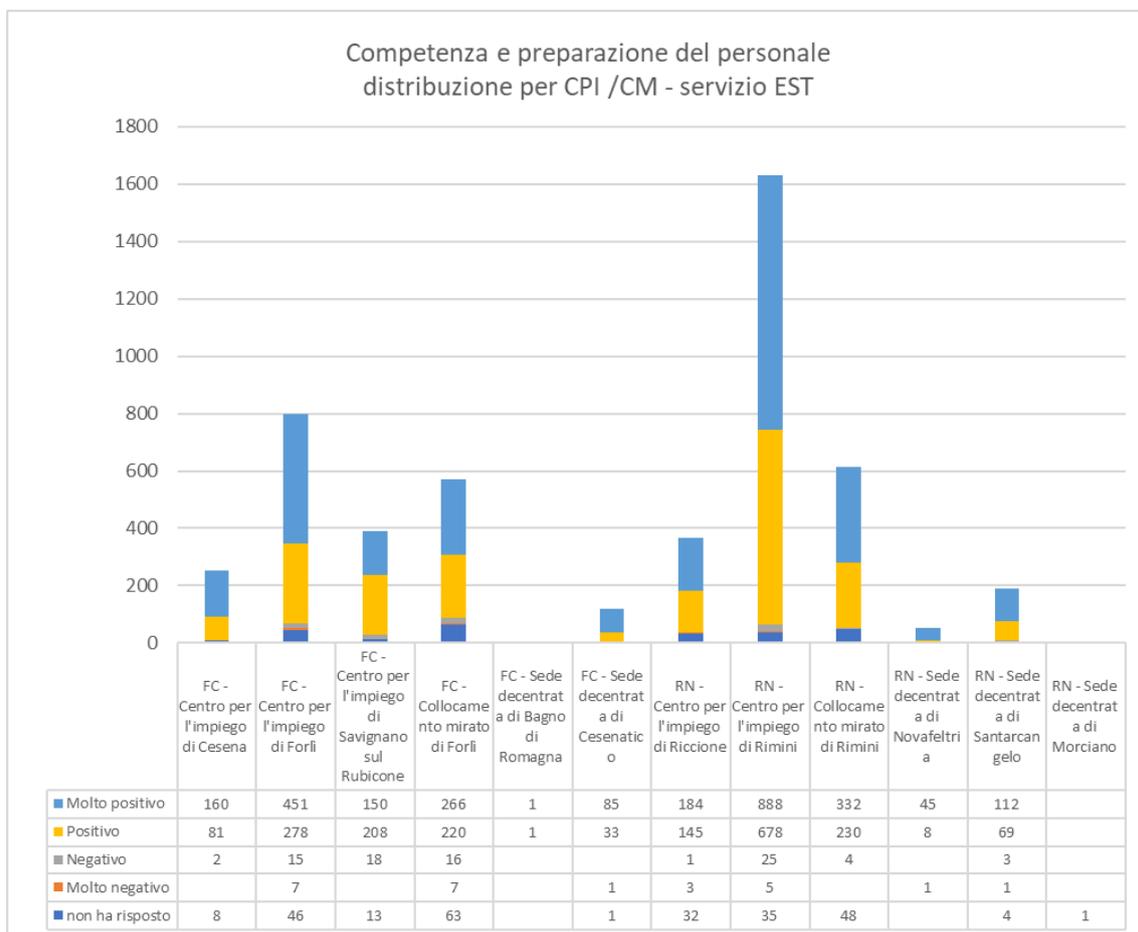
maggiore di 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'83,92% della sede del collocamento mirato di Bologna e il 98,21% della sede di San Giovanni in Persiceto, **con una media pari all'92,14% sull'intero servizio**. Come già accennato non consideriamo i valori di Vado e Castiglione dei Pepoli causa poche risposte pervenute.

Servizio Territoriale Centro 2



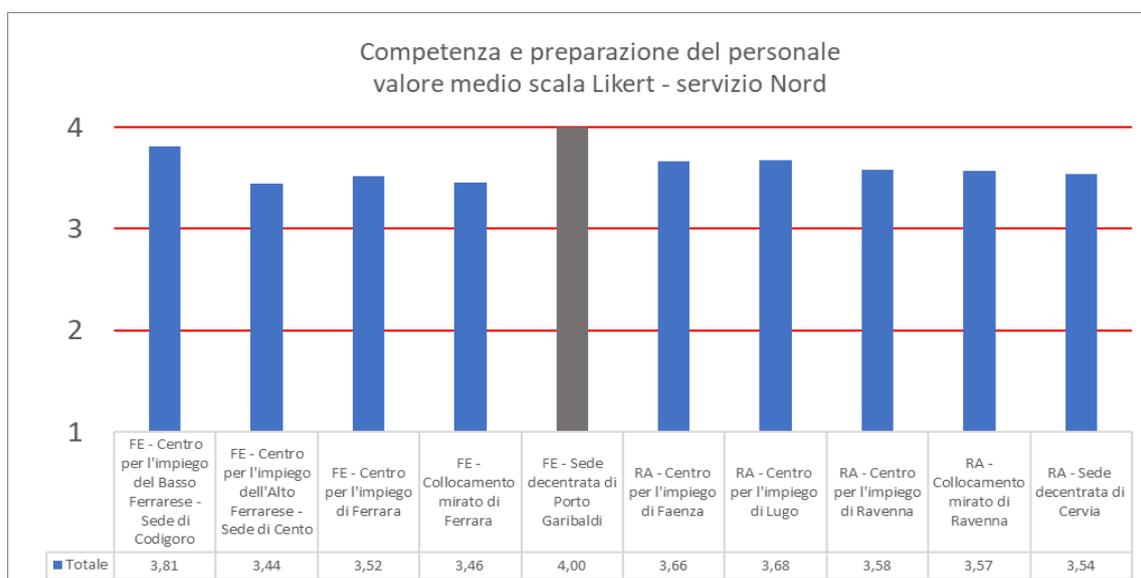
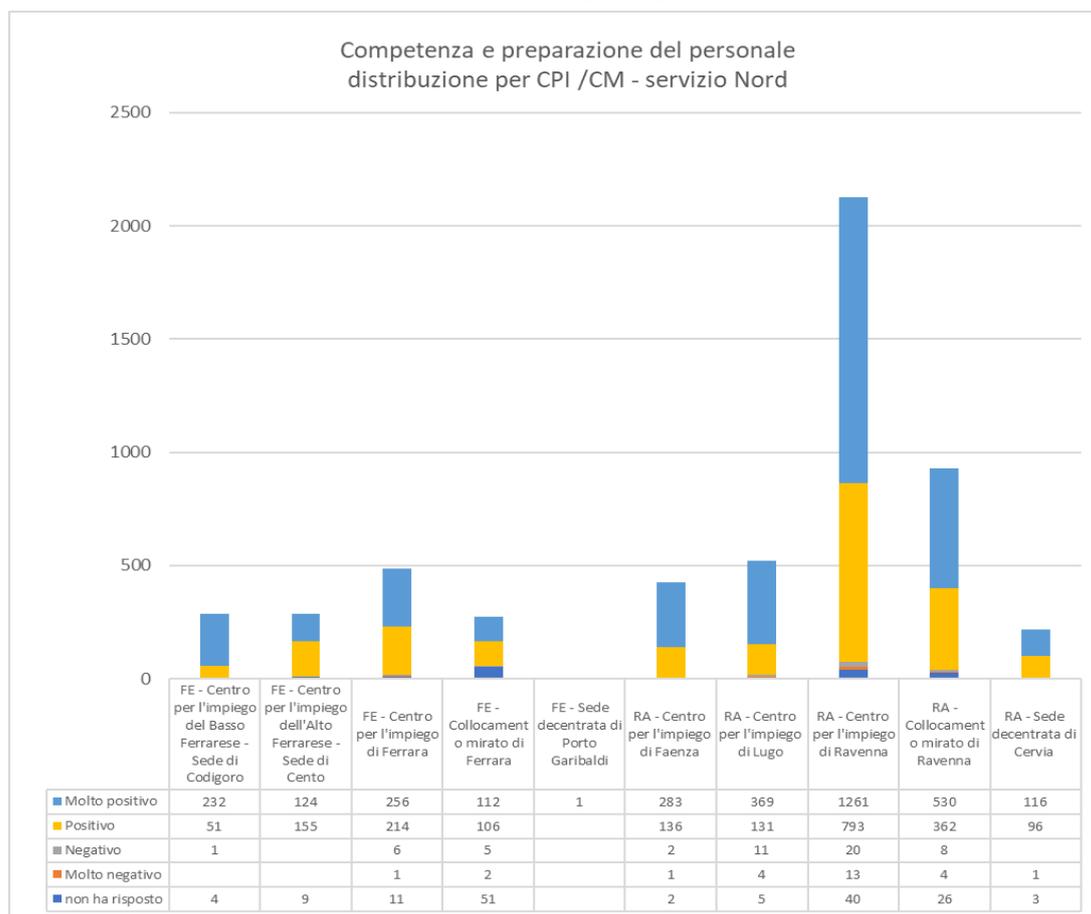
Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” in ogni sede. Il grafico dei valori medi evidenzia un livello sempre superiore a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’83,97% di della sede di Scandiano e il 99,70% di Correggio, **con una media del 93,90% sul complessivo per il servizio Centro 2.**

Servizio Territoriale Est



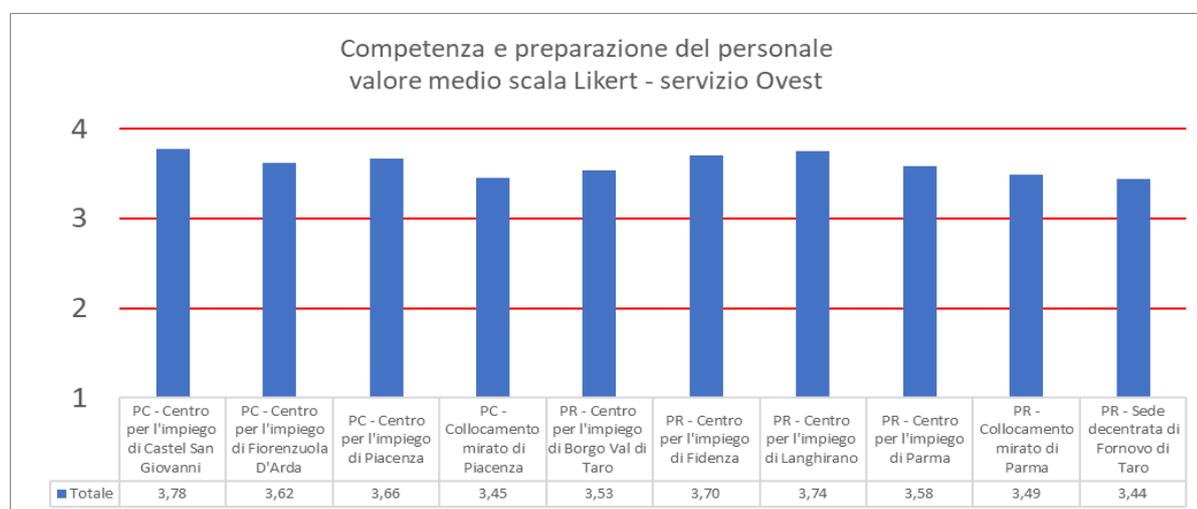
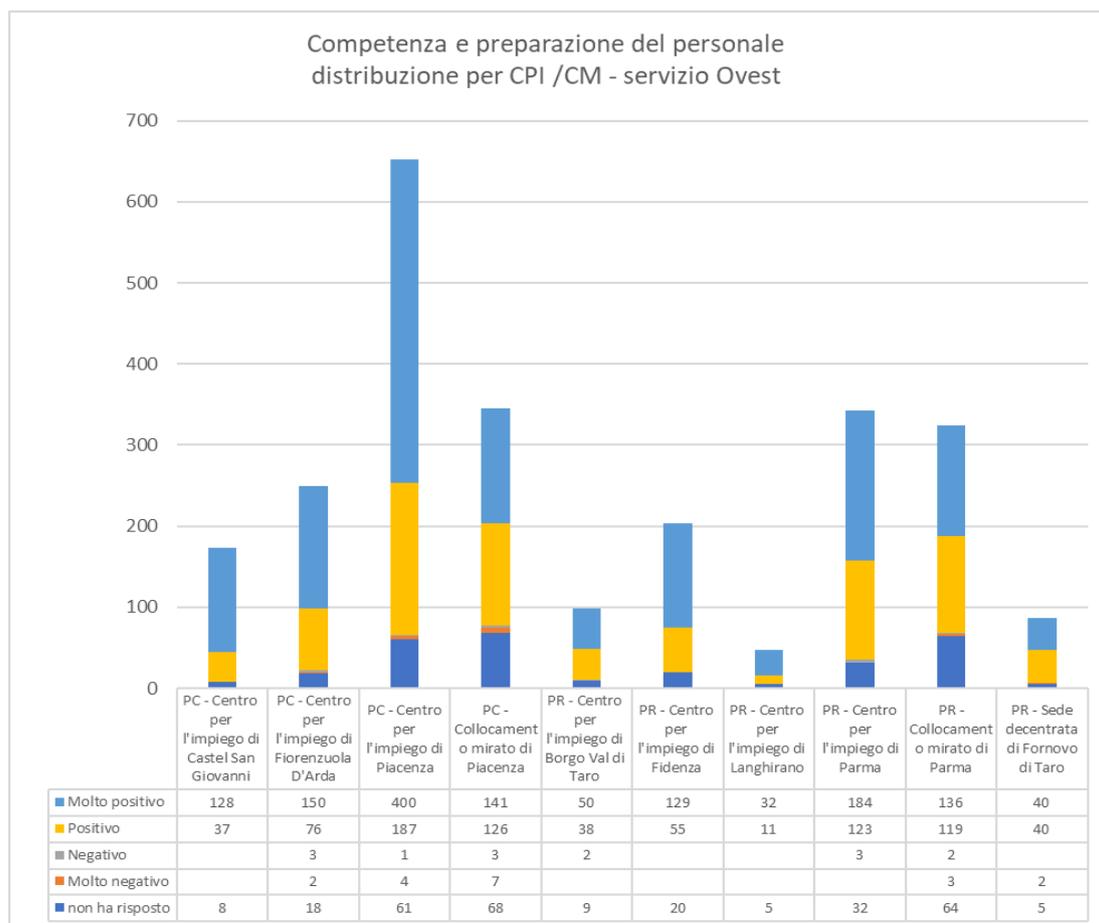
Valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. Il grafico dei valori medi mostra livelli delle barre sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo e molto positivo) in ogni sede varia tra l'84,97% di della sede del collocamento mirato di Forlì e il 98,33% della sede decentrata di Cesenatico, **con una media pari a 92,78% sul servizio Est**. Le sedi decentrate di Bagno di Romagna e Morciano con, rispettivamente, 2 e 1 osservazioni, non sono statisticamente rilevanti.

Servizio Territoriale Nord



Anche nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. I valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 78,89% della sede del CM di Ferrara e il 98,82% della sede di Faenza, **con una media pari a 95,86% per il complessivo del servizio EST**. La sede decentrata di Porto Garibaldi con una sola osservazione non è statisticamente rilevante

Servizio Territoriale Ovest

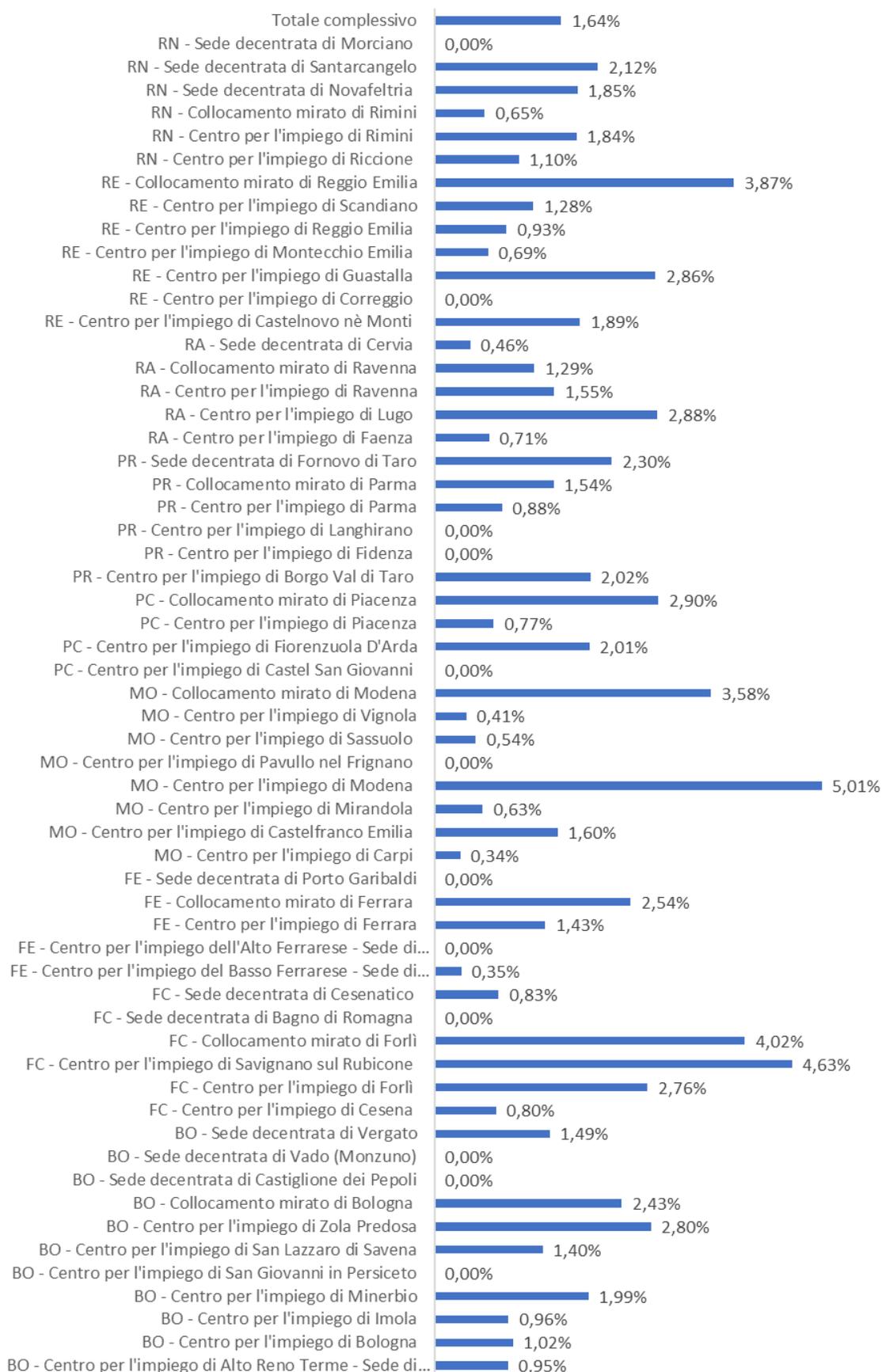


Il servizio OVEST riguardo al secondo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo: i valori medi sono in ogni caso superiori a 3. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 77,39% della sede del CM di Piacenza e il 95,38% del Centro impiego di Castel San Giovanni, con **una media pari al 87,24% per il complessivo del servizio Ovest**.

Di seguito il grafico che mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo e molto negativo), per il secondo aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego. In questo caso **nessuna sede raggiunge il 10%**. La maggiore percentuale di valutazioni negative la abbiamo sulla sede del centro impiego di Modena con il 5.01 % .

Competenza e preparazione del personale

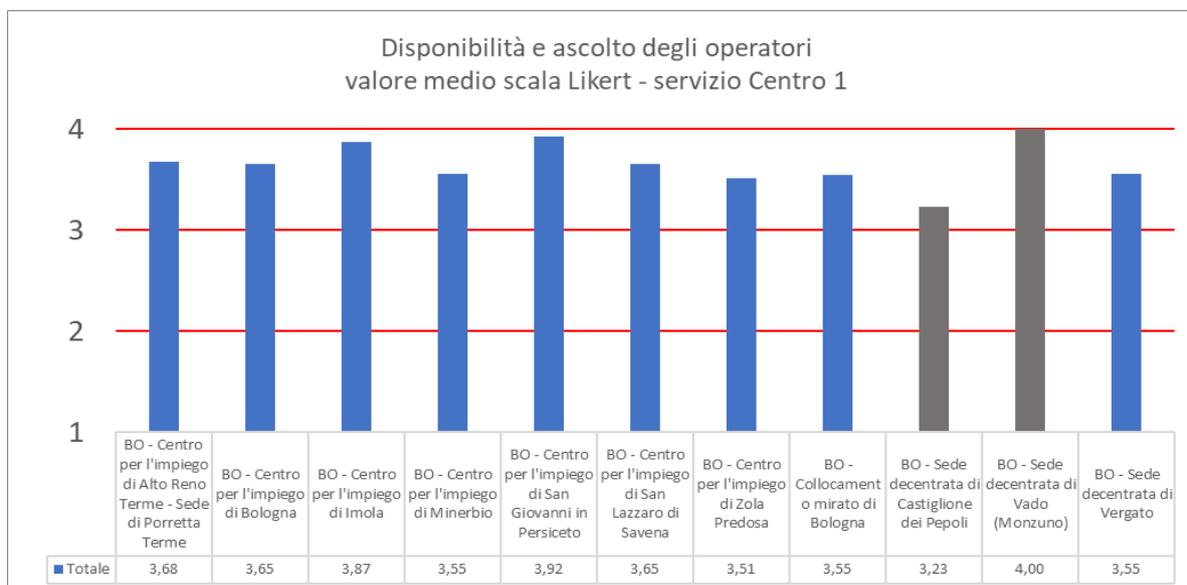
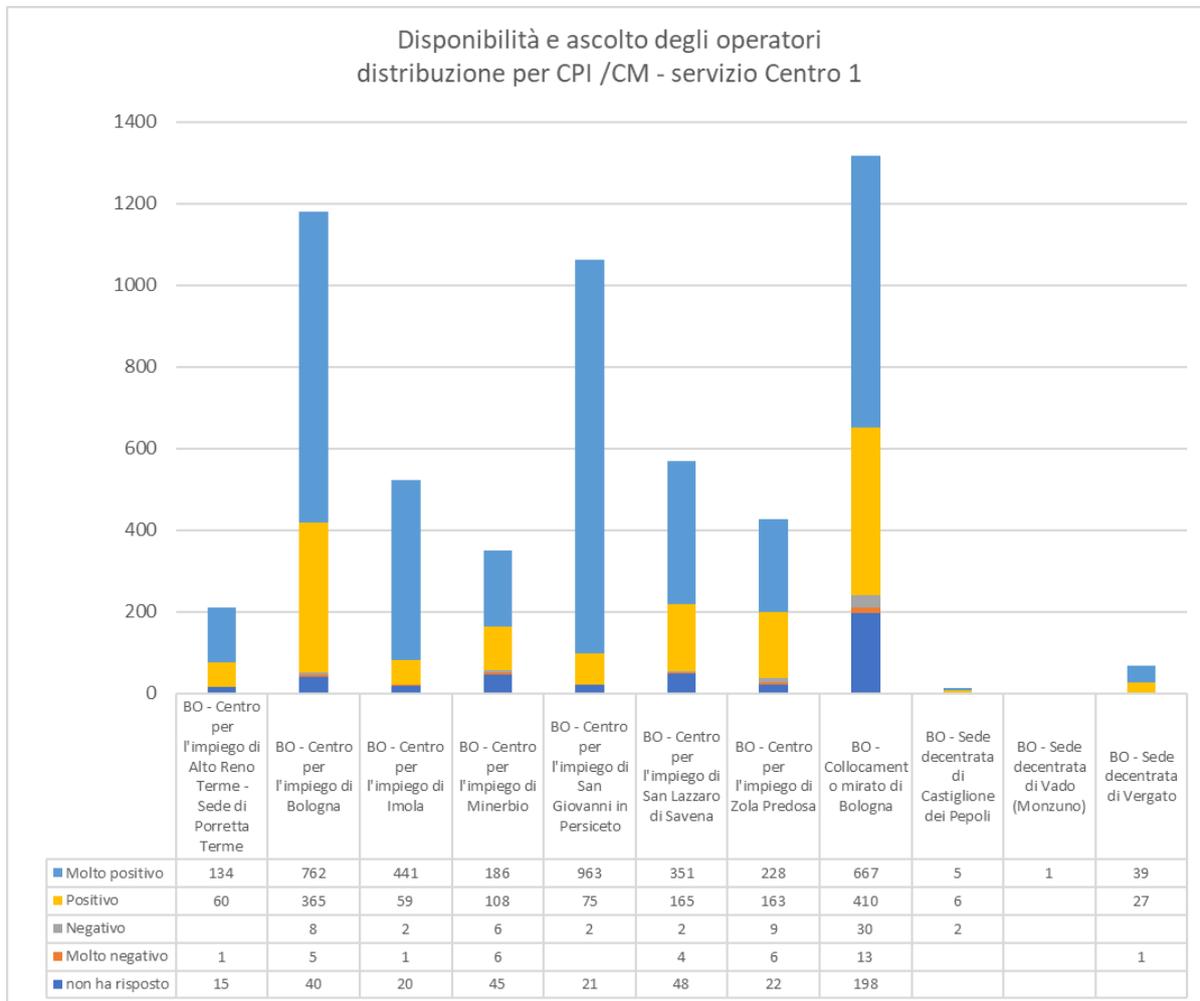
% valutazioni negative sul totale per centro impiego



Domanda 3: “Disponibilità e ascolto degli operatori”

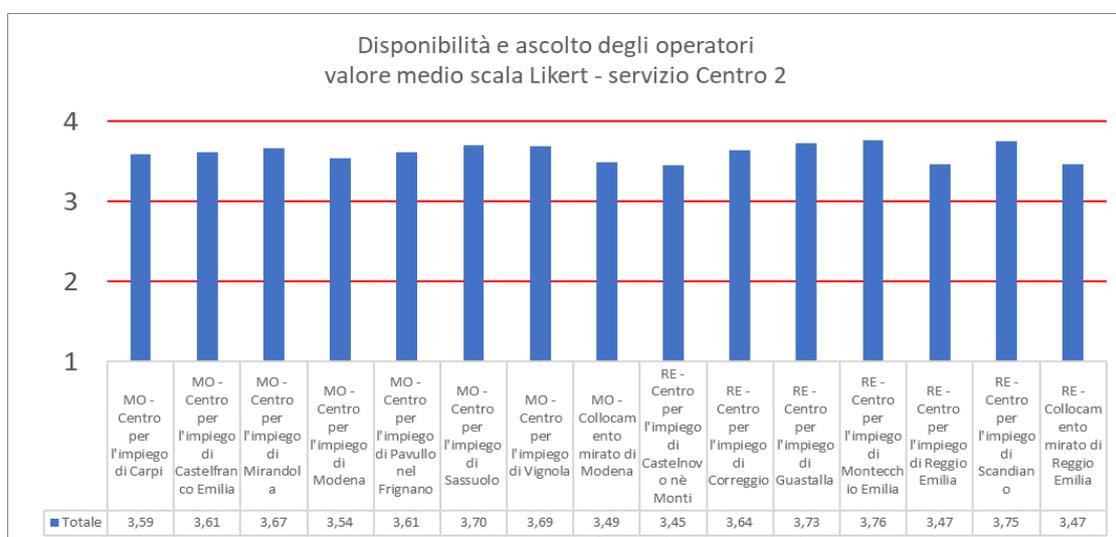
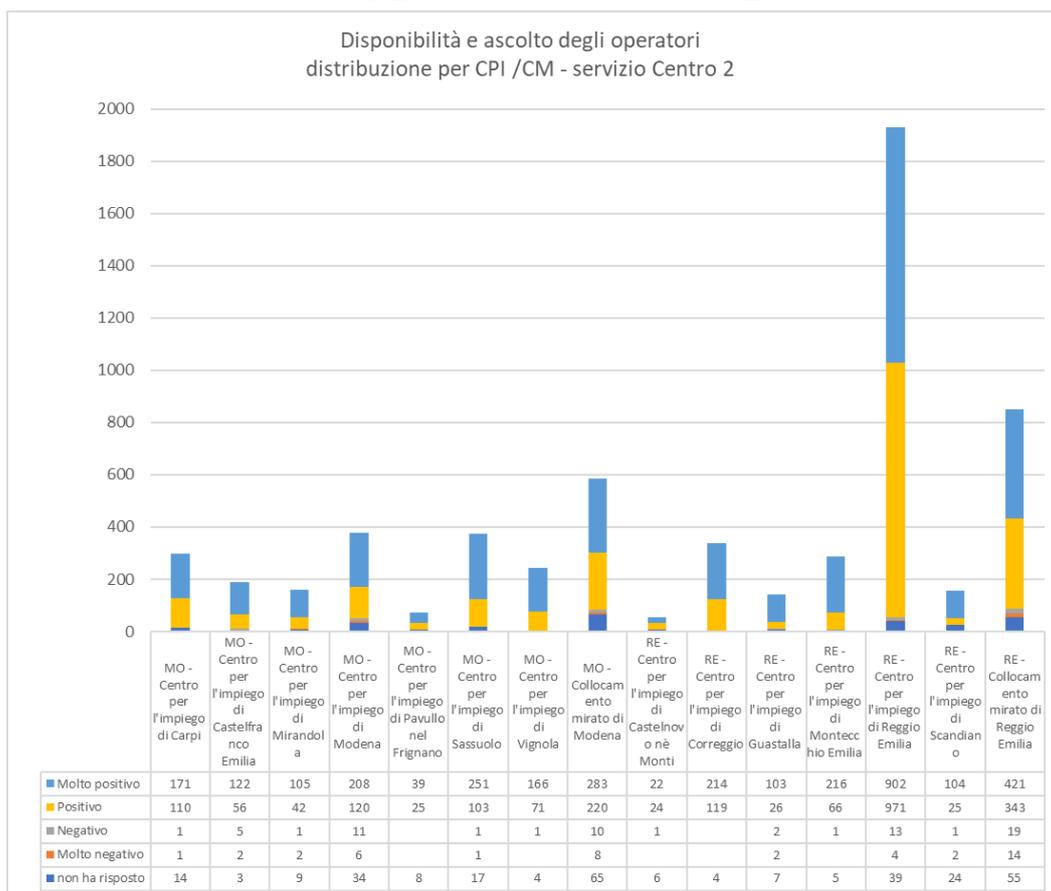
Si riportano i grafici relativi alle valutazioni suddivisi per servizio relativamente al terzo aspetto analizzato:

Servizio Territoriale Centro 1



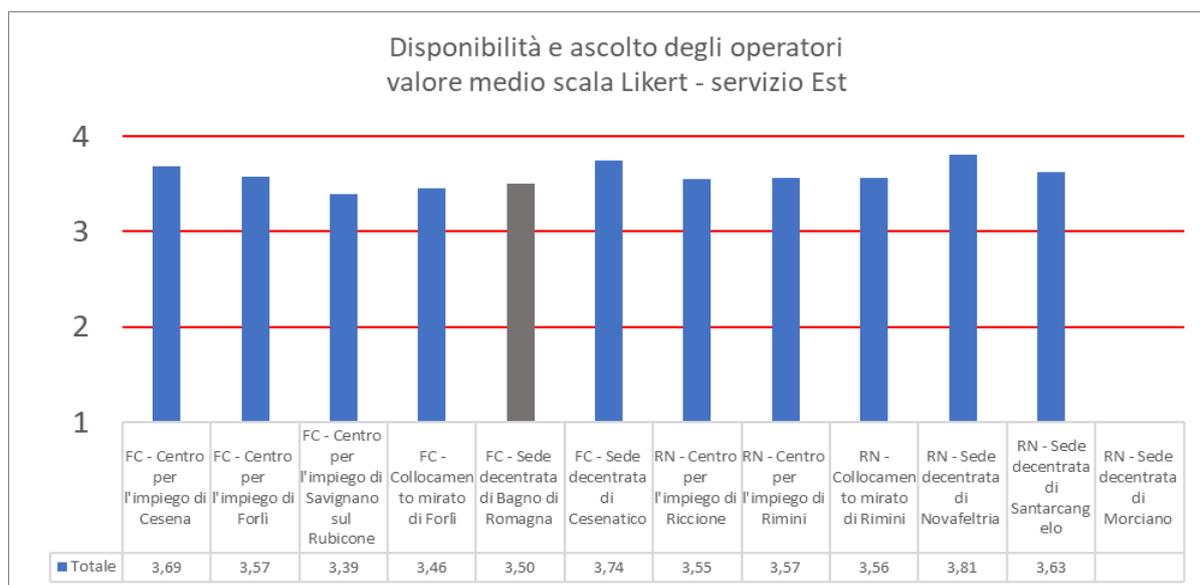
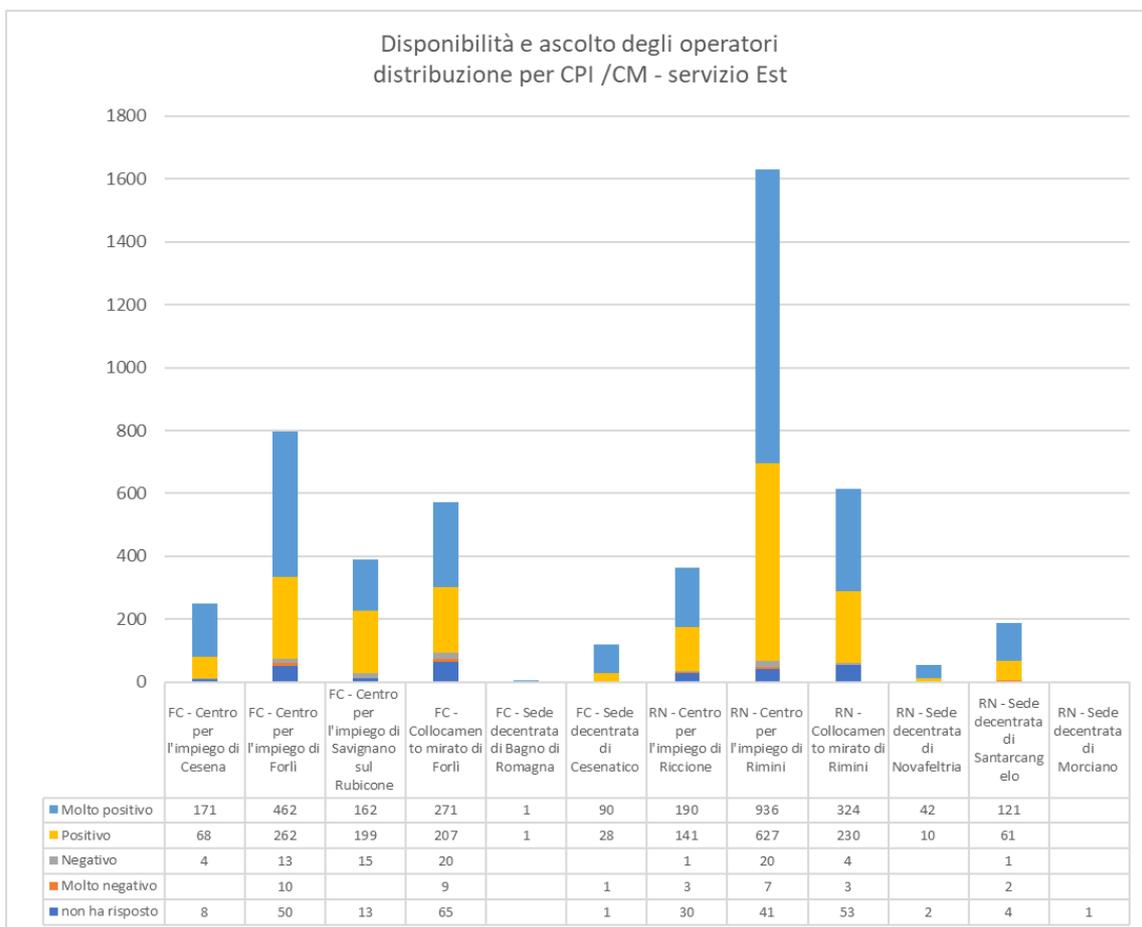
Le valutazioni pervenute relativamente all'aspetto "disponibilità ed ascolto degli operatori" per le sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente sempre superiori a "positivo". Il grafico dei valori medi evidenzia sempre un livello maggiore di 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'81,71% della sede del CM di Bologna e il 98,51% della sede decentrata di Vergato, **con una media pari al 91,14% sull'intero servizio**. In questo caso non consideriamo i valori di Vado e Castiglione dei Pepoli causa scarsità di valutazioni pervenute (rispettivamente 1 e 13).

Servizio Territoriale Centro 2



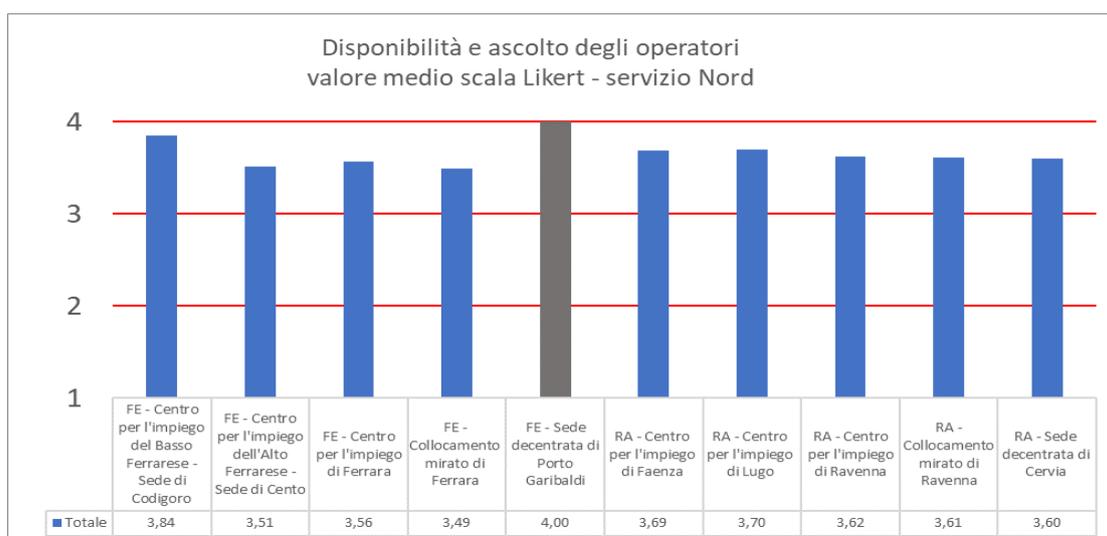
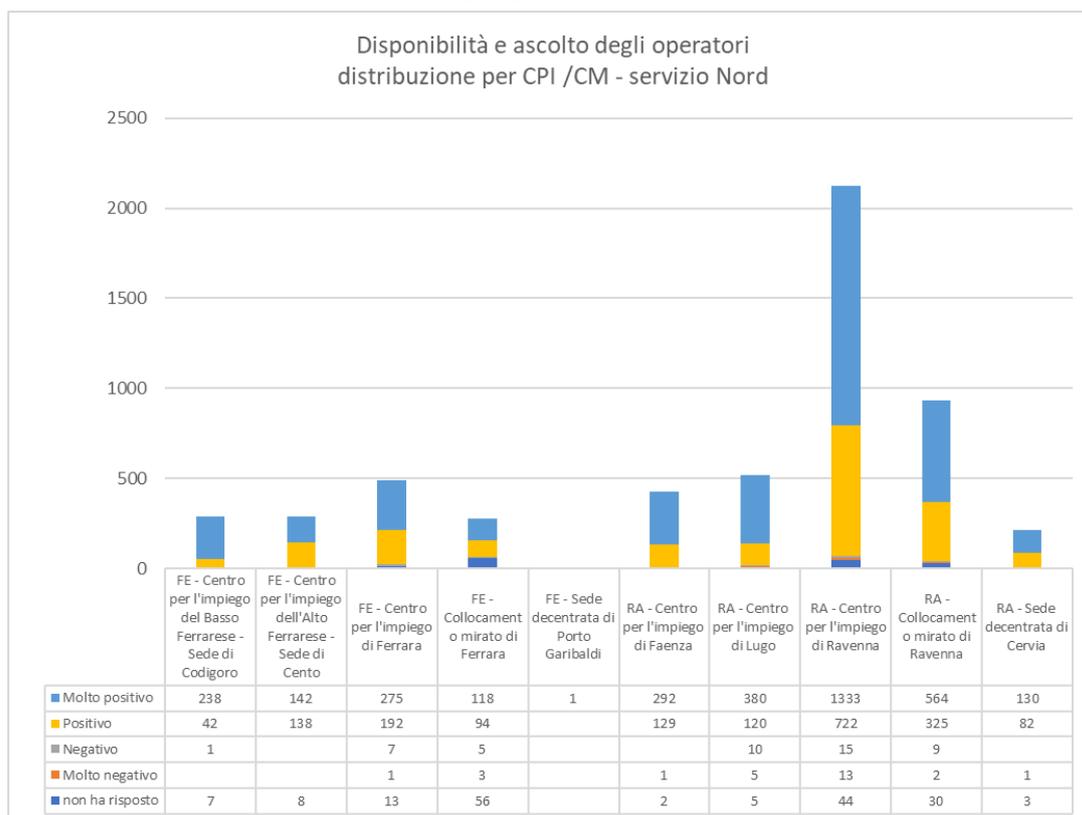
Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” in ogni sede. Il grafico dei valori medi evidenzia un livello sempre superiore a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’82,69% della sede di Scandiano e il 98,81% di Correggio, **con una media del 93,34% sul totale per il servizio Centro2.**

Servizio Territoriale Est



Valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. Il grafico dei valori medi mostra livelli delle barre sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 83,57% di della sede del CM di Forlì e il 98,33% della sede decentrata di Cesenatico, **con una media pari a 92,36% sull'intero servizio Est**. Le sedi decentrate di Bagno di Romagna e Morciano con, rispettivamente, 2 e 1 osservazioni, non sono statisticamente rilevanti.

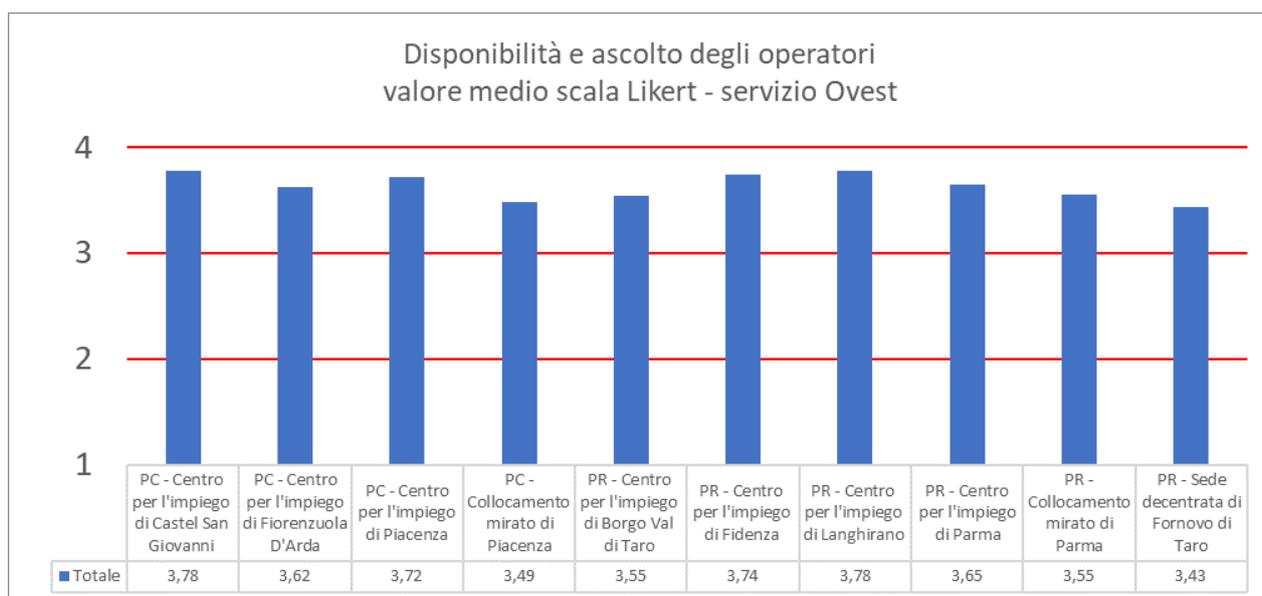
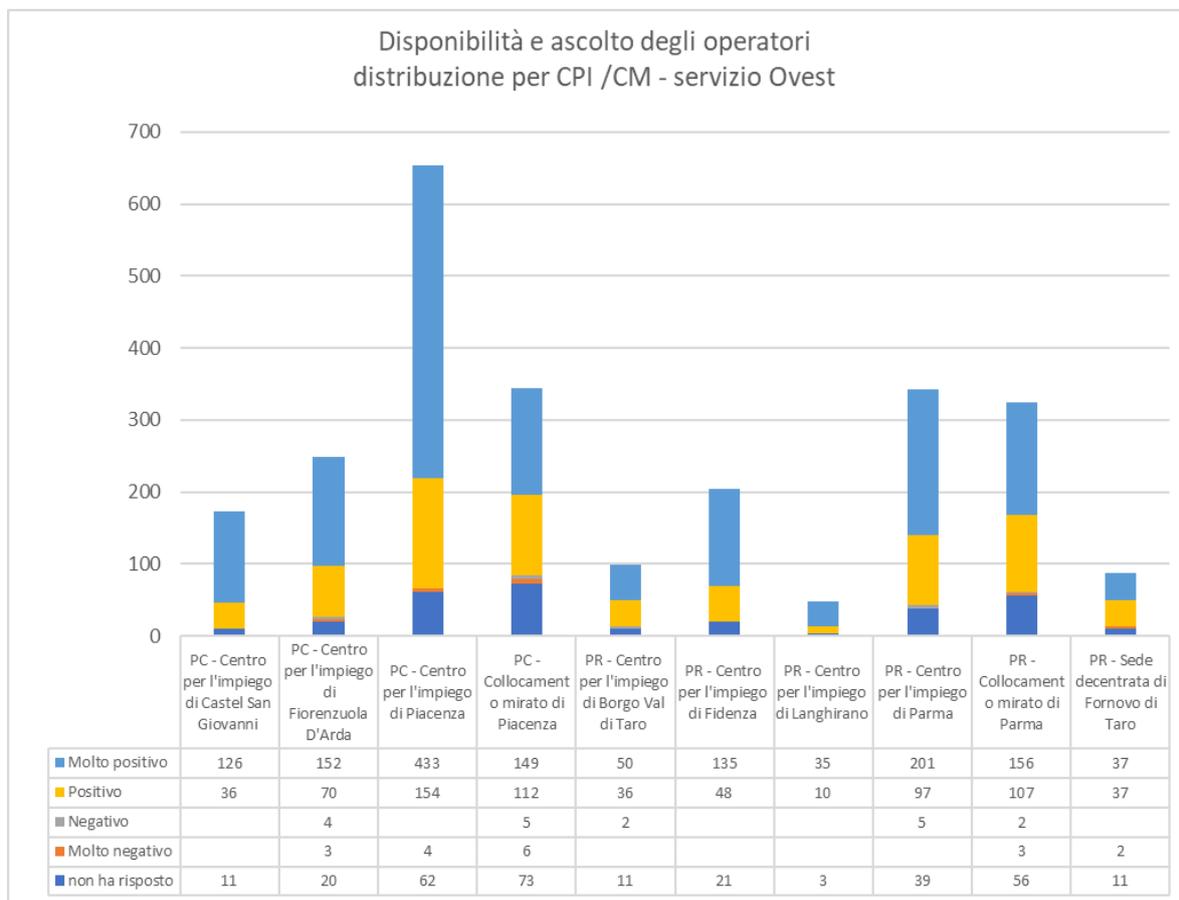
Servizio Territoriale Nord



Anche nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. I valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 76,81 % della sede del CM di Ferrara e il 99,29% della sede di Faenza, **con una media**

pari a 95,66% per il servizio Nord. La sede decentrata di Porto Garibaldi con una sola osservazione non è statisticamente rilevante.

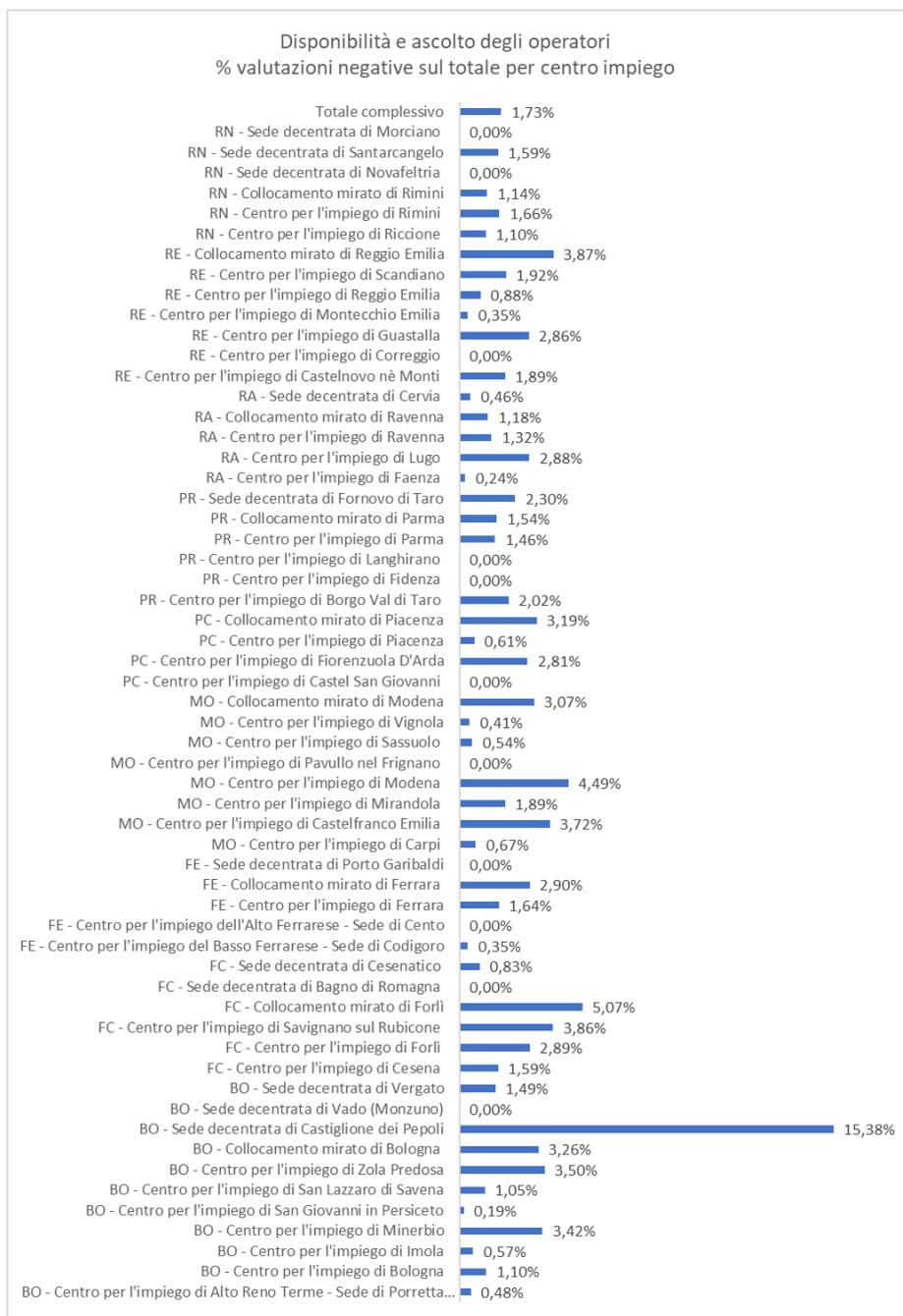
Servizio Territoriale Ovest



Il servizio OVEST riguardo al terzo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo: i valori medi sono in ogni caso superiori a 3. La percentuale di valutazioni positive

(positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 75,65% della sede del CM di Piacenza e il 93,75% della sede del CPI di Langhirano, **con una media pari al 86,41% sul complessivo del servizio.**

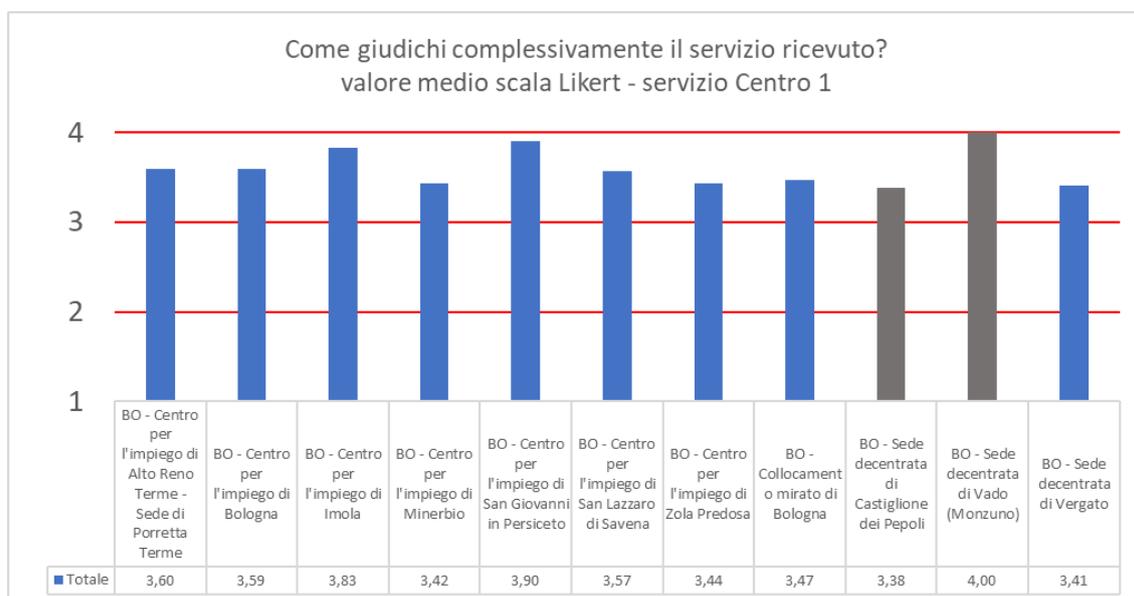
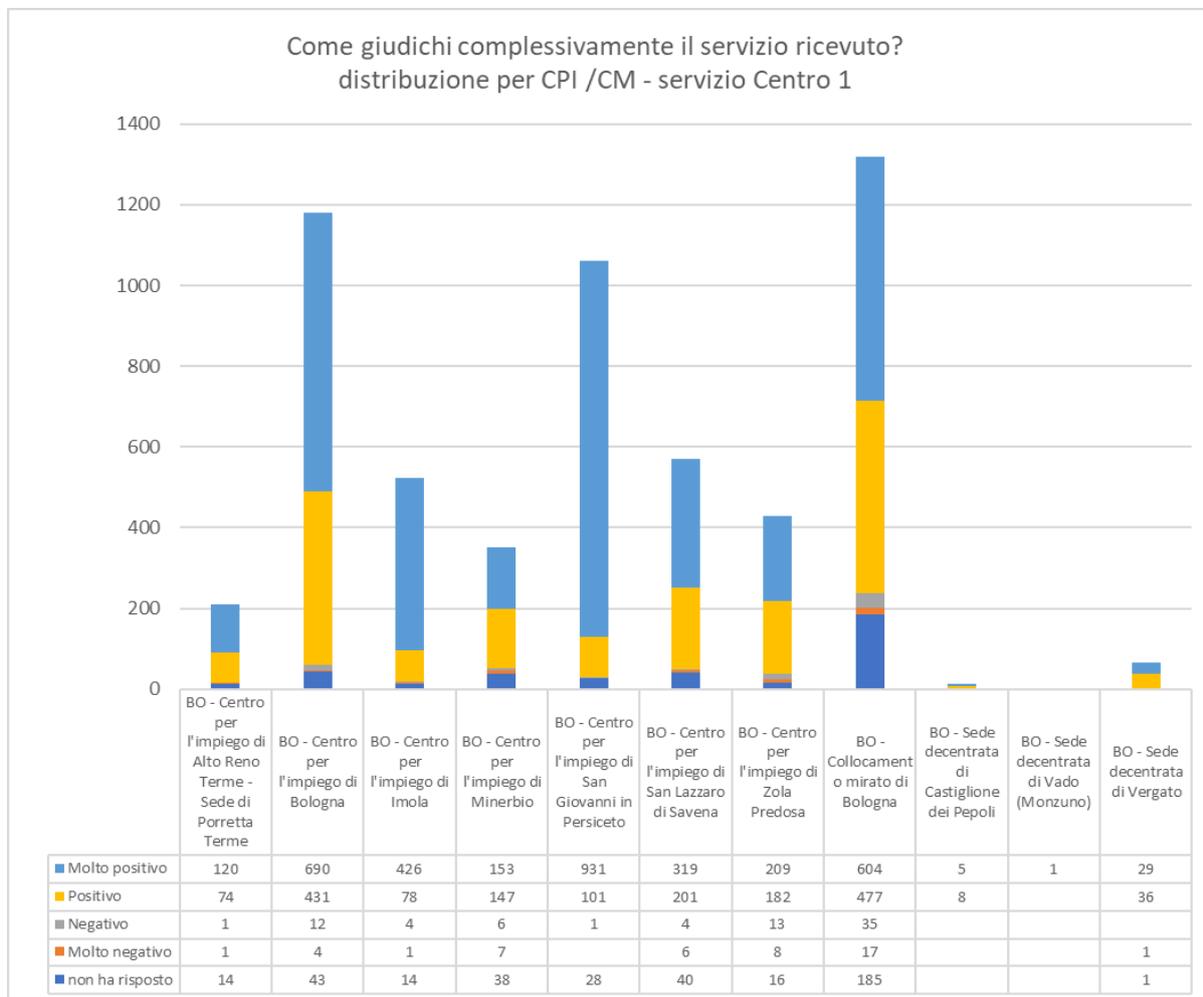
Di seguito il grafico che mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo + molto negativo) per il terzo aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego. Sono presenti **valori sempre inferiori al 10%**, l'unica eccezione è la sede decentrata di Castiglione dei Pepoli con il 15,38%, che però, essendo risultato di un numero esiguo di risposte pervenute (solo 2 negative su un totale di 13), non è rapportabile all'effettiva quantità di pareri negativi sul generale delle utenze di quella sede. Nei restanti casi solo il CM di Forlì supera di poco la soglia del 5%.



Domanda 4: “Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?”

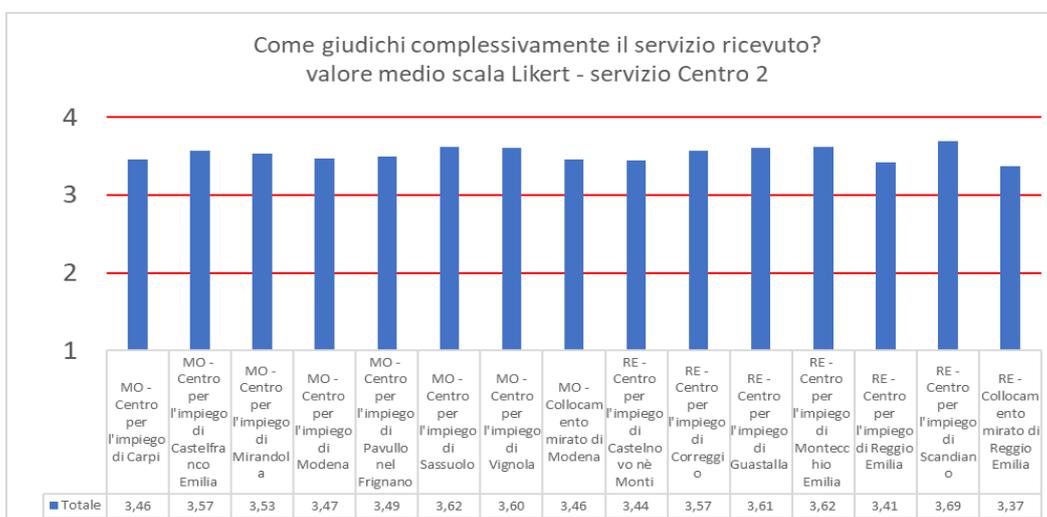
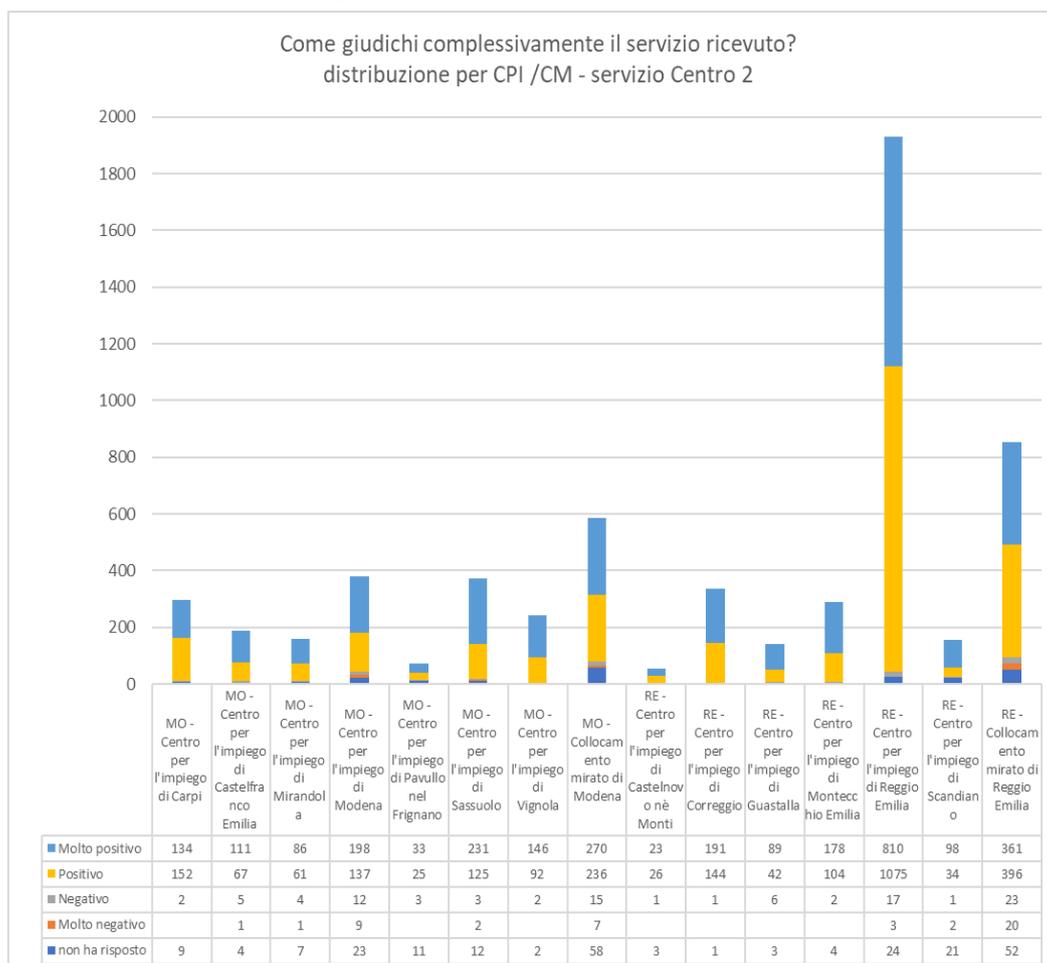
Si riportano i grafici relativi alle valutazioni suddivisi per servizio relativamente al quarto aspetto analizzato:

Servizio Territoriale Centro 1



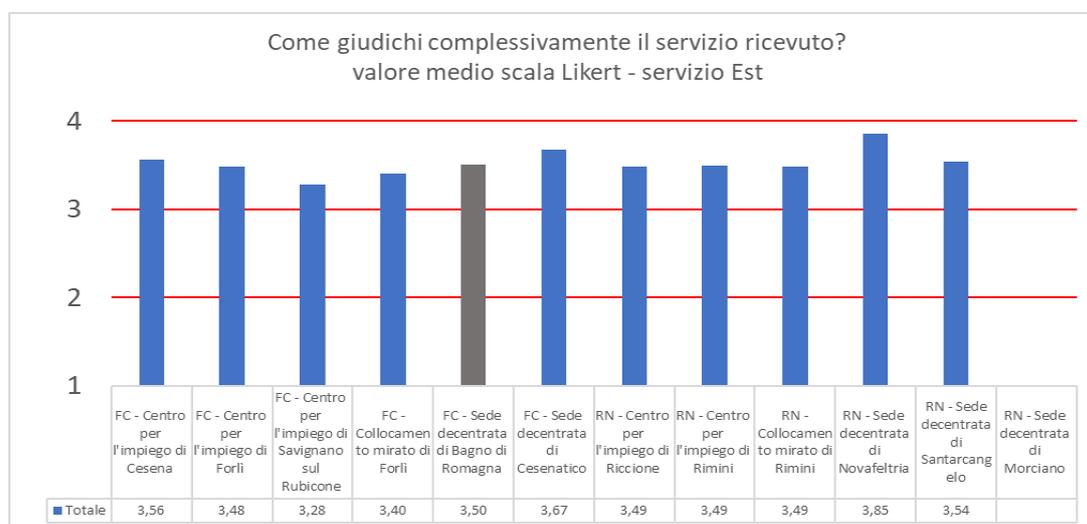
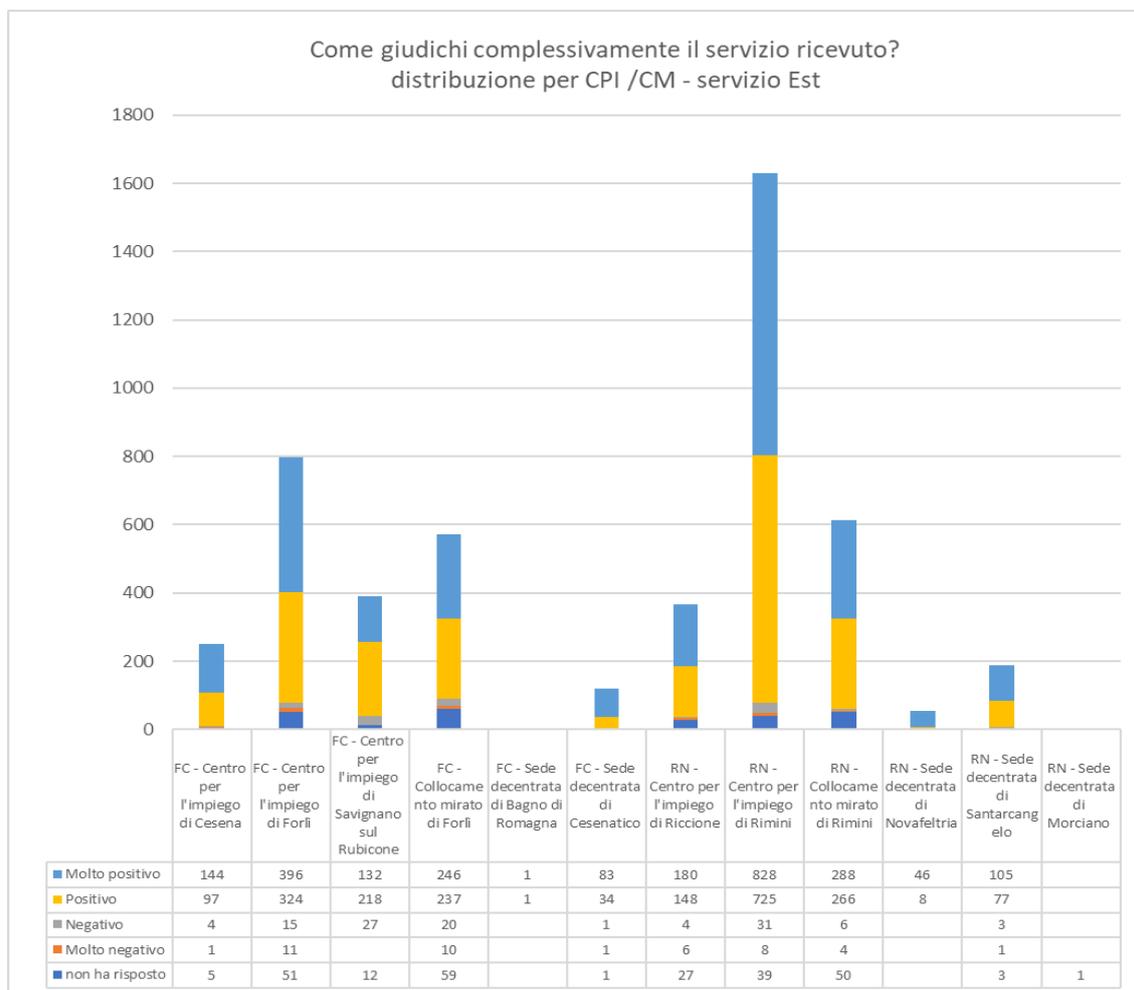
Le valutazioni pervenute relativamente al quarto aspetto analizzato per le sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente sempre superiori a “positivo”. Il grafico dei valori medi evidenzia sempre un livello maggiore di 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’82,02% della sede del CM di Bologna e il 97,27% di San Giovanni in Persiceto, **con una media pari a 91,26% sull’intero servizio.**

Servizio Territoriale Centro 2



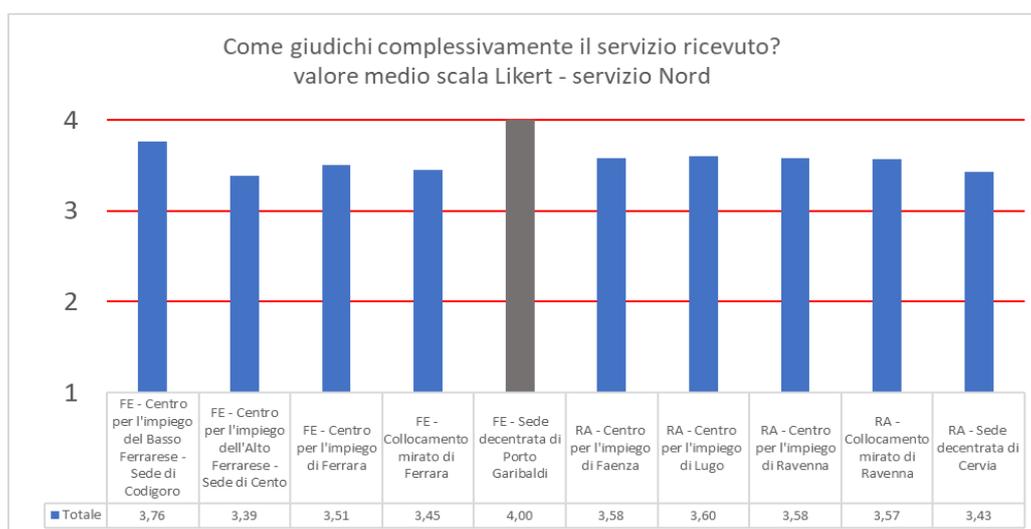
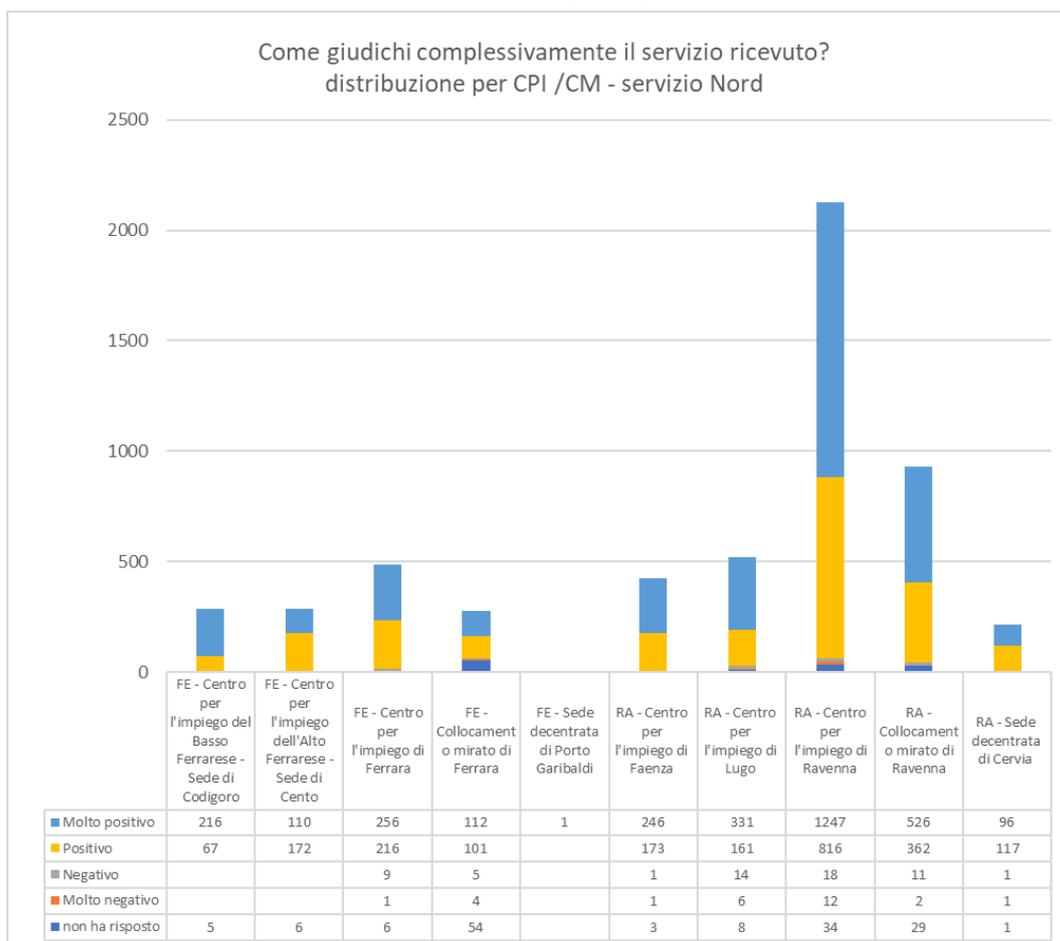
Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” in ogni sede. Il grafico dei valori medi evidenzia un livello sempre superiore a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’80,56% di della sede di Pavullo e il 99,41% di Correggio, **con una media del 93,79% sul totale per il servizio Centro2.**

Servizio Territoriale Est



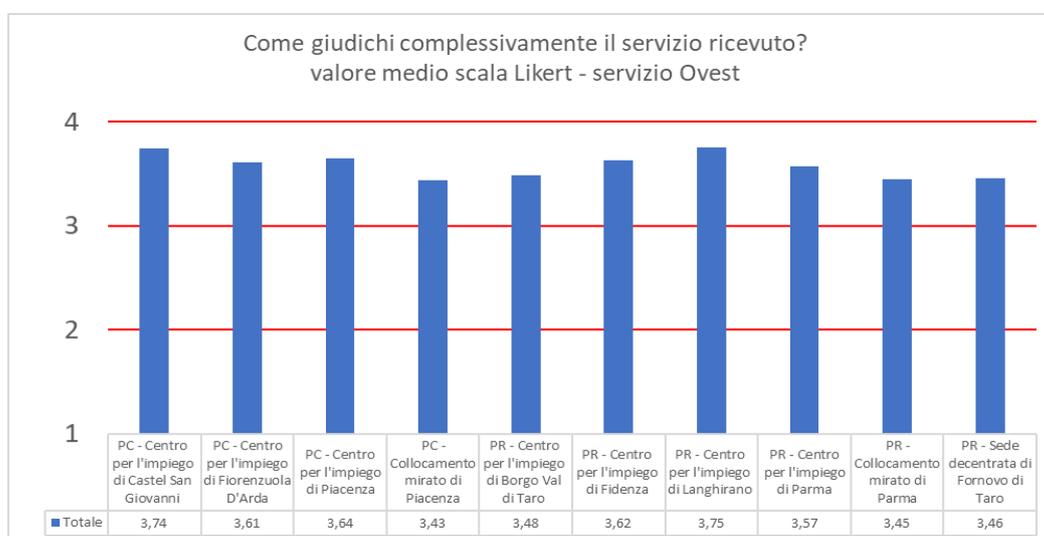
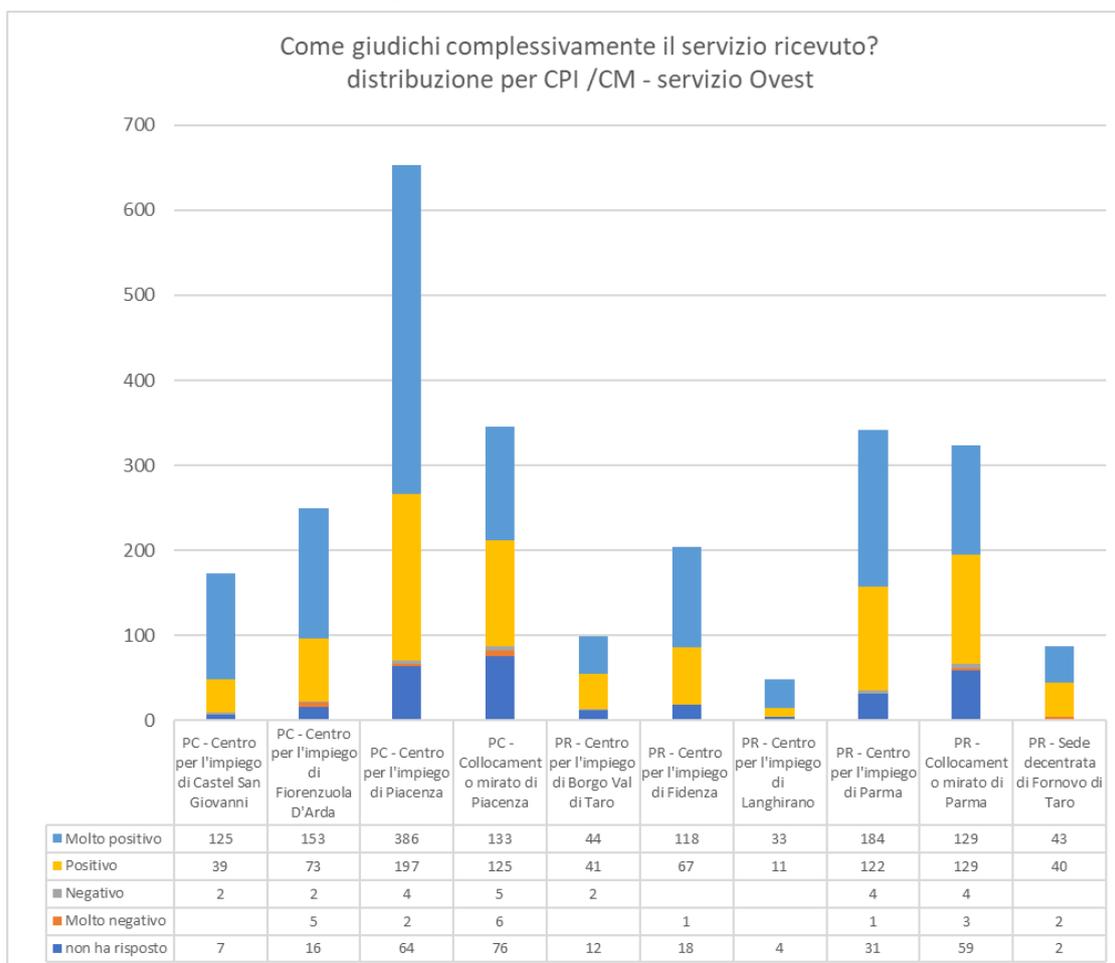
Valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. Il grafico dei valori medi mostra livelli delle barre sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 84,44% di della sede del CM di Forlì e il 100% della sede decentrata di Novafeltria, **con una media pari a 91,96% sull'intero servizio EST**. Le sedi decentrate di Bagno di Romagna e Morciano non risultano statisticamente rilevanti (rispettivamente 2 e 1 risposte).

Servizio Territoriale Nord



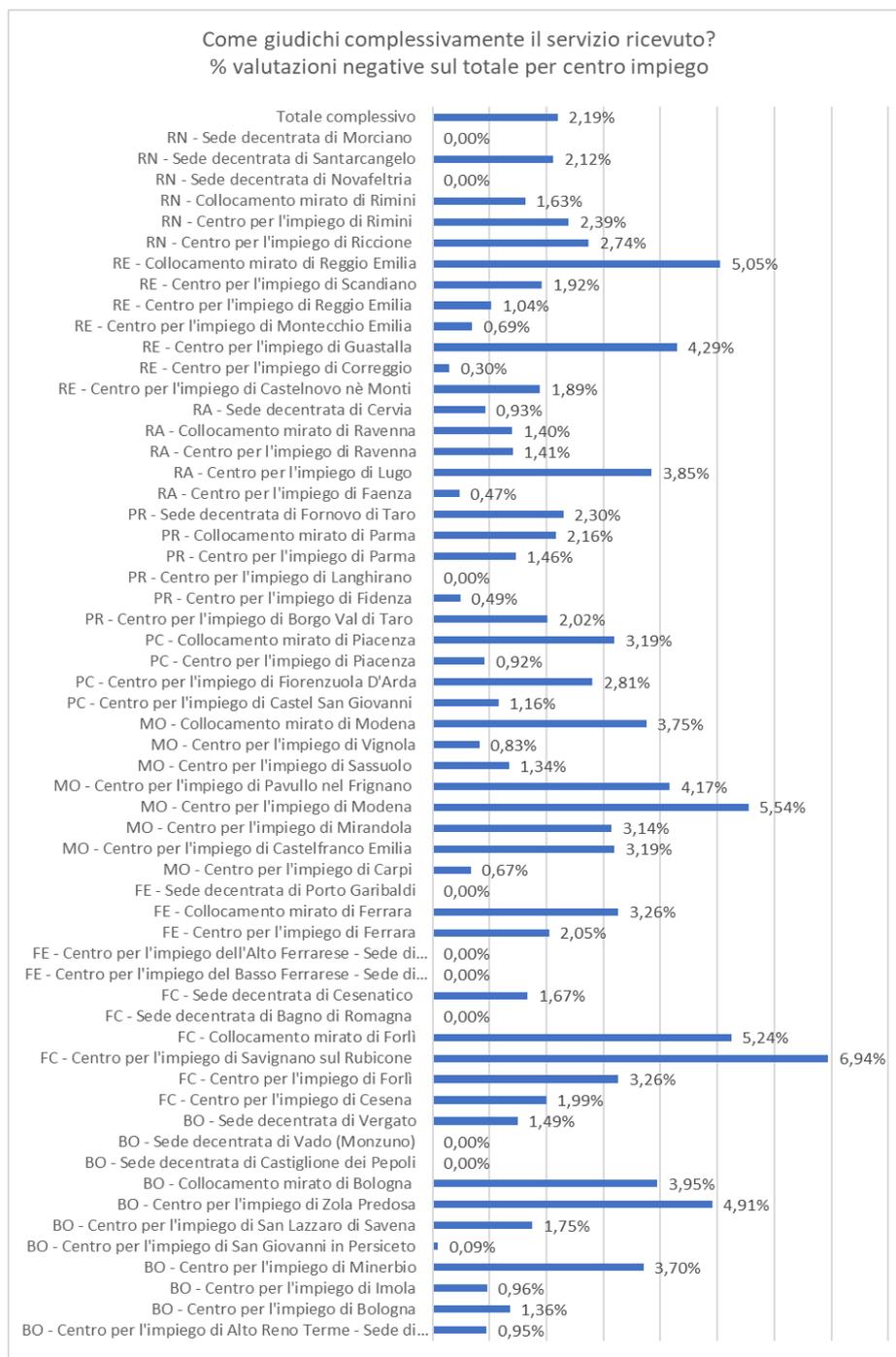
Anche nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. I valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'77,17% della sede del CM di Ferrara e il 98,82% della sede di Faenza, **con una media pari a 95,83% sul complessivo del servizio Nord**. La sede decentrata di Porto Garibaldi non è statisticamente rilevante.

Servizio Territoriale Ovest



Il servizio OVEST riguardo al quarto dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo: i valori medi sono in ogni caso superiori a 3. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 74,78% della sede del CM di Piacenza e il 95,40% della sede decentrata di Fornovo, **con una media pari all'86,85% sull'intero servizio Ovest.**

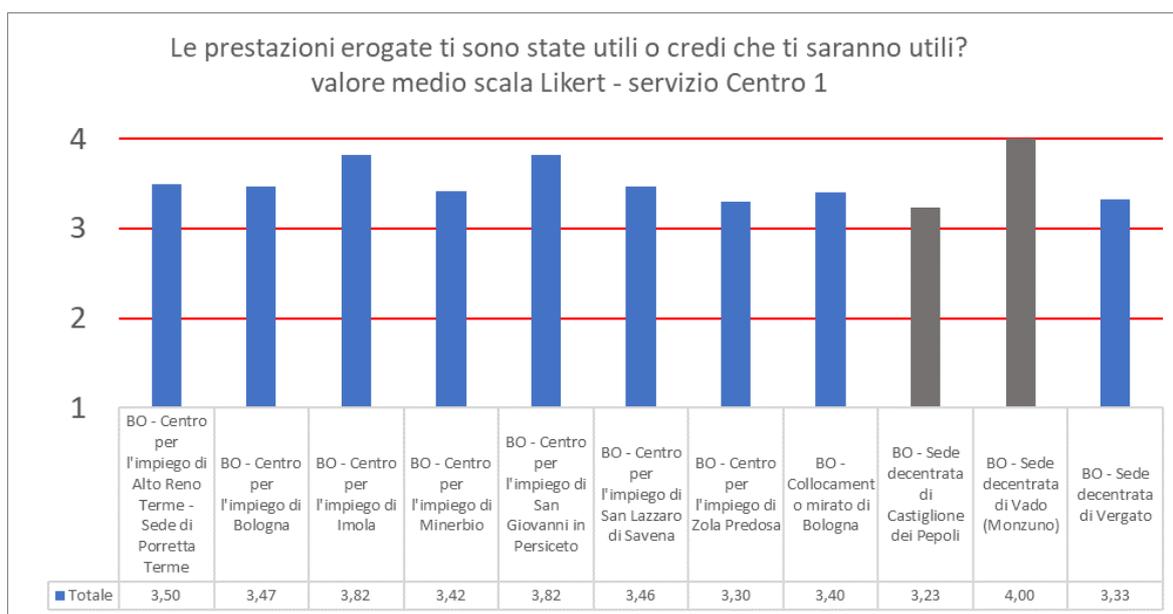
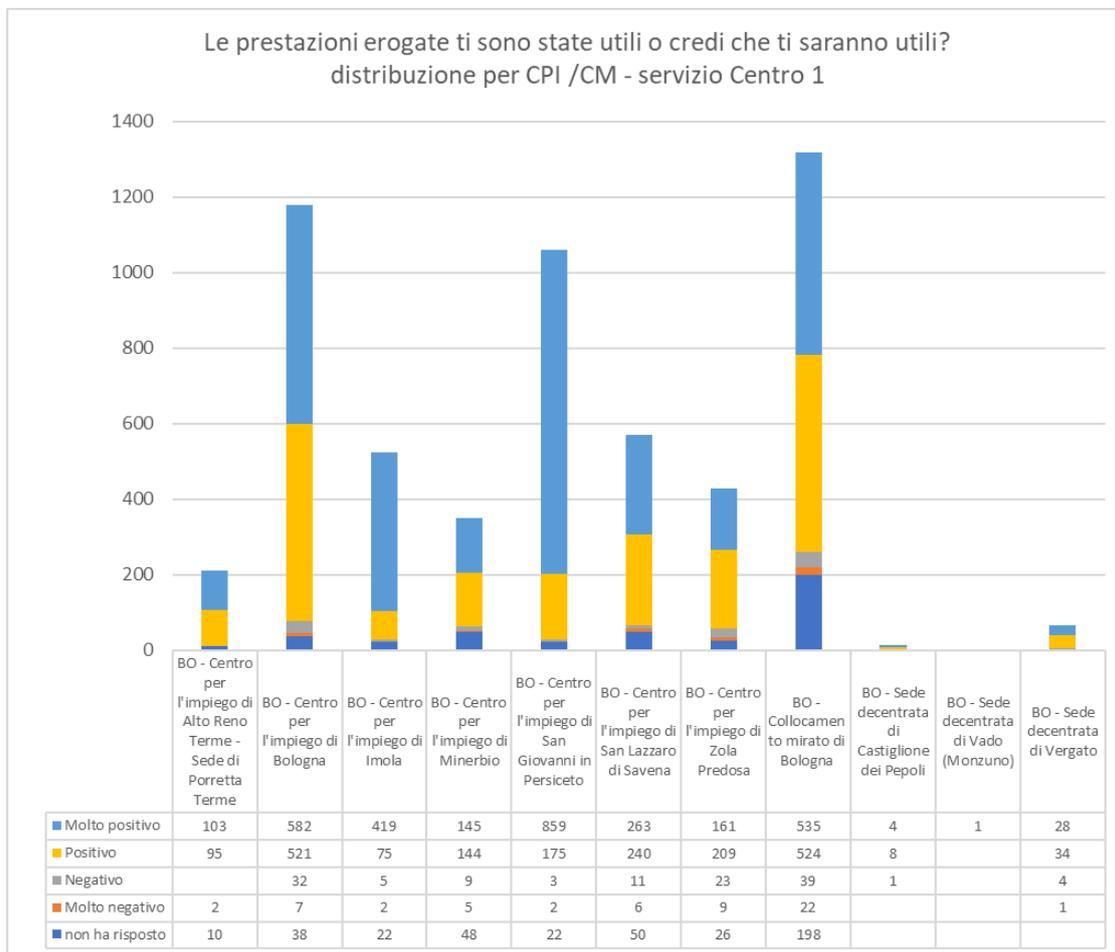
Di seguito il grafico che mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo + molto negativo) per il quarto aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego. Abbiamo valori sempre inferiori al 10%, le uniche sedi con un valore di poco superiore al 5% sono: CM Reggio Emilia con il 5,05%, CM Forlì con il 5,24%, CPI Modena con il 5,54% e CPI Savignano sul Rubicone con il 6,94%.



Domanda 5: "Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?"

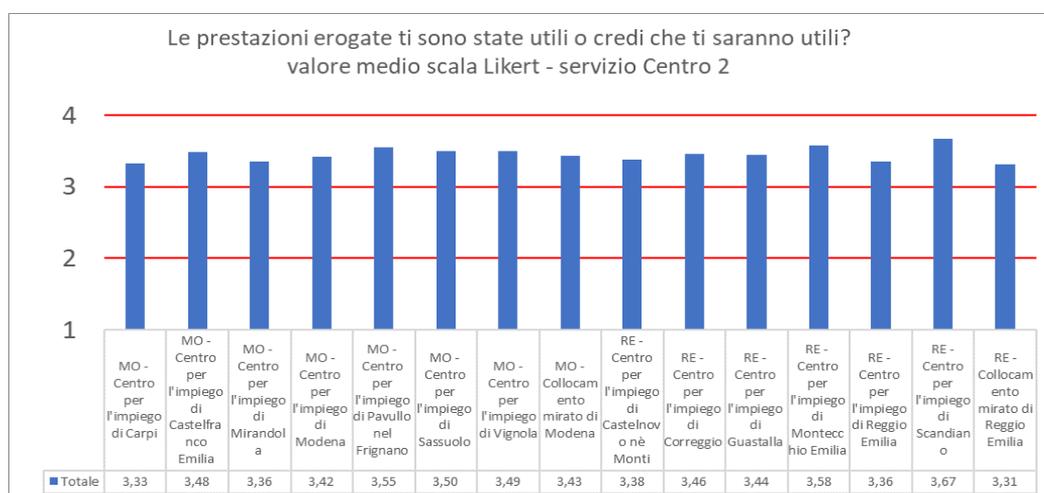
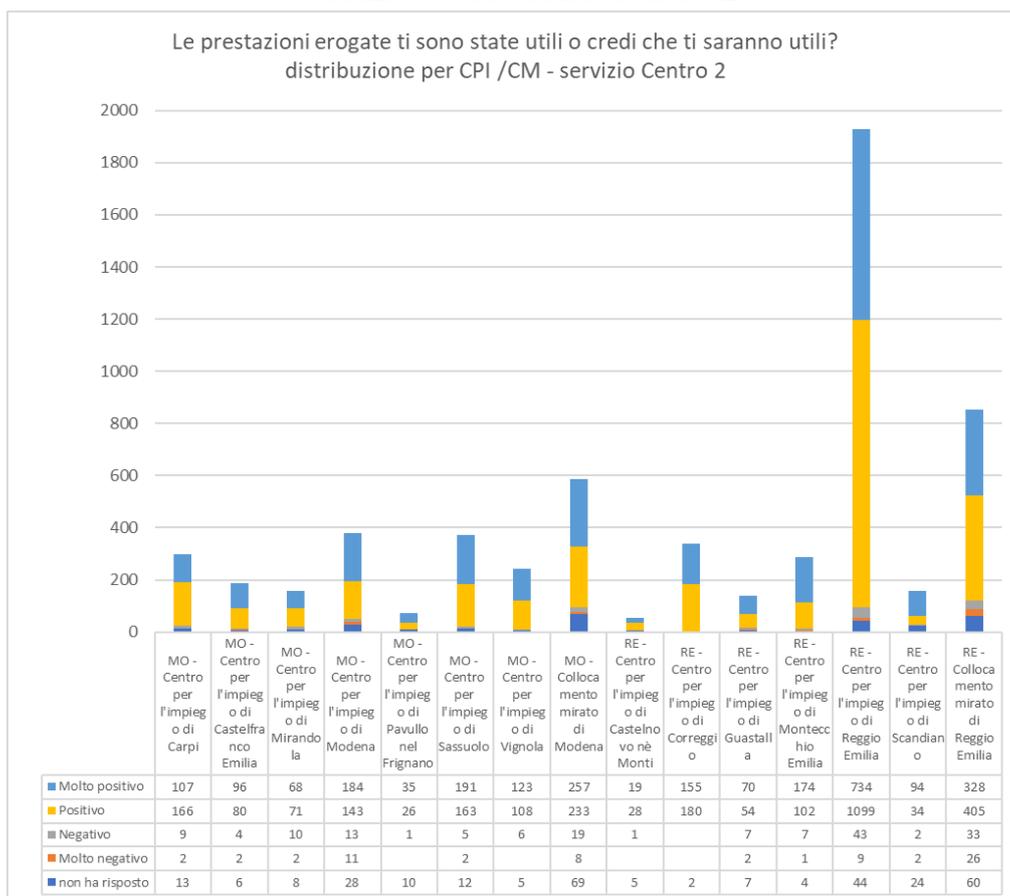
Si riportano i grafici relativi alle valutazioni suddivisi per servizio relativamente al quinto aspetto analizzato:

Servizio Territoriale Centro 1



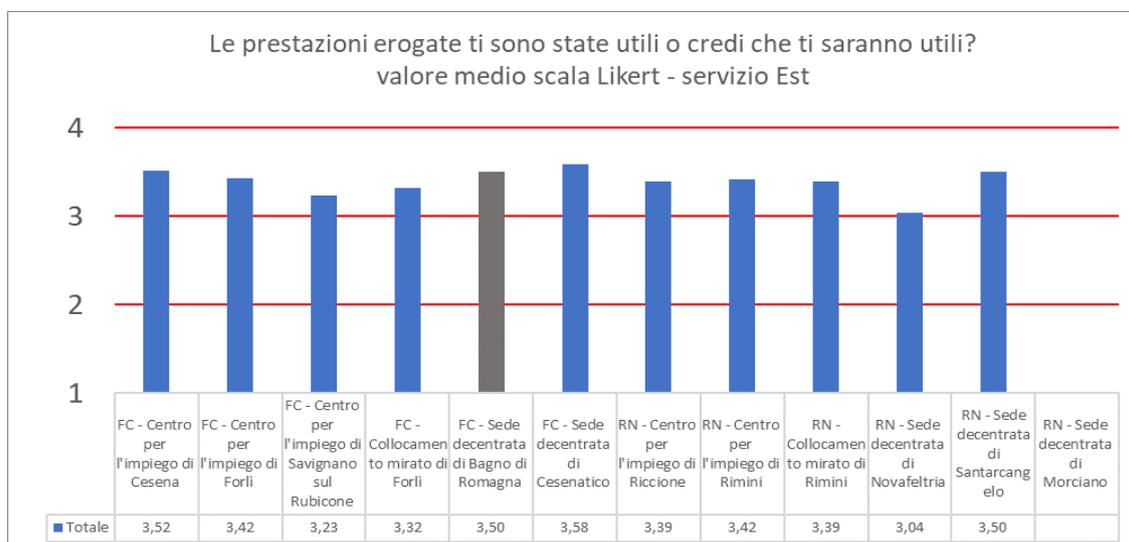
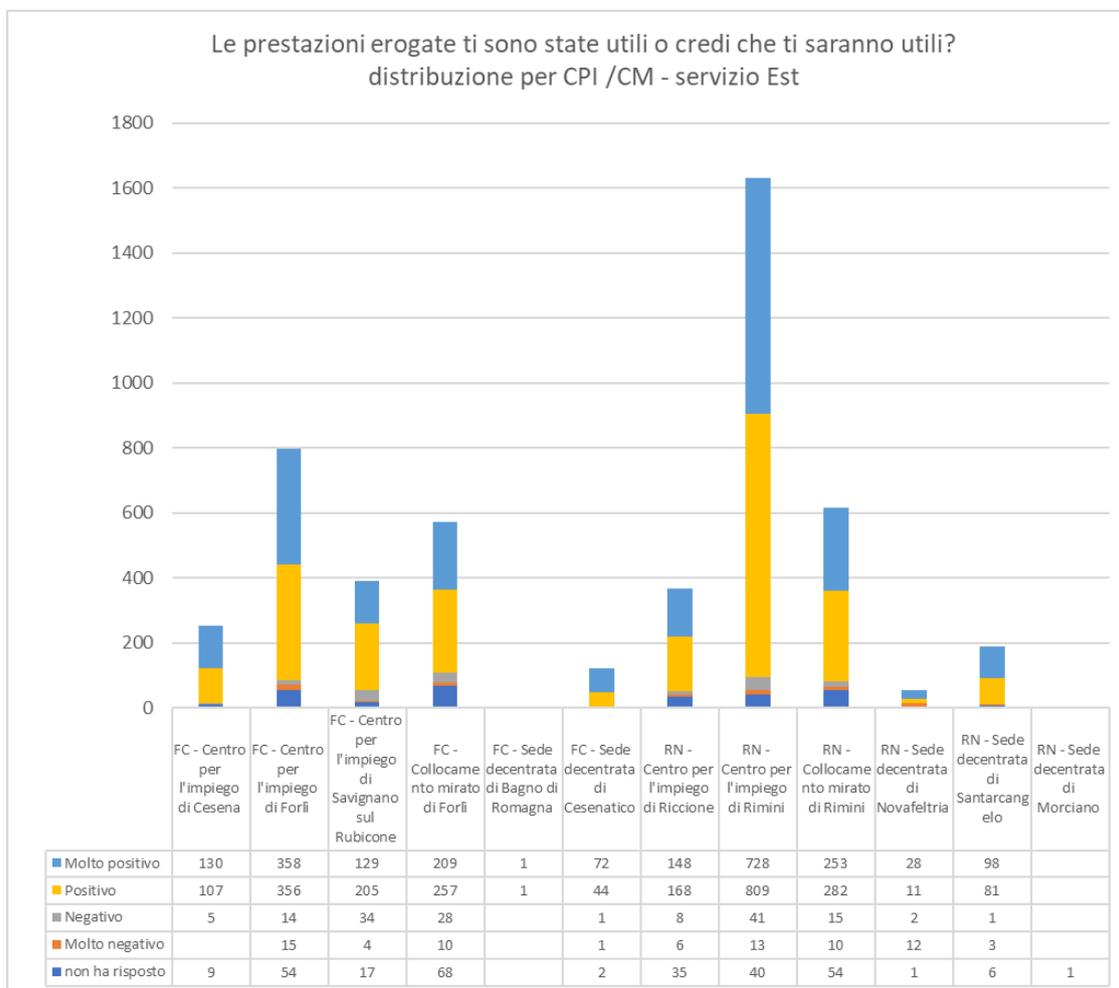
Le valutazioni pervenute relativamente all'aspetto "le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?" analizzato per le sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente sempre superiori a "positivo". Il grafico dei valori medi evidenzia sempre un livello maggiore di 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 80,35% della sede del CM di Bologna e il 97,46% della sede del CPI di San Giovanni in Persiceto, **con una media pari all'89,57% sull'intero servizio**. Come già accennato non si considerano rilevanti valori di Vado e Castiglione dei Pepoli causa poche risposte.

Servizio Territoriale Centro 2



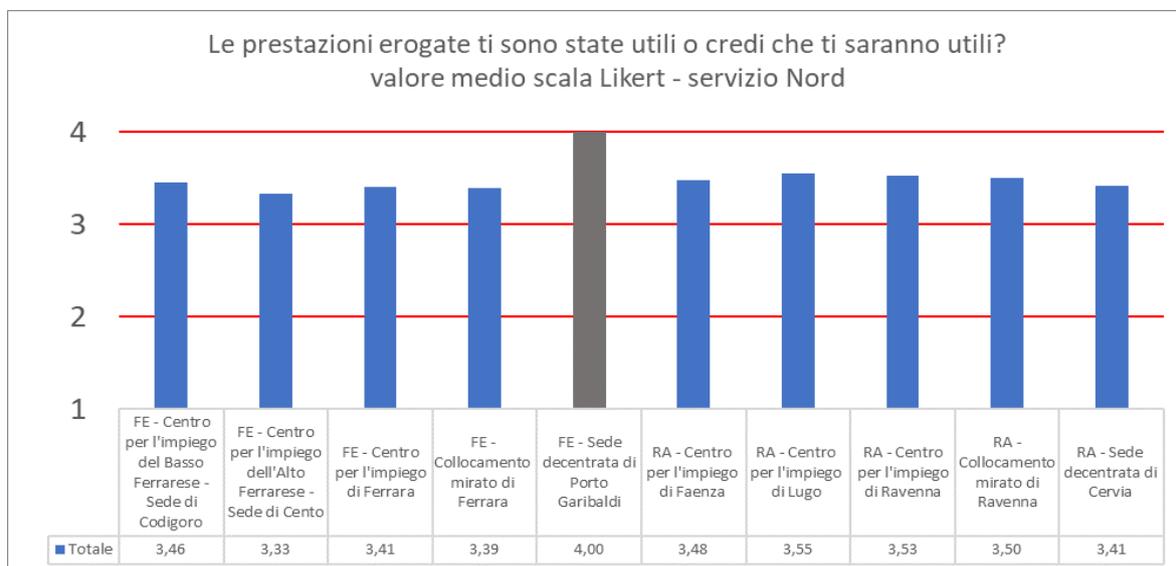
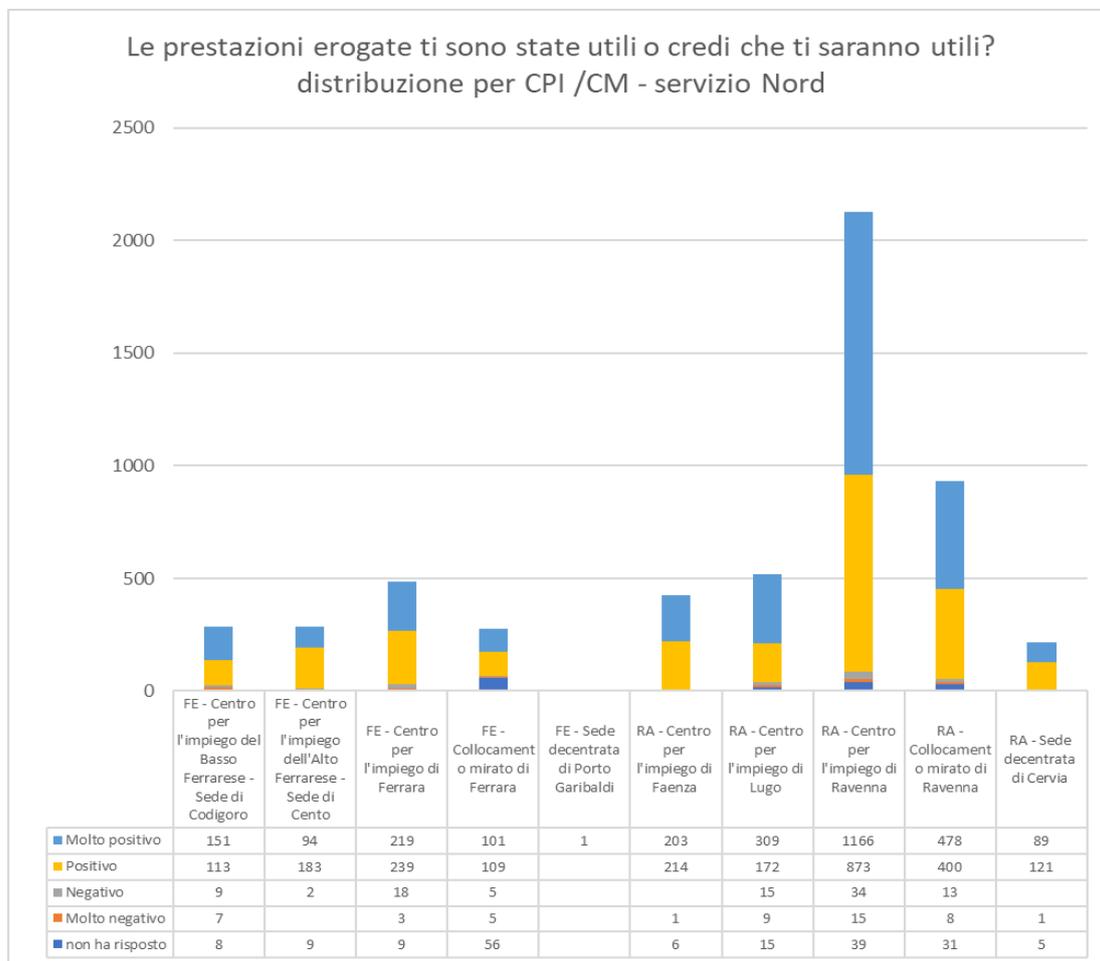
Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” in ogni sede. Il grafico dei valori medi evidenzia un livello sempre superiore a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’83,62% di della sede del CM di Modena e il 99,41% della sede di Correggio, **con una media del 91,34% sul totale per il servizio Centro2.**

Servizio Territoriale Est



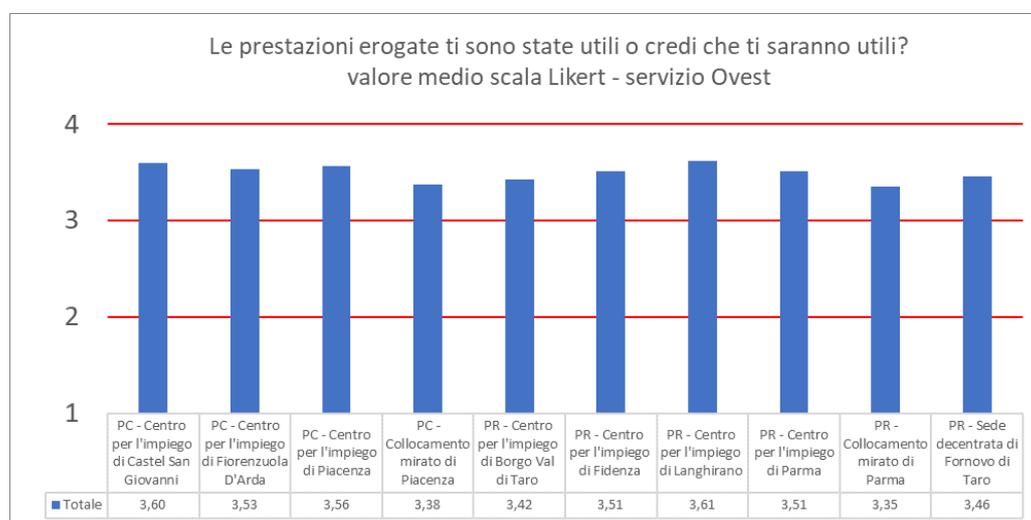
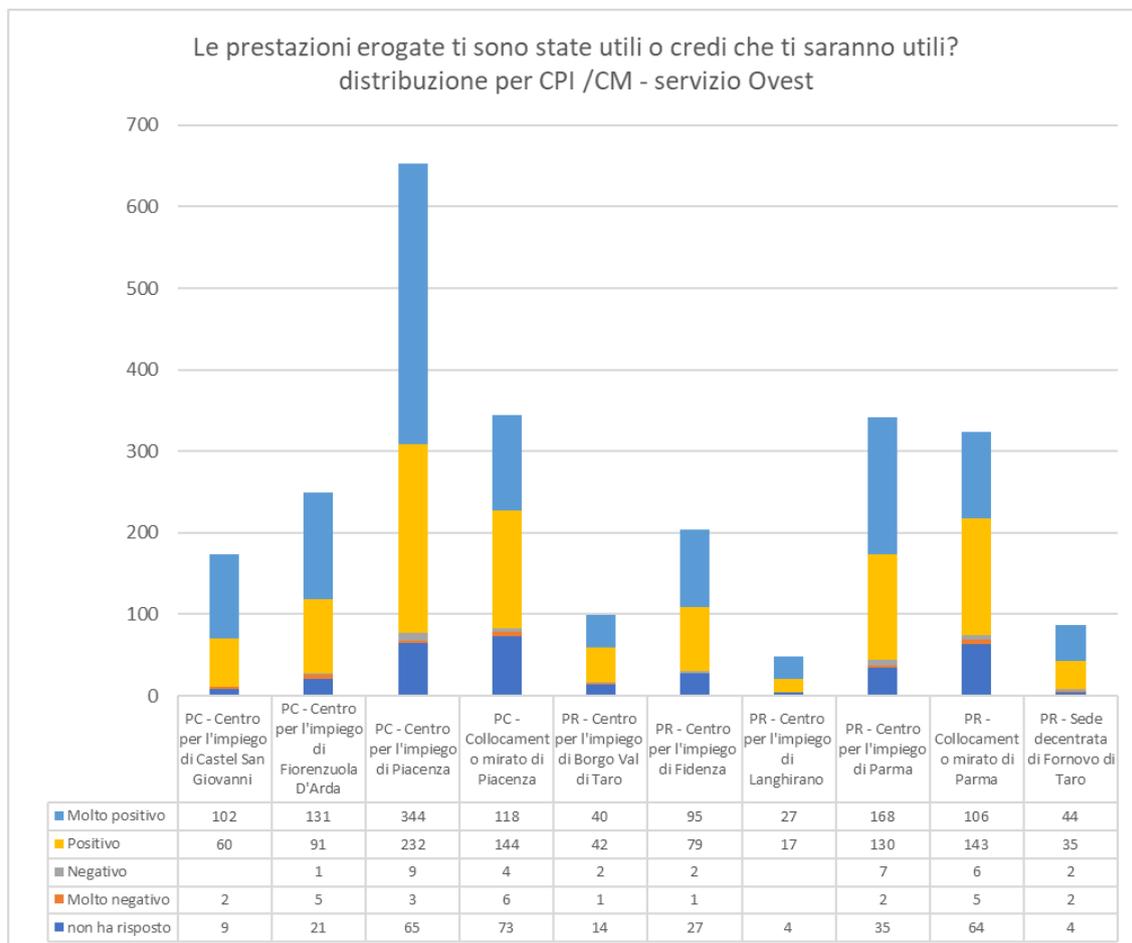
Nel caso del servizio EST, abbiamo valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo (=3). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 72,22% di della sede decentrata di Novafeltria e il 96,67% della sede decentrata di Cesenatico, **con una media pari a 89,77% sull'intero servizio EST**. Le sedi decentrate di Bagno di Romagna e Morciano non risultano statisticamente rilevanti.

Servizio Territoriale Nord



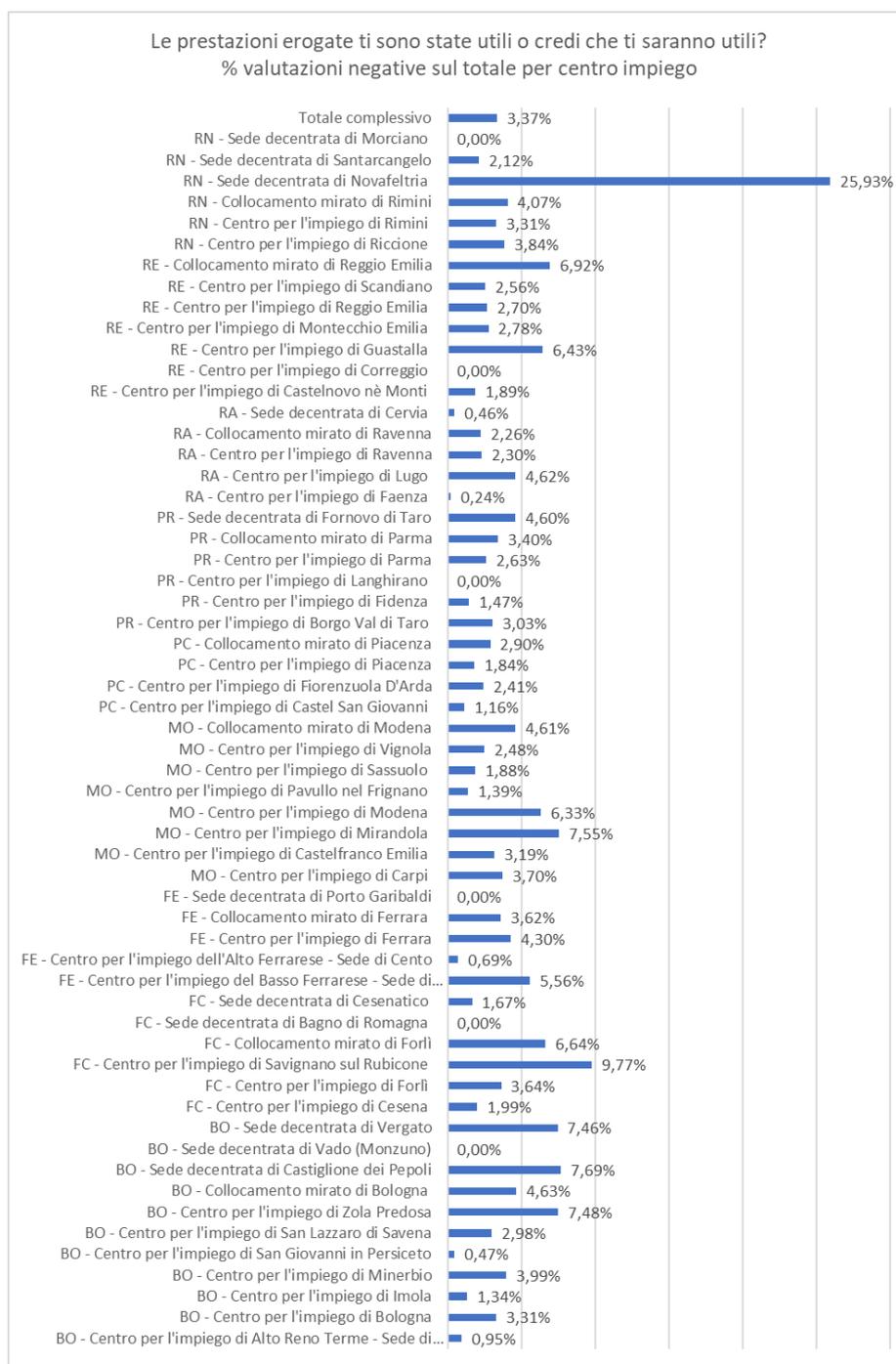
Nel caso del servizio Nord le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. I valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 76,09% della sede del CM di Ferrara e il 98,35% della sede del CPI di Faenza, **con una media pari al 94,19% per il complessivo del servizio Nord**. La sede decentrata di Porto Garibaldi non è statisticamente rilevante (solo 1 risposta).

Servizio Territoriale Ovest



Il servizio OVEST riguardo all'ultimo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso superiori a positivo (valore medio scala sempre superiore a 3 = positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 75,94% della sede del CM di Piacenza e il 93,64% della sede del CPI di Castel San Giovanni, **con una media pari al 85,10% per il servizio Ovest**.

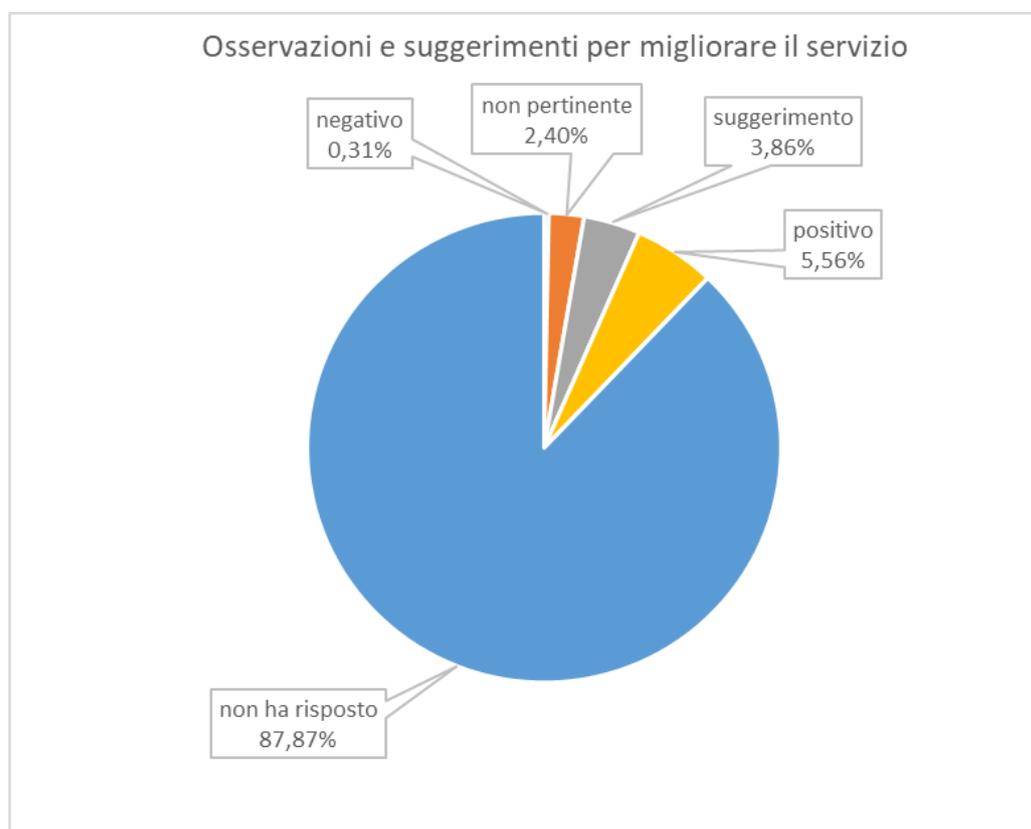
Di seguito il grafico che mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo + molto negativo), per l'ultimo aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego. Si evince che, in questo caso, l'unica sede con un valore superiore al 10% è Novafeltria (25,93%, 14 pareri negativi su 54). Mentre ne abbiamo 10 con un valore compreso tra il 5 e il 10%.



Domanda 6. “Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio”

In questa sezione, presentata in forma di domanda aperta, i rispondenti inserivano direttamente suggerimenti e valutazioni nell'apposito campo testuale. Di seguito una tabella di sintesi della domanda:

CLASSIFICAZIONE SUGGERIMENTI	
non ha risposto	21827
non pertinente	596
suggerimento	959
positivo	1381
negativo	77
Totale complessivo	24840



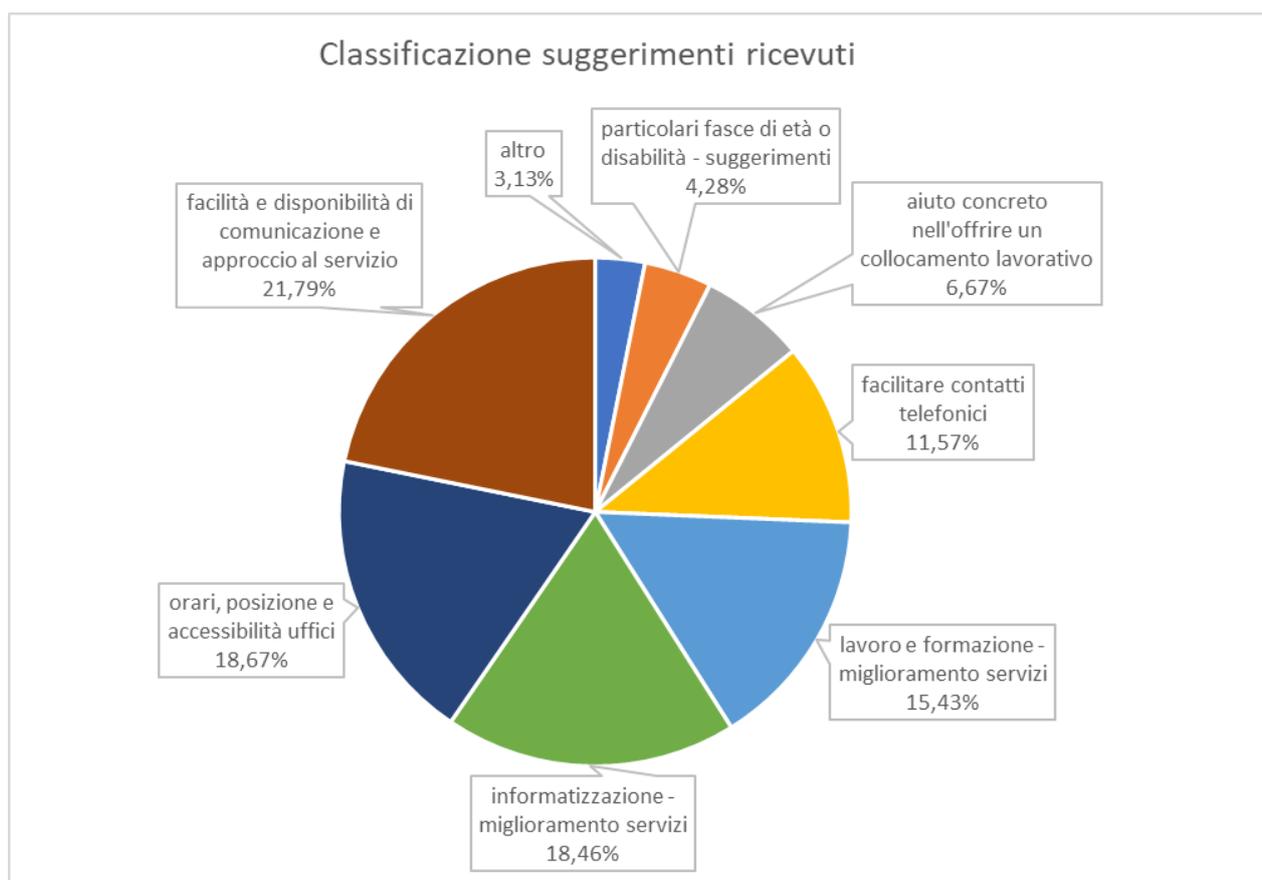
Le risposte arrivate sono state necessariamente classificate al fine di creare dei cluster omogenei. Nello specifico si è agito creando i seguenti:

- 87,87% “non ha risposto”. Non è stata inserita alcuna osservazione.
- 5,56% “positivo”. L’utente ha espresso a parole un ulteriore parere positivo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).
- 3,86% “suggerimento”. In questo caso l’utente ha inserito effettivamente un suggerimento o una valutazione su particolari aspetti (vedere grafico successivo).
- 2,40% “non pertinente”. Il testo inserito dall’utente non è pertinente con lo scopo della domanda.
- 0,31% “negativo”. L’utente ha espresso a parole un ulteriore parere negativo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).

L'unico cluster considerato rilevante ai fini dell'analisi, in linea con la domanda somministrata, fa riferimento alle risposte classificate nel gruppo "suggerimenti", in quanto le valutazioni positive o negative generiche sono già state espresse nelle scale di Likert viste nella sezione precedente.

Dunque, sono state ulteriormente classificate le 959 risposte del gruppo "suggerimenti" in altri 8 sottogruppi come da tabella seguente.

CLASSIFICAZIONE SUGGERIMENTI	
altro	30
facilità e disponibilità di comunicazione e approccio al servizio	209
informatizzazione - miglioramento servizi	177
lavoro e formazione - miglioramento servizi	148
particolari fasce di età o disabilità - suggerimenti	41
orari, posizione e accessibilità uffici	179
facilitare contatti telefonici	111
aiuto concreto nell'offrire un collocamento lavorativo	64
Totale complessivo	959



Si riportano i risultati in ordine decrescente di frequenza %:

- 21,79% "Facilità e disponibilità di comunicazione e approccio al servizio". In questo gruppo sono stati classificati tutti i suggerimenti relativi alla difficoltà dell'utente ad arrivare a raggiungere il servizio cercato causa percezione di troppa burocrazia, percezione di mancanza di gentilezza e/o accoglienza

del personale, impossibilità di arrivare ad ottenere il servizio oppure troppo tempo di attesa. Alcuni esempi: “Maggiore chiarezza sul processo da eseguire”, “Maggiori informazioni anche telefonicamente”, “Maggiore comunicazione e “presenza” verso gli utenti”, “Essere più disponibile e gentili con le persone”.

- 18,67% “orari. Posizione e accessibilità uffici”. Qui sono raccolte le osservazioni sugli orari (aprire il pomeriggio ampliare gli orari ecc.) oppure la posizione o l’accoglienza degli uffici stessi (la percezione di mancanza di pulizia degli stessi, la difficoltà a raggiungere la posizione, la chiusura di qualche ufficio). Alcuni esempi: “Estendere l’orario di apertura al pubblico”, “disponibilità il pomeriggio”, “Prolungare l’orario di chiusura dalle 17 alle 19.30”, “ambiente in estate molto caldo”.
- 18,46% “informatizzazione – miglioramento servizi”. In questo gruppo sono stati inseriti i commenti relativi alla difficoltà di accedere ai servizi dell’agenzia tramite mezzi informatici. Quindi impossibilità accesso con Spid, al servizio Lavoro per te, al sito dell’agenzia, alle mail, agli incontri in video-call, percezione di lentezza e malfunzionamento degli stessi e soprattutto impossibilità di ricevere aiuto in merito alla loro fruizione. Alcuni esempi: “accesso al sito complesso”, “creare applicazione smartphone per la fruizione dei servizi di prenotazione”, “difficile accedere con spid al portale”, “difficoltà a navigare nel sito con lo smartphone”.
- 15,43% “lavoro e formazione – miglioramento servizi”. Qui ricadono i suggerimenti legati ai servizi specifici dell’agenzia riguardo la formazione o le offerte di lavoro, ad esempio i percorsi di formazione che vengono suggeriti, le offerte di lavoro pubblicate, il modo di presentare i curriculum alle aziende. Alcuni esempi: “rilevo che i lavoratori non riescono facilmente ad avere il proprio C2 storico”, “servirebbero maggiori servizi rivolti alle imprese”, “Maggiore supporto per trovare lavoro, attraverso maggiore collaborazione e interazione con le aziende.”, “Aumenterei i corsi”.
- 11,57% “facilitare contatti telefonici”. In questo gruppo compaiono i commenti di chi ha difficoltà a raggiungere il contatto telefonico con il centro impiego, difficoltà a chiamare il centralino ecc. Alcuni esempi: “essere più disponibili al telefono”, “al centralino non risponde nessuno”, “aumentare in numeri telefonici di riferimento. Linee sempre occupate”, “Potenziare il centralino”.
- 6,67% “aiuto concreto nell’offrire un collocamento lavorativo”. Qui i commenti di chi si aspetta un collocamento lavorativo effettivo da parte del centro impiego. Alcuni esempi: “trovarmi un posto di lavoro”, “A che serve l’ente se dobbiamo cercarci noi le offerte?”, “possibilità trovare lavoro a lungo termine”.
- 4,28% “particolari fasce d’età o disabilità – suggerimenti”. In questo gruppo ricadono le osservazioni espresse da chi intende suggerire o esprimere pareri sui servizi rivolti a particolari fasce d’età (giovani oppure over 50 ecc.) o disabilità, in modo che i servizi possano risultare ad essi più accessibili e utili. Alcuni esempi: “Credo che per i disabili si faccia veramente poco”, “fare corsi per persone non udenti”, “Dare più possibilità e conoscenze al lavoratore over 50 a trovare lavoro”.
- 3,13% “altro”. Qui sono stati raggruppati tutti i suggerimenti che non rientrano nelle altre classi.

3.2 Sezione Sito: “Esprimi la tua opinione sul sito dell’Agenzia Regionale per il lavoro”

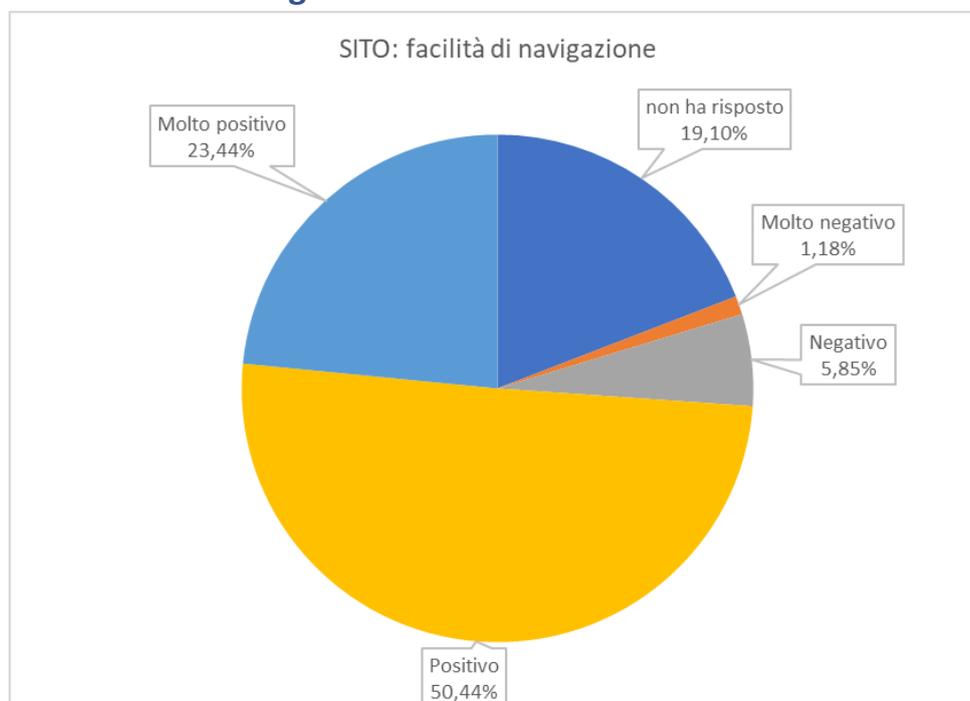
In questa sezione sono state raccolte le valutazioni sulla qualità soggettiva percepita in merito al sito dell’Agenzia regionale per il Lavoro tramite tre aspetti:

- Facilità di navigazione
- Chiarezza e completezza delle informazioni
- Come giudichi complessivamente il sito?

Ogni valutazione veniva graduata con una scala di Likert a 4 posizioni analoga a quella della terza domanda sulla percezione dei servizi ricevuti dal centro impiego.

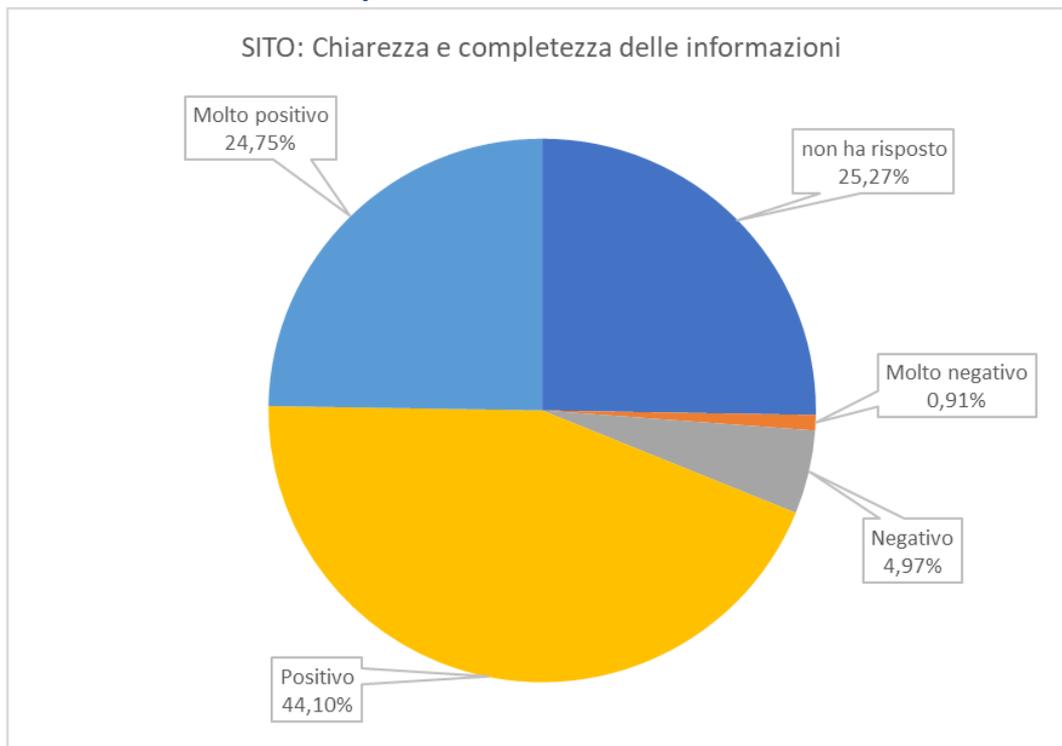
Di seguito si analizza il complessivo delle valutazioni ricevute per ognuno dei tre aspetti menzionati.

Domanda 1: “Facilità di navigazione”



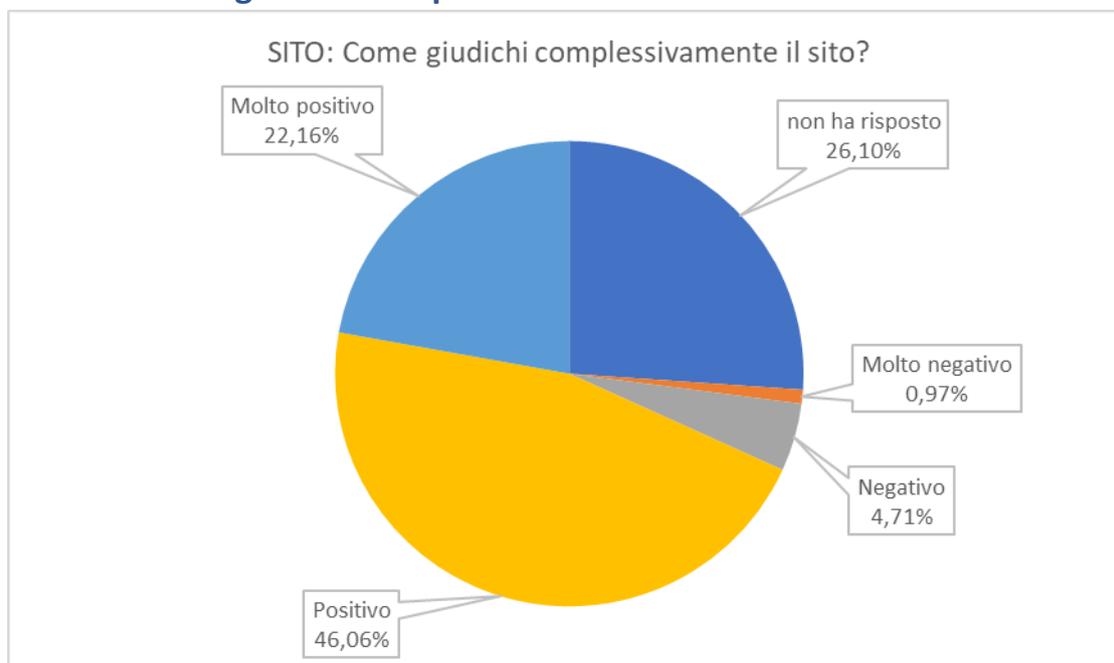
Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 73,88% del totale, 7,02% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo) e 19,10% le mancate risposte.

Domanda 2: “Chiarezza e completezza delle informazioni”



Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 68,85% del totale, 5,89% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo) e 25,27% le mancate risposte.

Domanda 3: “Come giudichi complessivamente il sito?”



Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 68,22% del totale, 5,68% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo) e 26,10% le mancate risposte.

4. Confronto con i dati della rilevazione dell'anno precedente

In questo paragrafo si mettono in evidenza eventuali variazioni rispetto ai risultati dell'elaborazione dei dati raccolti l'anno precedente (2020).

Risposte pervenute per Servizio Territoriale:

SERVIZIO	RISULTATO ANNO 2020	RISULTATO ANNO 2021
CENTRO 1	3122	5722
CENTRO 2	3283	6051
EST	1809	4985
NORD	2076	5558
OVEST	1892	2524
AGENZIA	12182	24840

Il numero di risposte al questionario nell'anno 2021 risulta circa il doppio rispetto l'anno precedente. Risultato dovuto alla maggiore diffusione del questionario. Sia in termini di tempo, i primi mesi del 2020 la diffusione è stata limitata (il sondaggio era stato appena progettato); sia in termini di modalità della diffusione stessa, volta allo scopo di raggiungere più utenti possibile (link permanente sul Portale dell'Agenzia, inserimento del link nelle firme degli operatori dei servizi territoriali, eventuale e residuale somministrazione su formato cartaceo con consegna nell'obolo e conseguente inserimento dati nel form online).

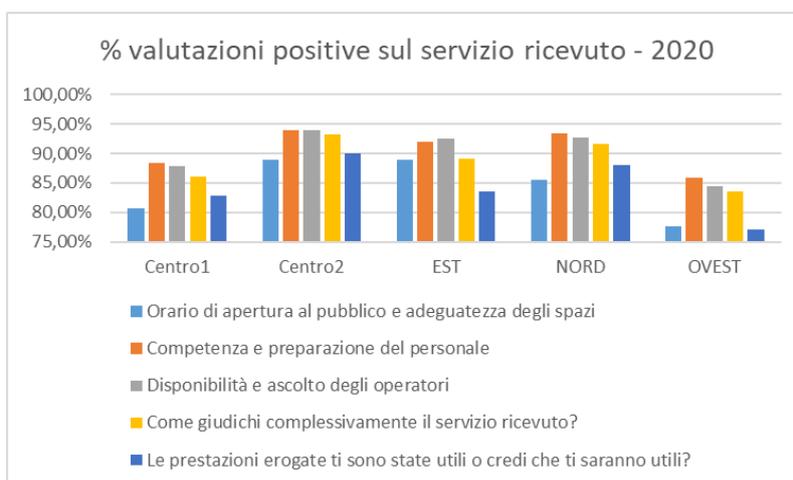
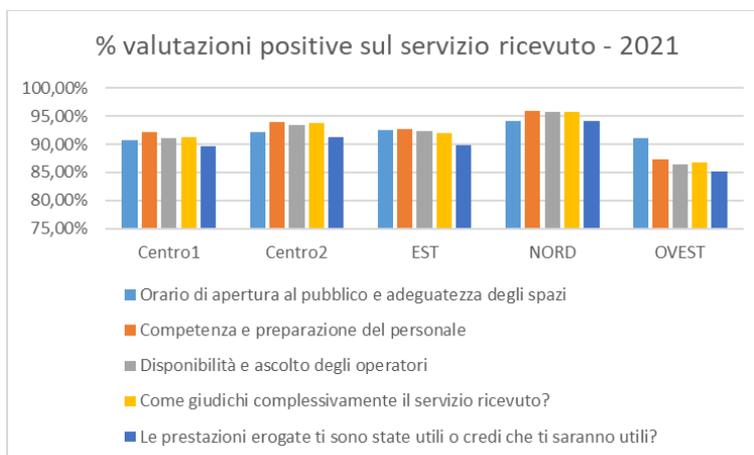
Descrizione della popolazione dei rispondenti

Come si può notare dalle relative tabelle, **la composizione delle caratteristiche della popolazione dei rispondenti non è sostanzialmente variata** tra il 2020 ed il 2021.

Classe età	2020	2021
16-25	17,53%	18,84%
26-40	32,54%	31,82%
41-65	48,12%	48,25%
oltre 65	1,81%	1,09%
Titolo studio	2020	2021
Nessun titolo di studio	4,41%	4,99%
Licenza elementare	3,37%	3,61%
Licenza media	29,61%	32,65%
Diploma di scuola superiore	43,09%	42,83%
Laurea e /o titoli post-laurea	19,52%	15,93%
Genere	2020	2021
Femmina	56,11%	57,86%
Maschio	40,95%	40,79%
Persona giuridica (impresa, libero professionista, ecc..)	2,95%	1,35%

Valutazioni servizio

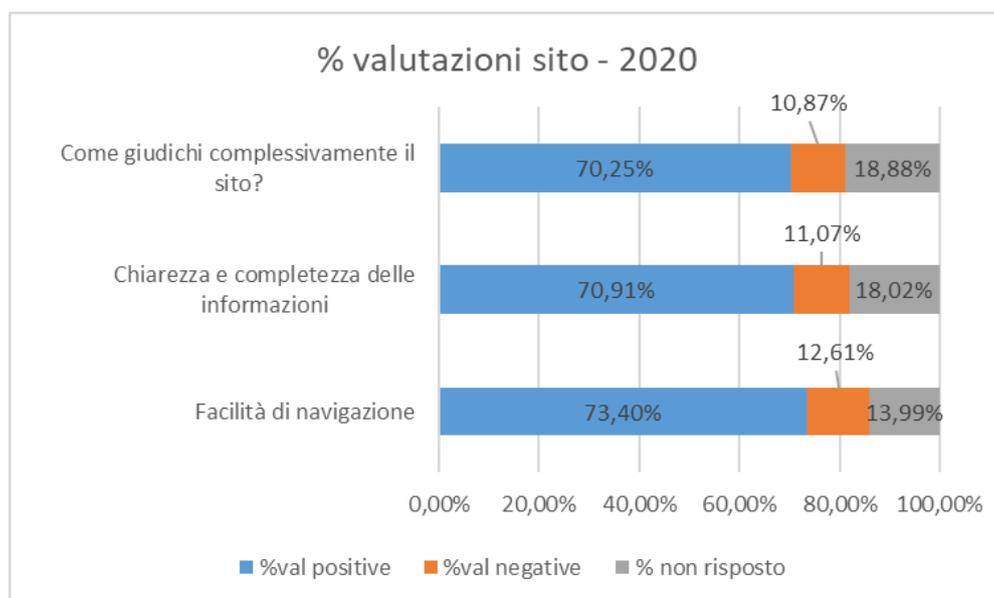
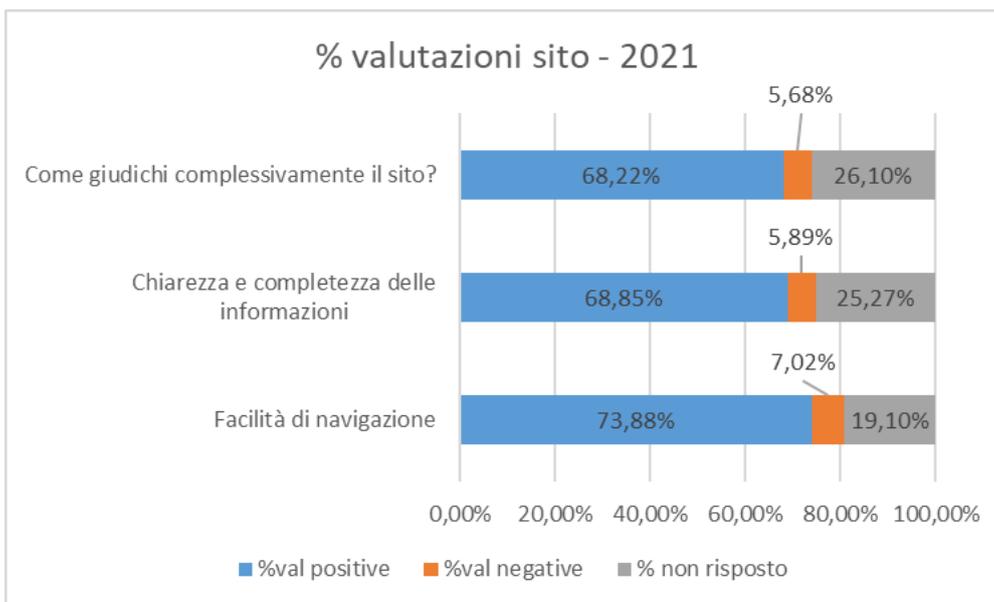
Maggiori differenze si riscontrano nelle valutazioni sul servizio: **complessivamente le valutazioni positive arrivate nell'anno 2021 sono in maggiore quantità.**



Rispetto al 2020, il miglioramento si riscontra in particolare riguardo le domande "Orario di apertura al pubblico ed adeguatezza degli spazi" e "Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?". La prima passa da una media sul totale pari a 84,46% (2020) a 92,21% (2021), la seconda da 84,83% (2020) a 90,62% (2021). Inoltre i servizi che hanno visto in media un maggior incremento nelle valutazioni complessive (cioè senza tenere conto delle singole domande) sono il Centro 1 (passa dal 85,18% del 2020 al 90,95% del 2021) e l'Ovest (dal 81,66% al 87,35%).

Valutazioni sito

Si riportano qui i grafici relativi al confronto tra le valutazioni sul sito pervenute nel 2020 e nel 2021



Si riscontra **che le valutazioni positive sono leggermente diminuite**, ma solo relativamente alle domande “Chiarezza e completezza delle informazioni” e alla domanda “Come giudichi complessivamente il sito?” (scese entrambe di circa 2 %). Relativamente alle valutazioni negative e alle mancate risposte si rileva che le prime sono diminuite, per ogni domanda, di circa il 5% dal 2020 al 2021 ma contemporaneamente sono aumentate del 6-7% sulla seconda della domanda. Si ipotizza quindi che, alcuni utenti che hanno risposto al sondaggio nel 2021 non hanno visitato / utilizzato il sito (e quindi non hanno risposto alle relative domande) oppure hanno attivato i relativi servizi non direttamente (magari aiutati dagli operatori stessi o da terze persone).

5. Osservazioni conclusive

Dall’analisi dei dati emergono in particolare i seguenti aspetti:

1. Il metodo di somministrazione del questionario (via web) ha determinato **una particolare composizione della popolazione dei rispondenti** per titolo di studio e, in misura minore, età: 58.76% con titolo di studio diploma o superiore e 50,66% appartenente ad una fascia d'età 16-40 anni, sebbene la maggiore diffusione del questionario nel 2021 e l'utilizzo sporadico di sistemi di somministrazione alternativi abbia reso meno incisiva questa composizione rispetto alla rilevazione 2020.
2. **I servizi offerti sono percepiti in misura largamente e prevalentemente positiva (la percentuale di gradimento è in aumento anche rispetto al 2020 dove già si collocava su valori molto alti).**
3. Dei cinque aspetti analizzati con la domanda alla sezione 3, il primo ("Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi") ed il quinto ("Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?") sono quelli con le percentuali di **pareri positivi** più bassi (4,09% e 3,37% rispettivamente), ma **rimangono comunque in ogni caso sempre alte**. Si riportano anche i valori del 2020 per confronto.

	%val positive	%val negative
Complessivo rispondenti (2021)		
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	92,21%	4,09%
Competenza e preparazione del personale	93,03%	1,64%
Disponibilità e ascolto degli operatori	92,45%	1,73%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	92,59%	2,19%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	90,62%	3,37%

	%val positive	%val negative
Complessivo rispondenti (2020)		
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	84,46%	11,02%
Competenza e preparazione del personale	90,91%	4,28%
Disponibilità e ascolto degli operatori	90,47%	4,45%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	88,99%	6,20%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	84,83%	9,31%

4. **Le valutazioni negative (relativamente ai servizi offerti) del 2021 rimangono di piccola entità (sempre < 5%) e sono equidistribuite ed omogenee rispetto ai servizi territoriali.** Complessivamente il servizio che ne presenta una maggior percentuale (anche se solo leggermente) è EST (per ognuno dei 5 aspetti del terzo quesito le percentuali sono in ordine rispettivamente: 4,83%, 2,19%, 2,27%, 3,07%, 4,47%). Si riporta una tabella di maggior dettaglio sui diversi servizi territoriali:

% valutazioni negative (2021)	Centro1	Centro2	EST	NORD	OVEST
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	3,97%	4,73%	4,83%	3,13%	3,49%
Competenza e preparazione del personale	1,38%	1,78%	2,19%	1,42%	1,27%

Disponibilità e ascolto degli operatori	1,71%	1,80%	2,27%	1,31%	1,43%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	2,11%	2,35%	3,07%	1,55%	1,70%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	3,20%	3,75%	4,47%	2,61%	2,38%

5. **Il servizio con una maggior percentuale di valutazioni positive è il Nord** (per ognuno dei 5 aspetti del terzo quesito le percentuali sono in ordine rispettivamente: 94,12%, 95,86%, 95,66%, 95,83%, 94,19%). Le percentuali sono comunque molto elevate in ogni servizio, come da tabella di seguito.

%valutazioni positive (2021)	Centro1	Centro2	EST	NORD	OVEST
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	90,67%	92,12%	92,48%	94,12%	91,16%
Competenza e preparazione del personale	92,14%	93,90%	92,78%	95,86%	87,24%
Disponibilità e ascolto degli operatori	91,14%	93,34%	92,36%	95,66%	86,41%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	91,26%	93,79%	91,96%	95,83%	86,85%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	89,57%	91,34%	89,77%	94,19%	85,10%

6. **Da alcune sedi decentrate dei CPI non si ricevono abbastanza risposte per poter analizzare la percezione del servizio offerto.** Se non nel riscontro fornito dalle poche risposte direttamente, che rimangono inferiori a 20 unità. Relativamente al periodo di rilevazione in analisi l'evento accade per le seguenti sedi decentrate: Castiglione dei Pepoli (BO), Vado (BO), Bagno di Romagna (FC), Morciano (RN), Porto Garibaldi (FE).
7. **Dall'analisi sembra apparire l'esigenza di rendere più funzionale e "friendly" possibile l'esperienza con i portali ed app utilizzati, dato che rappresentano ormai un aspetto fondamentale per ogni utente che debba usufruire dei servizi offerti.** Rispetto ai risultati del 2020, mentre il riscontro delle valutazioni sul servizio è molto positivo e si rivela migliorato, i pareri sul sito (che si riportano nella tabella sottostante) peggiorano. **I valori sono comunque nel complesso positivi (circa 70%) anche se si riscontrano molte mancate risposte (dal 19,10 al 26,10%) rispetto ai record statistici totali.** Inoltre, il 18% dei suggerimenti arrivati (domanda aperta) riguardano l'assenza parziale o totale di possibilità di utilizzo di dispositivi e / o si riscontrano difficoltà ad accedere con SPID, ulteriore novità del 2021 che potrebbe aver inciso sulla percezione di fruibilità complessiva del servizio.

SITO	%val positive	%val negative	% non risposto
Facilità di navigazione	73,88%	7,02%	19,10%
Chiarezza e completezza delle informazioni	68,85%	5,89%	25,27%
Come giudichi complessivamente il sito?	68,22%	5,68%	26,10%



Parametro di performance organizzativa:	Piano triennale di Azioni Positive – Raggiungimento della maggioranza degli obiettivi programmati nel PAP 2021-2023
Peso parametro:	5%
Metodo di calcolo:	Maggioranza degli obiettivi dichiarati nel PAP
Esito:	Positivo: n. 4 su 4 obiettivi raggiunti nel 2021. Si veda sottostante tabella di dettaglio

Rendicontazione delle misure previste nel PAP 2021-2023 approvato con Determinazione dirigenziale n. 260 del 9 marzo 2021

n.	Misura (descrizione)	Termine di attuazione	Rendicontazione
1	Aggiornare l'analisi di tipo quali-quantitativo sulla situazione del personale dell'Agenzia anche alla luce delle nuove assunzioni a fronte delle recenti cessazioni, che ne evidenzii la distribuzione per genere, età, percorsi formativi, qualifica, incarichi di responsabilità e dirigenziali, anzianità nei profili, eventuali differenziali retributivi finalizzata sia alla realizzazione della relazione sul personale, in attuazione della Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione n. 2/2019 che	31.12.2021	Obiettivo Raggiunto. L'indagine è stata realizzata con risorse interne: funzionari dell'area del personale e Comitato Unico di Garanzia, sulla base dell'analisi statistica dei dati relativi al personale dell'Agenzia presenti nei DB della stessa. Gli esiti di tale rilevazione sono confluiti nella relazione sulla situazione del personale dell'ARL, predisposta in attuazione della n. 2/2019 "Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle Amministrazioni pubbliche" del 26 giugno 2019. La relazione è stata regolarmente redatta ed inviata entro i termini previsti alla Direttrice dell'ARL, al Dipartimento delle Pari Opportunità, nonché al Dipartimento della Funzione Pubblica e all'OIV.

	all'elaborazione di ulteriori misure volte a favorire il benessere organizzativo		
2	Migliorare la conciliazione tra vita privata e lavoro mediante una trasformazione del paradigma organizzativo che valorizzi ulteriori forme di flessibilità nell'orario e nel rapporto di lavoro (dal part time allo smart working straordinario e ordinario);	31.12.2021	<p>Obiettivo raggiunto. Questo obiettivo ha visto tutto il percorso che l'Agenzia ha realizzato nel regolare e gestire il passaggio dalla fase emergenziale dello SW straordinario ad una fase di piena attuazione che ha portato questa modalità innovativa a regime, mediante l'approvazione del Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA). Per un'analisi di dettaglio sulle modalità di attuazione di tale percorso si rinvia al paragrafo: "Conciliazione vita lavoro: dal part time allo smart working" della Relazione del CUG sulla situazione del personale -Anno 2021. Si sottolinea a tal fine il dato di approdo del percorso ovvero che oltre il 74% del personale dell'ARL al 31/12/2021 fruisce dello SW nella forma prevalente di SW ordinario, con punte del 99% della componente femminile e del 50% di quella maschile, si conferma la presenza in modalità residuale della forma straordinaria per particolari caratteristiche di fragilità personale o di carichi di cura familiare da parte dei dipendenti. Completa l'attuazione di questo obiettivo l'avvio di un primo osservatorio interno per monitorare l'utilizzo dello smart-working e l'impatto percepito dalle lavoratrici e dai lavoratori sul fronte delle misure di conciliazione vita lavoro ed equità di genere, mediante la predisposizione di uno strumento di rilevazione telematico.</p>
3	Promuovere una cultura organizzativa che valorizzi la differenza di genere: prevenire il mobbing, le discriminazioni e la conflittualità mediante formazione sulle competenze trasversali e specifici seminari	31.12.2021	<p>Obiettivo raggiunto. Tramite questo obiettivo l'Agenzia ha inteso accompagnare il cambiamento organizzativo in atto investendo sulla formazione dei dipendenti in due macro ambiti: in primo luogo sulle competenze professionali a supporto sia della standardizzazione delle prestazioni che della digitalizzazione dei processi lavorativi; in secondo luogo sulle cosiddette soft skill o competenze trasversali, che supportano l'innovazione organizzativa e consentono, al contempo, di prevenire e contrastare fenomeni di mobbing, discriminazioni e conflittualità, fronteggiare lo stress dei cambiamenti organizzativi, gestire attività di front office, prevenire difficoltà relazionali, motivazionali o altro che incidano sull'organizzazione del lavoro.</p> <p>In tale contesto è stato promosso</p> <ul style="list-style-type: none"> - un complesso percorso formativo dal titolo "Ateliers" rivolto a collaboratori in servizio presso

			<p>CPI, che ha visto la partecipazione di 574 collaboratori in larga prevalenza donne (oltre l'80%).</p> <ul style="list-style-type: none"> - un master di I livello in "Diritto dei Servizi per l'Impiego e delle Politiche Attive per il Lavoro" realizzato in collaborazione con l'Università degli studi di Bologna negli anni accademici 2020-2021 e 2021-2022 che ha visto il coinvolgimento di 44 collaboratori, di cui oltre l'80 % donne per la prima annualità e 46 collaboratori, di cui oltre i 90% donne, nella seconda annualità. - un'azione formativa massiva a supporto delle competenze dei lavoratori/trici impegnati nella modalità di lavoro agile o smart working come: Smartworking Vela, Corso per Leading group, Lo Smartworking nella PA; Vela – Lavorare Smart che ha visto la partecipazione della totalità del personale anche su più tipologie di corso. - un corso sul "Codice di Comportamento dell'ARL" con la partecipazione di 510 collaboratori di cui oltre l'80% donne, ed infine il corso "On boarding" per facilitare l'inserimento dei nuovi assunti con la partecipazione di 141 persone di cui 108 neo assunte.
4	Favorire il benessere e la sicurezza dei lavoratori mediante una rilevazione sugli eventi aggressivi ai danni degli operatori dei CPI.	31.12.2021	<p>Obiettivo raggiunto. A seguito di numerose segnalazioni pervenute dagli operatori dei Centri per l'impiego dell'Agenzia regionale per il lavoro, nonché dalle Organizzazioni sindacali, l'Agenzia ha avviato un'indagine specifica presso il personale impegnato nei CPI e Uffici di collocamento mirato, al fine di raccogliere maggiori informazioni sulla diffusione e le caratteristiche degli episodi di violenza, subiti dagli operatori, mediante la somministrazione di una scheda di rilevazione on line. La rilevazione ha restituito 25 segnalazioni, provenienti in prevalenza da operatrici dei CPI (88%). Per un'analisi di dettaglio sui risultati si rinvia alla "Relazione del CUG sulla situazione del personale ARL per l'anno 2021".</p>

Parametro di performance organizzativa:	Miglioramento o mantenimento delle metriche di salute dell'Agenzia
Peso parametro:	3%
Metodo di calcolo:	Raggiungimento dei target di tutti gli indicatori. Ogni indicatore ha un peso ponderato dello 0,3%
Esito:	Positivo. Raggiunti n. 9 indicatori su 10. Si veda la sottostante tabella di dettaglio

1° AMBITO - INDICATORI DI SALUTE IN AMBITO ECONOMICO-FINANZIARIO, PATRIMONIALE E APPROVVIGIONAMENTI

TITOLO e SCOPO INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2021	Risultato raggiunto	Raggiungimento target	U.O. COINVOLTE
Velocità di cassa L'indice esprime la capacità di tradurre in pagamenti l'insieme delle risorse a disposizione	Rapporto tra il totale dei pagamenti e la somma dei residui passivi iniziali e gli impegni di competenza	≥ 85 %	88,55%	SI	Servizio Bilancio e Patrimonio
Capacità di impegno L'indice esprime la capacità di tradurre in programmi di spesa le decisioni politiche sulla ripartizione delle risorse	Rapporto tra impegni e stanziamenti finali di competenza	≥ 45 %	56,35%	SI	Servizio Bilancio e Patrimonio
Incidenza del ricorso a Convenzioni CONSIP e MEPA L'indicatore esprime la capacità di gestire le risorse dedicate agli approvvigionamenti attraverso canali sovra-strutturati e normativamente sempre allineati. Indicatore ripreso da CIRCOLARE DFP-0080611-P-30/12/2019 ma variata la descrizione per renderlo più aderente alla capacità dell'Agenzia regionale di usare gli strumenti nazionali ma anche regionali	Spesa per l'acquisto di beni e servizi effettuata con convenzioni CONSIP, INTERCENTER e MEPA al 31.12/ Pagamenti per acquisto di beni e servizi	≥ 90 %	87,05%	NO	Servizio Bilancio e Patrimonio

2° AMBITO – INDICATORI DI SALUTE IN AMBITO GESTIONE RISORSE UMANE, AMMINISTRAZIONE E GESTIONE

TITOLO e SCOPO INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2021	Risultato raggiunto	Raggiungimento target	U.O. COINVOLTE
<p>Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale</p> <p>L'indicatore esprime la capacità dell'ARL di rafforzare le competenze intese come conoscenze, capacità e comportamenti del proprio personale.</p> <p>Indicatore ripreso da CIRCOLARE DFP-0080611-P-30/12/2019</p>	<p>N. dipendenti che hanno iniziato almeno un'attività formativa al 31.12/ N. totale dei dipendenti in servizio al 31.12</p>	≥ 50%	<p>84,28%</p> <p>Tra la formazione del 2021 si registrano, per es. n. 574 partecipanti al percorso Atelier professionalizzante per gli operatori dei CPI, su n. 681 dipendenti al 31/12</p>	SI	Servizio affari generali e risorse umane
<p>Distribuzione figure apicali per genere (DG+Dir+PO)</p> <p>L'indicatore esprime l'attenzione dell'ARL alle politiche di genere.</p>	<p>N. apicali donne (incluso direttore)/N. apicali al 31.12 *100</p>	≥ 45 %	<p>5/9= 55,55%</p> <p>N. apicali donne(incluso il direttore): 5</p> <p>N. apicali totali: 9</p>	SI	Servizio affari generali e risorse umane
<p>Ottimizzazione risorse informatiche e digitalizzazione – grado di utilizzo di SPID n</p> <p>L'indicatore esprime la capacità dell'ARL di innovare e digitalizzare i propri servizi, in questo caso quelli rivolti all'utenza esterna. Indicatore ripreso da CIRCOLARE DFP-0080611-P-30/12/2019 ma variata descrizione indicatore per renderlo più aderente alla realtà dell'Agenzia</p>	<p>N. di accessi unici tramite SPID al portale lavoro per TE/ N. di accessi unici al portale lavoro per TE al 31.12*100</p>	≥ 10 %	<p>97.051/150.091=64,66%</p> <p>Numero di accessi unici al portale utente cittadino tramite SPID: 97.051</p> <p>Numero di accessi unici al portale utente cittadino: 150.090</p>	SI	Servizio integrativo politiche del lavoro
<p>Ottimizzazione risorse informatiche e digitalizzazione – dematerializzazione procedure</p> <p>L'indicatore esprime la capacità di innovare e digitalizzare i propri servizi, in questo caso quelli rivolti all'utenza interna. Indicatore ripreso da CIRCOLARE DFP-0080611-P-30/12/2019</p>	<p>Procedura di gestione presenze-assenze, ferie, permessi, missioni e protocollo full-digital</p>	2 su 5	3 su 5	SI	Servizio affari generali e risorse umane

<p>Miglioramento della comunicazione – consultazione del portale istituzionale</p> <p>L'indicatore esprime la capacità di saper comunicare i propri servizi. Indicatore ripreso da CIRCOLARE DFP-0080611-P-30/12/2019</p>	<p>N. totale accessi unici (c.d. visitatori) al portale istituzionale / 365 (anno)</p>	<p>≥ 913.985 (media ultimo triennio)</p>	<p>Accessi anno 2021: 2.205.762</p> <p>Accessi media triennio 2019-2021: 2.211.783</p>	<p>SI</p>	<p>Servizio integrativo politiche del lavoro</p>
<p>Elevare il livello di trasparenza</p> <p>L'indicatore esprime la capacità di saper comunicare i propri servizi anche attraverso il miglioramento della qualità e fruibilità delle informazioni del portale Trasparenza</p>	<p>Assenza di rilievi/criticità nelle attestazioni rilasciate da OIV rispetto agli obblighi di pubblicazione</p>	<p>Al max 2 rilievi/criticità nelle attestazioni sulla trasparenza amm.va rilasciate da OIV</p>	<p>Nessun rilievo</p>	<p>SI</p>	<p>RPCT e suo staff</p>
<p>Consolidamento del sistema dei controlli interni – regolarità amministrativa in fase successiva</p>	<p>n. atti senza rilievi/totali atti campionati e controllati</p>	<p>70% degli atti sottoposti a controllo senza rilievi/criticità (c.d. pienamente conformi)</p>	<p>100% degli atti campionati e controllati pienamente conformi</p>	<p>SI</p>	<p>Tutti i servizi dell'Agenzia</p>