

REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Atti amministrativi

AGENZIA LAVORO

Atto del Dirigente DETERMINAZIONE

Num. 1231 del 21/06/2023 BOLOGNA

Proposta: DLV/2023/1075 del 22/05/2023

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

Oggetto: RELAZIONE SULLA PERFORMANCE RIFERITA ALL'ANNO 2022 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 Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021 che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza;
- la decisione del Consiglio ECOFIN del 13 luglio 2021, recante l'approvazione della valutazione del Piano per la ripresa e resilienza dell'Italia e notificata all'Italia dal Segretariato generale del Consiglio con nota LT161/21, del 14 luglio 2021;
- il Regolamento (UE) 2020/2221 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 dicembre 2020, che modifica il regolamento (UE) n. 1303/2013 per quanto riguarda le risorse aggiuntive e le modalità di attuazione per fornire assistenza allo scopo di promuovere il superamento degli effetti della crisi nel contesto della pandemia di COVID-19 e delle sue conseguenze sociali e preparare una ripresa verde, digitale e resiliente dell'economia (REACT-EU)
- il Decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 5 novembre 2021, "Adozione del Programma nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori (GOL)" pubblicato in G.U. Serie Generale n.306 del 27-12-2021;

Visti altresì:

- 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 (Capo II) e 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 sulla performance entro il 30 giugno;
- l'art. 14 co. 4 che stabilisce che "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";

- 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;
- 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 pubblicano 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, 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;
 - l’art. 12 in base al quale la performance aziendale è annualmente validata dall’Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), ai sensi dell’art. 49 della L.R. n. 43/2001.
 -
 - 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 i seguenti articoli dell’allegato A della suddetta deliberazione:

- l'art. 9 che precisa finalità, oggetto, competenze e principi metodologici del controllo strategico;
- l'art. 11, rubricato "il ciclo della performance", che definisce, all'interno del sistema regionale il valore della relazione sulla performance, come strumento di rendicontazione dei risultati conseguiti che deve essere validato da parte dell'OIV;
- 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";
- le deliberazioni di Giunta Regionale n. 968 del 13/06/2022 e di Assemblea Legislativa n. 92 del 27/07/2022 con le quali la Regione Emilia-Romagna ha approvato il DEFR 2023 e 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;
- le deliberazioni di Giunta Regionale n.1845 del 02/11/2022 e Delibera di Assemblea Legislativa n. 115 del 20/11/2022 di approvazione della Nota di Aggiornamento al Documento di Economia e Finanza Regionale (NADEFR);
- la deliberazione di Giunta Regionale n. 995 del 19/06/2023 "Approvazione della Relazione annuale 2022 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 11/12/2017 che recepisce nell'Agenzia la sopracitata DGR n. 468/2017 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. 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. 84 del 31/01/2022 avente oggetto: "Piano di attività dell'Agenzia regionale per il lavoro ex L.R. n. 17/2005 e ss.mm.ii – anno 2022 – approvazione" che definisce il piano di attività di livello strategico dell'Agenzia;
- n. 306 del 10/03/2022 avente oggetto: "Piano della performance 2022-2024 di transizione al PIAO dell'Agenzia regionale per il lavoro dell'Emilia-Romagna – approvazione";
- n. 79 del 28/01/2022 avente oggetto: "Approvazione del piano triennale di prevenzione della corruzione anno 2022, triennio 2022/2024, dell'Agenzia regionale per il lavoro e suoi allegati";
- n. 830 del 29/06/2022 avente oggetto: "Piano Integrato di Attività e Organizzazione dell'Agenzia Regionale per il lavoro dell'Emilia Romagna 2022-2024 – annualità 2022 – Approvazione" che approva, per la prima volta, all'interno dell'Agenzia, il PIAO nel rispetto dei contenuti e della tempistica soprariportata, per assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese e procedere alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi anche in materia di diritto di accesso come previsto dal DL 80/2021;
- n. 1136 del 20/09/2022 avente oggetto: "Modifica del Piano Integrato di attività e organizzazione dell'Agenzia Regionale per il lavoro dell'Emilia Romagna 2022-2024, annualità 2022", modifica resa necessaria a seguito dell'attuazione del Programma nazionale Garanzia di occupabilità lavoratori – GOL che attribuisce all'Agenzia, a partire da fine luglio 2022, un target pari a 38.040 persone da prendere in carico e trattare attraverso l'assessment qualitativo GOL entro il 31.12.2022;
- n. 1624 del 15.12.2022 avente oggetto: "Rinnovo del comitato unico di garanzia per le pari opportunità la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni dell'Agenzia regionale per il lavoro Emilia-Romagna (CUG)" 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. 94 del 27/01/2023 avente oggetto: "relazione annuale sull'attività svolta e sui risultati conseguiti - anno 2022 – approvazione";
- n. 453 del 19/04/2022 avente oggetto: "Adozione del Rendiconto generale per l'esercizio finanziario 2021 dell'Agenzia Regionale per il lavoro";
- n. 722 del 14/04/2023 recante: "Adozione rendiconto generale dell'agenzia regionale per il lavoro per l'esercizio finanziario 2022" successivamente approvato dalla Giunta regionale con deliberazione n. 631 del 26.04.2023;
- Tenuto conto che:

- a seguito dell'entrata in vigore del D.L. 9 giugno 2021, n. 80 sopracitato 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 di cui al D.lgs. n. 150/2009;
- 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 nell'anno 2022, 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 2022 sull'attività svolta e sui risultati conseguiti dell'Agenzia Regionale per il Lavoro" da parte della Giunta regionale, come da citata deliberazione n. 995/2023, con l'acquisizione del parere della Commissione Regionale Tripartita, del Comitato di Coordinamento interistituzionale e della Commissione assembleare competente, deliberazione che costituisce uno dei sette 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.1256 del 14/10/2022 "ripartizione delle competenze in tema di privacy e linee guida per i soggetti attuatori e gli incaricati dell'agenzia regionale per il lavoro - abrogazione della determinazione n.1141/2018";
- 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:

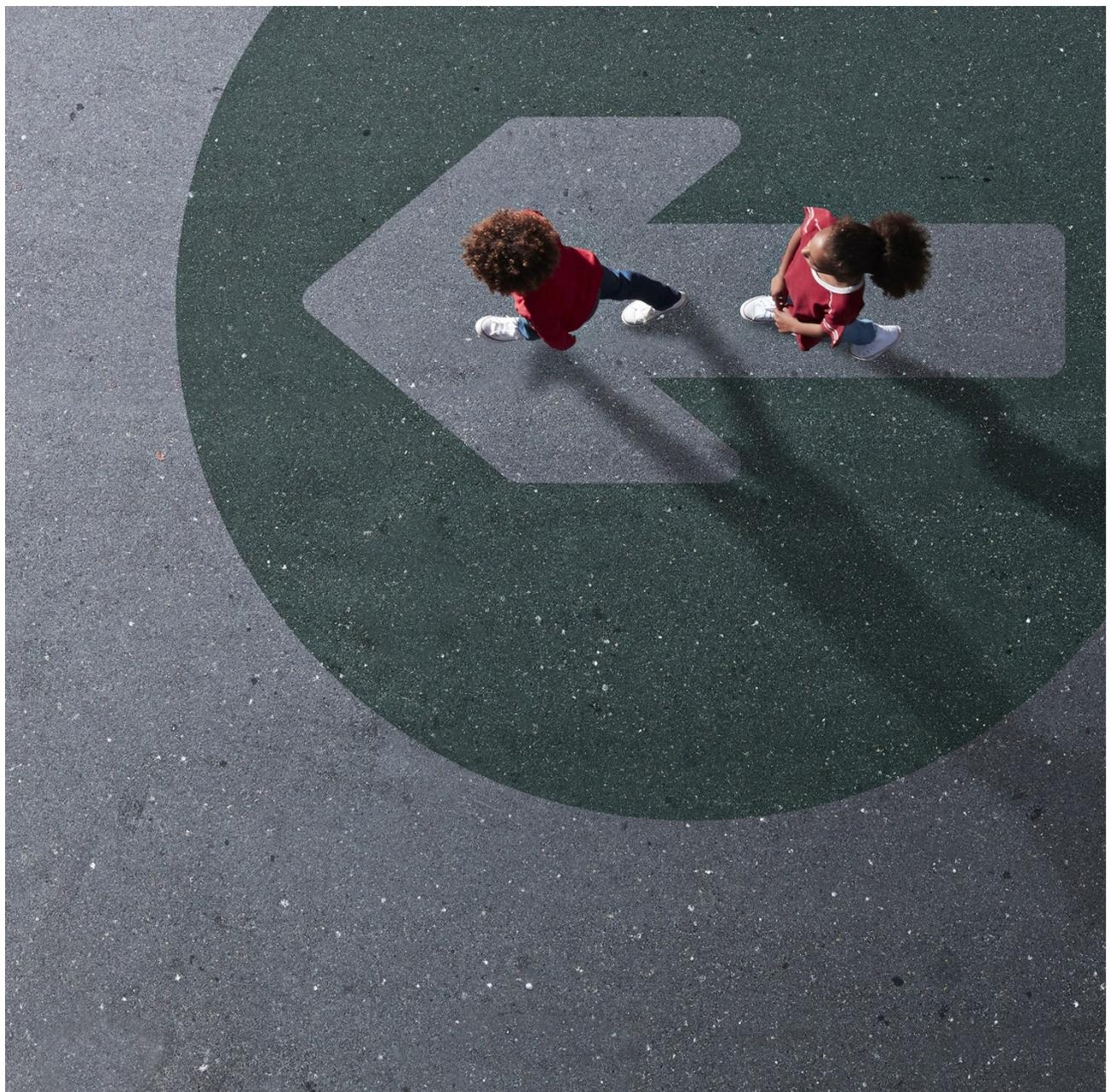
1. di approvare l'allegato n. 1, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Relazione sulla performance 2022" che evidenzia, a consuntivo, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse utilizzate, con rilevazione degli eventuali scostamenti;
2. di approvare l'allegato n. 2, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Tabella di controllo strategico – rendicontazione 2022" che sintetizza in i risultati raggiunti al 31.12.2022 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, le baseline 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 "Report obiettivi di cambiamento – rendicontazione 2022" che sintetizza, in formato tabellare, i risultati raggiunti al 31.12.2022 rispetto agli obiettivi della direzione di livello operativo, utili al raggiungimento della performance organizzativa dell'ARL;
4. di approvare l'allegato n. 4, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Report obiettivi operativi – rendicontazione 2022" che sintetizza, in formato tabellare, i risultati raggiunti al 31.12.2022 rispetto agli obiettivi di livello operativo dei Pda dei Servizi, utili al raggiungimento della performance organizzativa dell'ARL;
5. di approvare l'allegato n. 5, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Obiettivi del Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza – rendicontazione 2022" che sintetizza, in formato tabellare, i risultati raggiunti al 31.12.2022 rispetto agli obiettivi contenuti nel PTPCT 2022-2024 approvato con DD 79 del 28/01/2022, 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 "Indagine di customer satisfaction dell'Agenzia regionale per il lavoro – rendicontazione 2022" che rendiconta al 31.12.2022 gli esiti dell'analisi dell'efficacia percepita dagli utenti dei servizi per il lavoro, anch'essi utili al raggiungimento della performance organizzativa dell'ARL;
7. di approvare l'allegato n. 7, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Obiettivi del piano di azioni positive 2022-2024 – rendicontazione 2022" che sintetizza, in formato tabellare, i risultati raggiunti al 31.12.2022 in merito agli obiettivi contenuti nel Piano di azioni positive, approvato con DD n. 306 del 10/03/2022, 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;

8. di approvare l'allegato n. 8, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, denominato "Indicatori di salute organizzativa dell'Agenzia – rendicontazione 2022" che sintetizza, in formato tabellare, i risultati raggiunti al 31.12.2021 in merito agli indicatori di salute organizzativa approvati con DD n. 306 del 10/03/2022 anch'essi utili al raggiungimento della performance organizzativa dell'ARL;
9. 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;
10. 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 2022



Sommario

PARTE I - QUADRO GENERALE	3
1. Presentazione della relazione	3
1.1 Il contesto lavorativo e sociale in cui ha operato l’Agenzia.....	5
2. Quadro istituzionale e organizzativo.....	6
2.1 La finalità dell’Agenzia.....	6
2.2 La struttura organizzativa dell’Agenzia	6
2.3 Risorse umane e risorse finanziarie.....	7
PARTE II – LA PERFORMANCE 2022	15
3. Pianificazione a cascata: dal “Piano di attività” strategico agli “Obiettivi di cambiamento” e da questi agli “Obiettivi operativi”	15
3.1. La tabella di controllo strategico	16
4. I risultati raggiunti dall’Agenzia	16
4.1 La rendicontazione del “Piano di attività” strategico: la relazione sull’attività svolta	18
4.2 La rendicontazione degli obiettivi di cambiamento	18
4.3 La rendicontazione del “Programma di attività” operativo	18
4.4 La rendicontazione del PTPCT	19
4.5 La rendicontazione dell’indagine di customer satisfaction	19
4.6 La rendicontazione del Piano di azioni positive – PAP	20
4.7 La rendicontazione delle metriche di salute dell’Agenzia.....	21

PARTE I - QUADRO GENERALE

1. Presentazione della relazione

La relazione sulla performance dell’Agenzia Regionale per il lavoro (di seguito 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. Essa descrive i risultati conseguiti 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 programmazione 2022-2024, per l’anno 2022, è stato interessato da un’importante novità. L’art. 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, in legge 6 agosto 2021, n. 113 ha, infatti, introdotto nel nostro ordinamento, a partire proprio dal 2022, il PIAO: un unico documento di programmazione avente lo scopo di sostituire molti dei piani e programmi che fino a quel momento le Pubbliche Amministrazioni erano tenute a predisporre (tra i quali il Piano della performance). L’obiettivo normativo legato al PIAO è quindi quello di una programmazione integrata in grado di “assicurare la qualità e la trasparenza dell’attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese e procedere alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi anche in materia di diritto di accesso”, mentre nulla si dice in merito alla “Relazione sulla performance” che quindi continua ad avere caratteristiche e tempistiche analoghe agli anni precedenti.

Nel 2022, l’emanazione dei provvedimenti attuativi legati al PIAO, da parte del legislatore, è stata lunga e complessa, con diversi passaggi che si sono susseguiti fino alla approvazione definitiva e successiva pubblicazione degli stessi solo il 30 giugno 2022. Considerato che, alla data del 30 giugno 2022, l’Agenzia Regionale per il Lavoro aveva già approvato tutti i piani che avrebbero dovuto essere assorbiti dal PIAO poiché la normativa di riferimento continuava ad essere vigente, si è quindi proceduto a metà anno, con proprio atto n. 830 del 29/06/2022, all’approvazione di un PIAO 2022-2024 avente un carattere confermativo di quanto già approvato in precedenza. Il 2022 è stato quindi considerato come un “anno di transizione” nel corso del quale acquisire una visione d’insieme degli strumenti di programmazione operativa dell’Ente, con lo scopo di costruire, in modo integrato, il PIAO relativo al triennio 2023-2025.

Il Piano della Performance dell’ARL, di transizione al Piao, è stato approvato con DD N. 306 del 10/03/2022 e assorbito nel PIAO 2022-2024 - Sezione 2 “Valore Pubblico, Performance e Anticorruzione” disponibile nell’apposita sezione dell’Amministrazione trasparente: [Piano Integrato di Attività e Organizzazione \(Piao\) 2022, triennio](#)

[2022/2024 — Agenzia regionale per il lavoro \(agenzia.lavoro.emr.it\)](https://agenzia.lavoro.emr.it) .

Inoltre, sempre nel 2022, la gestione dell'Ente è stata poi caratterizzata da fenomeni, anche normativi, che hanno imposto una revisione degli obiettivi. Al 31 agosto 2022, si è provveduto, come ogni anno, alla verifica intermedia dello stato di attuazione degli Obiettivi di Performance, attività che ha comportato la modifica e adeguamento di alcuni indicatori. Nello specifico, in seguito all'approvazione della deliberazione di Giunta Regionale n. 235/2022, avente ad oggetto: "Piano Regionale di Attuazione del Programma nazionale per la Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori (GOL)" e la conseguente deliberazione di approvazione dell'Assemblea legislativa n. 81 del 10/05/2022, si è reso necessario modificare il Piao 2022-2024, nell'indicatore relativo al Programma GOL "*Num. utenti beneficiari di programma GOL - garanzia occupabilità lavoratori*". Le modifiche hanno riguardato il periodo di riferimento dell'indicatore con la conseguente l'attribuzione, ad ogni Centro per l'impiego, di una quota di target complessivo pari a n. 38.040 utenti da prendere in carico. La modifica è avvenuta con DD n. 1136 del 20/09/2022.

La Relazione sulla performance 2022 dell'Agenzia 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 2022. Inoltre, viene descritta la struttura organizzativa, la consistenza del personale in servizio e le relative spese da intendersi come risorse umane e strumentali utili al raggiungimento degli obiettivi programmati;
- nella seconda parte del documento vengono illustrati il grado di raggiungimento dei cinque obiettivi strategici di cambiamento dell'Agenzia così come definiti per il 2022, da intendersi come elementi di integrazione tra gli obiettivi di indirizzo generale espressi dalla Giunta regionale attraverso l'approvazione del piano di attività strategico sopradescritto, e gli obiettivi gestionali e operativi attribuiti alle diverse componenti organizzative dell'Agenzia. In linea con quanto definito dal Sistema di Misurazione e valutazione dell'Agenzia, vengono descritti obiettivi, indicatori e target e risultati conseguiti relativi al 2022 in raccordo con gli strumenti di programmazione. Nella tabella di controllo strategico 2022, di "transizione al Piao" si è data altresì evidenza della necessaria trasversalità degli obiettivi fissati rispetto ai vari documenti di programmazione quali il Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza, Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale, Piano Triennale dei Fabbisogni Formativi, Piano Operativo del Lavoro Agile, Piano Azioni Positive. Gli obiettivi hanno tenuto conto, inoltre, degli aspetti di reingegnerizzazione dei processi in chiave di semplificazione, digitalizzazione, accessibilità e parità di genere di cui all'art. 6 comma 2 del D.L. 80/2021.

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 dall'art. 8 co. 1 lettera C del 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 Il contesto lavorativo e sociale in cui ha operato l'Agenzia

L'andamento del mercato del lavoro regionale nel 2022 ha visto un sostanziale consolidamento delle dinamiche di ripresa avviate a termine 2020 e proseguite nel 2021: non tutti gli indicatori però hanno raggiunto i livelli ottenuti pre-pandemia.

Gli ultimi dati disponibili elaborati da ISTAT in relazione alla rilevazione sulle forze lavoro¹ aggiornati al III trimestre 2022 evidenziano che in Emilia-Romagna sono presenti:

- 2,009 milioni di occupati (il 44,7% sono donne), 7 mila unità in meno rispetto allo stesso trimestre del 2021 (circa lo 0,4% in meno);
- 121,5 mila persone in cerca di occupazione, 29 mila unità in più (23,9%) in relazione allo stesso periodo di rilevazione del 2021. Le donne rappresentano il 57,6% del totale;
- 721,5 mila inattivi in età lavorativa, 27,4 mila unità in meno (-3,8%) rispetto al III trimestre 2021. Le donne sono il 61,2%.

Relativamente ai tassi la rilevazione sul III trimestre evidenzia che:

- il tasso di occupazione è del 69,7% a fronte del 69,8% nel 2021 e del 69,9% nel 2019, rientrando quindi sui valori registrati prima della crisi sanitaria;
- il tasso di disoccupazione aumenta al 5,9% rispetto al 4,5% del 2021 e al 5,4% del 2019;
- il tasso di inattività (15-64 anni) è del 26%, in lieve diminuzione rispetto al 2021 (26,9%) e sostanzialmente uguale al 2019 (26,1%).
- Il numero degli occupati è essenzialmente in linea con il dato dello stesso trimestre 2019 (2,012 milioni), il calo segnato in relazione al terzo trimestre 2021 interessa sia il lavoro dipendente (-3 mila lavoratori) che il lavoro indipendente (-4,4 mila lavoratori). Il confronto con il numero di occupati pre-pandemia penalizza fortemente i lavoratori indipendenti con una contrazione di 16,6 mila unità sullo stesso trimestre 2019 (-3,7%) a fronte di un aumento dei lavoratori dipendenti di 13,1 mila (0,8%).
- Il significativo aumento dei disoccupati va interpretato considerando che il valore raggiunto nel III trimestre 2021, circa 92,5 mila unità, è il valore più basso di tutta la serie storica decisamente inferiore anche ai valori pre-covid (circa 112,8 mila persone disoccupate).

In merito al numero degli inattivi in età lavorativa, come anticipato, il dato risulta in calo in confronto allo stesso trimestre dell'anno precedente, una possibile chiave di lettura è quella per cui nel 2022 si è assistito a un progressivo rientro nel mercato del lavoro regionale di una quota di lavoratori che nel biennio 2020-21, fortemente impattato dal picco pandemico, faceva parte degli inattivi.

Il tasso di attività è del 74% nel 2022, del 73,1% nel 2021 e del 73,9% nel 2019: al momento della rilevazione questa quota di lavoratori risultava plausibilmente ancora in cerca di occupazione.

¹ Dal 01/01/2021 la rilevazione sulle forze di lavoro ha recepito le indicazioni del Reg. (UE) 2019/1700 che stabilisce nuovi e più vincolanti requisiti allo scopo di migliorare l'armonizzazione delle statistiche prodotte. La nuova rilevazione recepisce la modifica dei criteri di identificazione degli occupati. In particolare, nella nuova definizione, il lavoratore assente dal lavoro per più di 3 mesi viene considerato non occupato a prescindere dalla retribuzione percepita se dipendente o dalla sospensione dell'attività se indipendente.

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 e politiche attive del lavoro. L'Agenzia ha il compito di implementare gli indirizzi politici definiti dalla Giunta regionale dell'Emilia-Romagna, 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)² uno per ogni distretto sociosanitario e 9 uffici per il Collocamento Mirato (CM) uno per ogni Provincia e per la Città Metropolitana di Bologna.

2.2 La struttura organizzativa dell'Agenzia

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, 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 (OIV) dell'Agenzia regionale per il lavoro è composto da un collegio di tre esperti esterni, nominati dalla Giunta regionale, d'intesa con l'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa, ed è l'organo cui spettano: la valutazione della correttezza metodologica dei sistemi di misurazione e valutazione delle attività e delle prestazioni individuali; la promozione e l'attestazione della trasparenza e dell'integrità dei sistemi di programmazione, valutazione e misurazione delle attività e delle prestazioni organizzative e individuali applicati nell'ente; il monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema dei controlli interni e la presentazione alla Giunta regionale e all'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa, per le rispettive competenze, di una relazione annuale sullo stato dello stesso; l'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza.

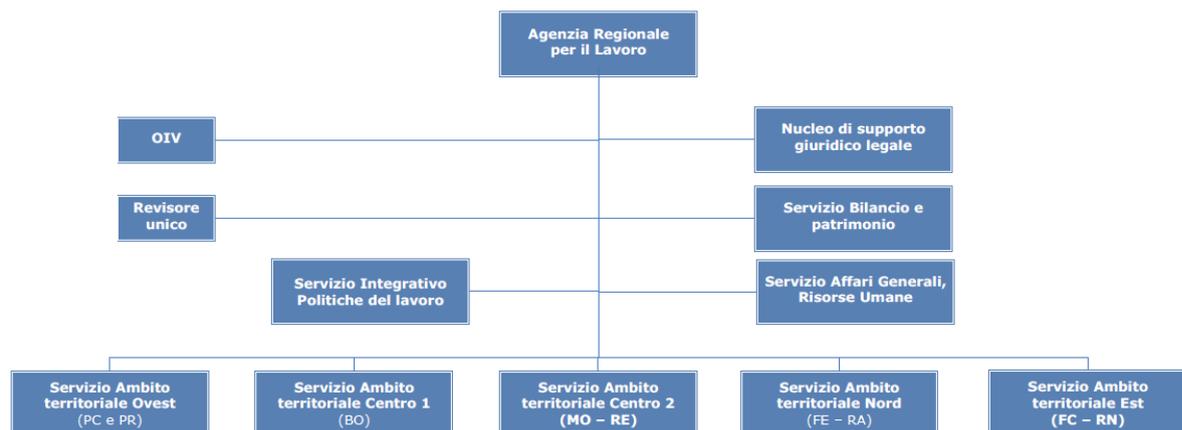
Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro la discriminazione (CUG) costituito con Determinazione n. 758 dell'11/6/2019 e rinnovato con DD n. 1624 del 15/12/2022 si è insediato ed ha avviato la sua operatività, approvando il regolamento di funzionamento in data 19 luglio 2019.

La struttura organizzativa è modellata per essere funzionale sia in riferimento alla

² Alcuni Centri per l'Impiego si articolano, a loro volta, in sedi decentrate al fine di assicurare una migliore copertura del territorio

stabilità di lungo periodo della mission istituzionale, sia tenendo presente la necessaria flessibilità per lo svolgimento delle specifiche attività di volta in volta assegnate dalla Regione. L'architettura organizzativa dell'Agenzia è volta a garantire: - la massima valorizzazione di tutto il personale supportando una chiara e concreta definizione dei ruoli e delle responsabilità; - l'omogeneizzazione organizzativa che deve coniugarsi con le specificità dei singoli territori rispetto, le quali vanno identificate, nell'ambito degli indirizzi regionali, soluzioni appropriate.

Di seguito la rappresentazione della **struttura organizzativa**:



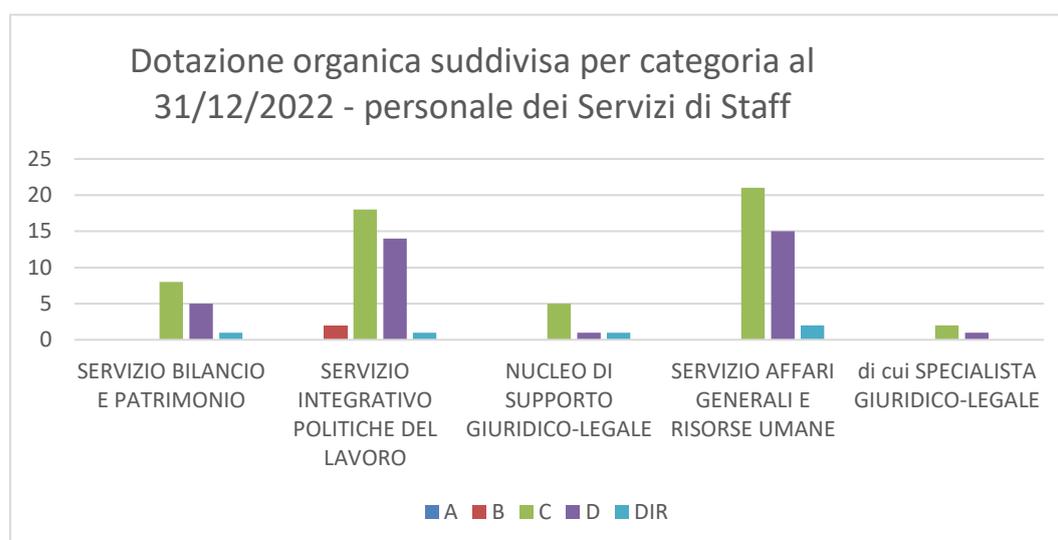
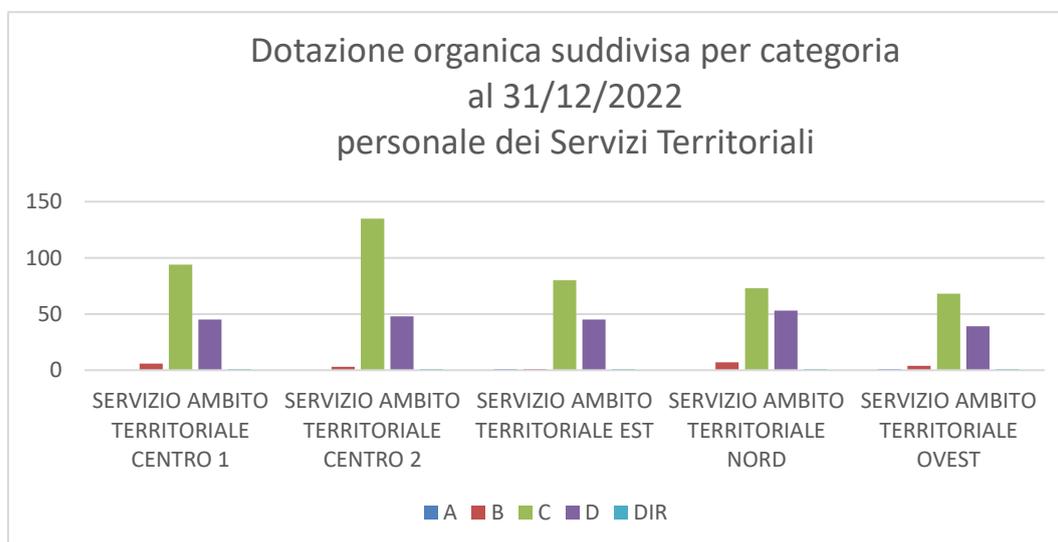
La macro struttura organizzativa dell'ARL, per il 2022, ha visto l'organigramma comporsi complessivamente di quattro servizi di staff quali: il “Servizio Affari generali e Risorse umane” il “Servizio Bilancio e Patrimonio” e il “Nucleo di Supporto Giuridico Legale” con funzioni tipiche di staff, il “Servizio Integrativo Politiche del Lavoro”, con funzioni un parte di staff e in parte di line; e di cinque servizi a presidio degli ambiti 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, con competenze di supporto, integrazione, gestione e coordinamento dei centri per l'impiego. Ciascun Servizio, al quale è preposto un Dirigente, si articola in Unità Organizzative complesse, ossia i Centri per l'impiego e gli Uffici di collocamento mirato per l'inserimento lavorativo di persone con disabilità, che a partire dal 2022 sono diretti da titolari di incarico di Elevata Qualificazione (ex Posizioni organizzative), e Unità organizzative semplici, ossia altre unità organizzative formalizzate nell'organigramma che costituiscono il riferimento principale dei processi di lavoro e dei procedimenti amministrativi.

2.3 Risorse umane e risorse finanziarie

Al 31/12/2022, risultano in servizio presso l'Agenzia 806 persone di cui 11 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.

Consistenza del personale dell'ARL al 31.12.2022

Dotazione Organica al 31.12.2022	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	1	1	7
di cui nel SERVIZIO AFFARI GENERALI E RISORSE UMANE			21	15	2	38
di cui nel SERVIZIO AMBITO TERRITORIALE CENTRO 1		6	94	45	1	146
di cui nel SERVIZIO AMBITO TERRITORIALE CENTRO 2		3	135	48	1	187
di cui nel SERVIZIO AMBITO TERRITORIALE EST	1	1	80	45	1	128
di cui nel SERVIZIO AMBITO TERRITORIALE NORD		7	73	53	1	134
di cui nel SERVIZIO AMBITO TERRITORIALE OVEST	1	4	68	39	1	113
di cui nel SERVIZIO BILANCIO E PATRIMONIO			8	5	1	14
di cui nel SERVIZIO INTEGRATIVO POLITICHE DEL LAVORO		2	18	14	1	35
di cui SPECIALISTA GIURIDICO-LEGALE			2	1		3
AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO	2	23	504	266	11	806

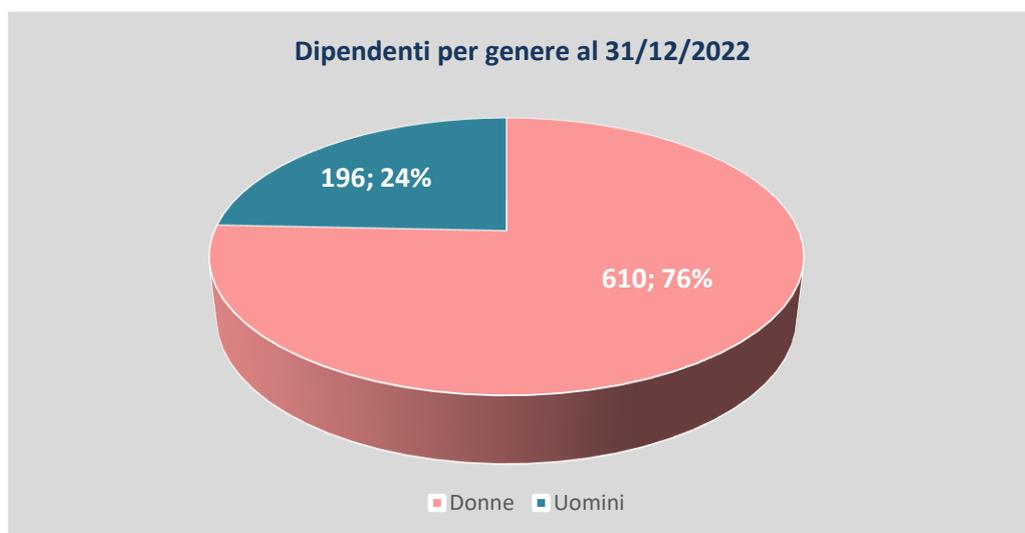


Si evidenziano di seguito alcuni dati relativi alla distribuzione per genere del personale in servizio al 31/12/2022, da cui emerge una **netta prevalenza del genere femminile** che incide per oltre il 75% dell'organico complessivo. Questa composizione per genere

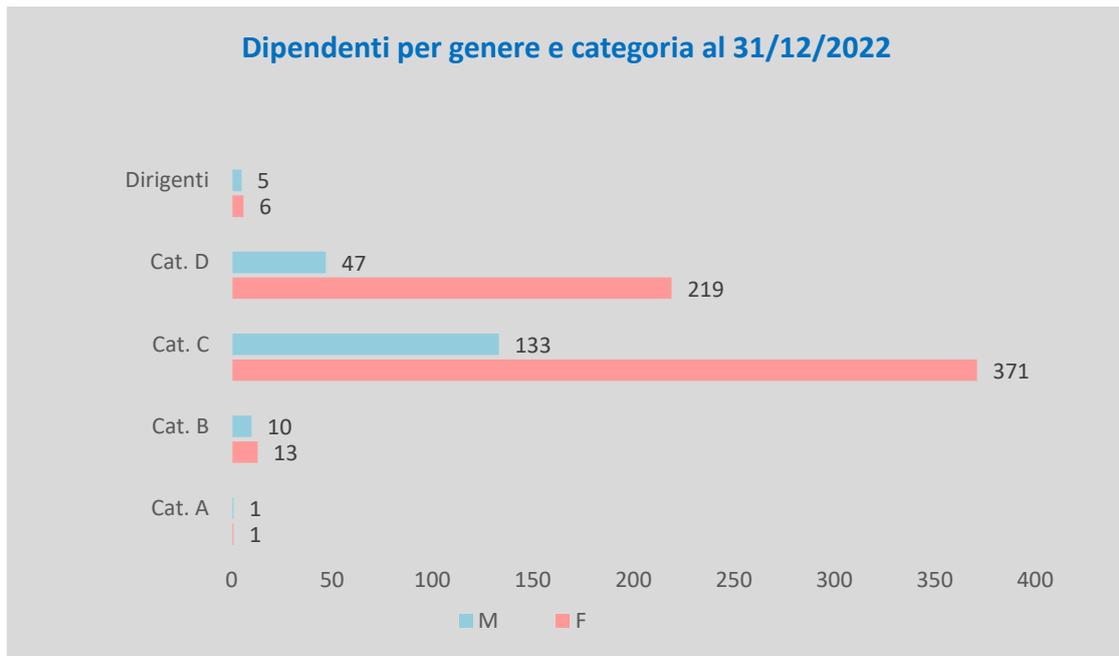
dell'organico si **rispecchia anche nella distribuzione degli incarichi dirigenziali e di posizione organizzativa**, dove la componente femminile raggiunge quasi il 76%.

Distribuzione genere e categoria di appartenenza, la situazione al 31.12.2022

Genere	Numero	%
Donne	610	75,68%
Uomini	196	24,32%
Totale	806	100,00%



Categoria di appartenenza	F	% sul totale	M	% sul totale	Totale complessivo	
Cat. A	1	0,12%	1	0,12%	2	0,25%
Cat. B	13	1,61%	10	1,24%	23	2,85%
Cat. C	371	46,03%	133	16,50%	504	62,53%
Cat. D	219	27,17%	47	5,83%	266	33,00%
Dirigenti (più Direttore)	6	0,74%	5	0,62%	11	1,36%
Totale complessivo ARL	610	75,68%	196	24,32%	806	100,00%



Rispetto alla distribuzione per categoria, emerge che oltre il 60% del personale è inquadrato nella cat. C, composto per circa l'80% da collaboratrici; quest'ultime costituiscono inoltre la maggioranza dei collaboratori di cat. D dei quali rappresentano oltre l'80%.

Nel 2022 l'ammontare della spesa del personale è stato pari a circa 31,5 milioni di Euro.

SPESA DEL PERSONALE	2022
	31.531.390,99

Fonte: Determinazione n. 722 del 14/04/2023 "Adozione del rendiconto generale per l'esercizio finanziario 2022 dell'Agenzia regionale per il lavoro"

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

Inoltre, in riferimento al 2022:

Incidenza della spesa del personale		2022
spesa di personale	31.531.390,99	72,55%
spesa corrente (Impegni relativi all'esercizio 2022)	43.459.746,67	

Nella tabella che segue sono rappresentate le risorse finanziarie impegnate nell'anno 2022, 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 2022

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	31.531.390,99	1.947.050,79	5.684.027,88	4.116.406,64	0,00	0,00	25,60	0,00	123.716,80	57.127,97	43.459.746,67
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 MISSIONE 15 - Politiche per il lavoro e la formazione professionale		31.531.390,99	1.947.050,79	5.684.027,88	4.116.406,64	0,00	0,00	25,60	0,00	887.536,35	57.127,97	43.459.746,67

Fonte: Determinazione n. 722 del 14/04/2023 "Adozione del rendiconto generale per l'esercizio finanziario 2022 dell'Agenzia regionale per il lavoro"

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

Esercizio finanziario 2022

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	3.833,24	2.154.806,93	0,00	0,00	2.158.640,17
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	3.833,24	6.817.956,77	0,00	0,00	2.158.640,17

Fonte: Determinazione n. 722 del 14/04/2023 "Adozione del rendiconto generale per l'esercizio finanziario 2022 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/Stanziamiento di competenza	≥
Velocità di cassa	Pagamenti/(Residui iniziali + impegnato)	≥

La tabella che segue riassume i valori degli indici per il 2022.

2022	Velocità di cassa	Capacità di impegno
ARL spese totali	91,92%	68,38%

PARTE II – LA PERFORMANCE 2022

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 2022 ha preso avvio con la determinazione di adozione del “Piano di attività” strategico - DD n. 84 del 31/01/2022 approvato con Delibera di Giunta Regionale n. 711 del 9 maggio 2022.

Per il triennio 2022-2024 sono stati definiti cinque obiettivi di cambiamento, dai quali discendono indicatori strategici e indicatori di livello operativo di particolare importanza, che i dirigenti dei servizi dell’Agenzia hanno sviluppato, con la collaborazione dei titolari di incarico di Elevata qualificazione (ex Posizioni Organizzative) e del restante personale dell’ARL (si veda al riguardo la “Tabella di controllo strategico”, allegato n.2 al Piano della Performance DD n.306/2022).

Nella tabella di controllo strategico, è evidenziato il collegamento tra gli obiettivi di cambiamento e i principali obiettivi operativi dell’Agenzia, misurati con indicatori che valutano anche gli impatti prodotti dalle strategie dell’Agenzia in termini di “valore pubblico” ovvero di benessere creato per la propria collettività di riferimento, così come delineato nelle Linee Guida del dipartimento della Funzione Pubblica e già in linea, nel metodo e nei contenuti, con le novità introdotte solo successivamente dalla normativa inerente al PIAO. Nel 2022 si è data altresì evidenza alla trasversalità degli obiettivi fissati rispetto ai vari documenti di programmazione quali il Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza, Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale, Piano Triennale dei Fabbisogni Formativi, Piano Operativo del Lavoro Agile, Piano Azioni Positive. Trasversalità intesa come elemento necessario ai fini di una programmazione integrata.

Gli obiettivi hanno tenuto conto, inoltre, degli aspetti di reingegnerizzazione dei processi in chiave di semplificazione, digitalizzazione, accessibilità e parità di genere di cui all’art. 6 comma 2 del D.L. 80/2021.

Infine, gli obiettivi sono stati declinati anche all’interno dei singoli Programmi di Attività (PdA) dei singoli Servizi di cui l’Agenzia si dota annualmente per avere un quadro completo degli obiettivi delle strutture, delle responsabilità di Dirigenti, dei titolari di incarico di Elevata Qualificazione (ex Posizioni Organizzative) e del coinvolgimento di tutto il personale.

Gli obiettivi di cambiamento relativi 2022, rendicontati con i relativi KPI nell’allegato n. 2 alla presente determinazione, sono i seguenti:

Gli obiettivi di cambiamento del 2022 sono stati i seguenti:

- 1) **L’AGENZIA DI COMUNITA’ PER IL FUTURO** - 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) **L’AGENZIA DI COMUNITA’ E LE DONNE** - Favorire l’inserimento nel mondo del lavoro di disoccupati, facendo evolvere l’ARL 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/o 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) **L’AGENZIA DI COMUNITA’ E I GIOVANI** - Promuovere l’accesso dei giovani al mondo del lavoro, facendo evolvere l’ARL in Agenzia di comunità, da declinarsi come realizzazione di attività volte alla promozione dell’occupazione dei giovani, anche attraverso la costituzione di reti territoriali per l’occupazione;

4) **L'AGENZIA DI COMUNITA' PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA** - Aumentare la capacità di entrare e permanere nel mondo del lavoro di persone che si trovano in situazioni di svantaggio o disabilità, facendo evolvere l'ARL in Agenzia di comunità, da declinarsi come realizzazione di interventi rivolti a persone che si trovano in situazioni multiproblematiche, al fine di sviluppare percorsi in grado di determinare il loro inserimento o re-inserimento lavorativo;

5) **L'AGENZIA DI COMUNITA' PER I DATORI DI LAVORO** - Aumentare il sostegno a favore dei datori di lavoro anche per favorire l'accesso agli ammortizzatori sociali, facendo evolvere l'ARL in agenzia di comunità, da declinarsi come migliorare l'efficienza dell'attività di supporto ai datori di lavoro pubblici e privati con particolare attenzione alla ricerca di personale e all'autorizzazione degli ammortizzatori sociali.

Stabiliti gli obiettivi di cambiamento, il direttore dell'Agenzia ha definito, in collaborazione con tutti i dirigenti dei Servizi, la strategia operativa per la loro attuazione con la ricaduta degli stessi sugli obiettivi operativi dell'Agenzia, che sono a loro volta riportati all'interno del "Programma delle attività – PdA" di livello operativo. Tali obiettivi per l'anno 2022 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 2022 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 2022 rendicontata in allegato al presente Piano (allegato n.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 2022 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 31.12.2022, 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 n.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 per il 2022, in linea con il proprio Sistema di misurazione e valutazione della performance (si veda la DD n.1465/2021), sette 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 dovrebbe sviluppare tramite il PIAO (si veda la prima parte del documento).

Nella tabella seguente sono descritti i parametri:

N	Parametro	Peso % parametro anno 2022	Peso % parametro anno 2023	Peso % parametro anno 2024
1	Approvazione della relazione strategica sull'attività svolta	5	10	10
2	Grado di raggiungimento degli obiettivi di cambiamento e dei macro-obiettivi operativi collegati	50	50	50
3	Grado di raggiungimento degli obiettivi del PdA non ricompresi nella tabella di controllo strategico	20	15	15
4	Grado di realizzazione degli obiettivi programmati nel PTPCT	10	10	10
5	Grado di soddisfazione dei destinatari dei questionari di customer satisfaction	5	5	5
6	Grado di realizzazione degli obiettivi programmati nel PAP	5	5	5
7	Miglioramento o mantenimento delle metriche di salute dell'Agenzia – grado di raggiungimento degli obiettivi programmati	5	5	5
	Totale	100	100	100
SOGLIA MINIMA DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI ENTE PRESTABILITA COMPLESSIVAMENTE INTESA		≥ 91	≥ 92	≥ 93

Nello specifico:

- l'approvazione della Relazione sull'attività svolta da parte della Giunta regionale che costituisce la rendicontazione del "Piano annuale di attività" strategico (si veda paragrafo 4.1);
- il raggiungimento degli obiettivi di cambiamento contenuti nella tabella di controllo strategico All. 2 al Piano della Performance 2022-2024 (si veda il paragrafo 4.2)
- il raggiungimento degli obiettivi contenuti nel "Programma annuale delle attività" della direzione e dei servizi dell'ARL, non già ricompresi nella tabella di controllo strategico (si veda il paragrafo 4.3 per la relativa rendicontazione);
- il conseguimento degli obiettivi contenuti nel "Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza amministrativa" (si veda il paragrafo 4.4 per la relativa rendicontazione);
- la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività dei CPI e degli UCM 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 4.5 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 4.6);

- 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 4.7 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 2022, su un valore pari o superiore a 91/100, 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 SMVP 2022-2024 di cui alla DD n.1465/2021.

4.1 La rendicontazione del “Piano di attività” strategico: la relazione sull'attività svolta

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 2022 la Giunta regionale dell'Emilia-Romagna si è espressa positivamente con DGR N. 995 del 19/06/2023 avente ad oggetto: “Approvazione della relazione annuale 2022 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 2022.

4.2 La rendicontazione degli obiettivi di cambiamento

I risultati degli obiettivi di cambiamento dell'ARL di cui alla tabella di controllo strategico sono illustrati nell'allegato n.3 alla determinazione.

In sintesi:

Parametro di performance organizzativa	Grado di realizzazione degli obiettivi di cambiamento della tabella di controllo strategico - anno 2022
Metodo di calcolo	Media % di raggiungimento degli indicatori Risultato 2022 pari a 99%
Esito (≥ 91%)	Positivo: 100%

Ne consegue che la performance organizzativa dell'Agenzia dell'anno 2022 può essere considerata positiva in riferimento a questo parametro in quanto pari o superiore al 91% per l'anno 2022. Il peso percentuale di questo parametro rispetto alla performance di Ente complessivamente intesa è del 50% per l'anno 2022.

4.3 La rendicontazione del “Programma di attività” operativo

Gli obiettivi dell'ARL del 2022 non rientranti nella tabella di controllo strategico sono comunque entrati, in un processo logico a cascata, all'interno degli obiettivi gestionali e operativi dell'Ente nel “Programma annuale delle attività” della direzione e dei servizi di cui si compone l'Agenzia. In allegato alla presente Relazione (allegato n.4 alla determinazione), sono illustrati tutti gli obiettivi operativi, non rientranti nel controllo strategico, a cui

concorrono tutti i servizi dell'Agenzia. In sintesi:

Parametro di performance organizzativa	di	Grado di realizzazione degli obiettivi dei PDA non ricompresi nella tabella di controllo strategico - anno 2022
Metodo di calcolo		Media % di raggiungimento degli indicatori Risultato 2022 pari a 99,96%
Esito ($\geq 91\%$)		Positivo: 100%

Ne consegue che la performance organizzativa dell'Agenzia dell'anno 2022 può essere considerata positiva in riferimento a questo parametro in quanto pari o superiore al 91% per l'anno 2022. Il peso percentuale di questo parametro rispetto alla performance di Ente complessivamente intesa è del 20% per l'anno 2022.

4.4 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. Il PIAO ha poi successivamente assorbito il PTPCT confermando obiettivi e target già programmati. Per un'analisi dettagliata sugli obiettivi, indicatori e target in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza amministrativa per l'anno 2022, si rinvia allo specifico documento in allegato alla presente Relazione (allegato n.5 alla determinazione). In sintesi:

Parametro di performance organizzativa	di	Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza
Metodo di calcolo		Raggiungimento della maggioranza degli obiettivi programmati nel PTPCT (ora sottosezione ad hoc del PIAO)
Esito		Positivo: 100% - 9/9

Ne consegue che la performance organizzativa dell'Agenzia dell'anno 2022 può essere considerata positiva in riferimento a questo parametro in quanto sono stati raggiunti tutti gli obiettivi inseriti nel PTPCT (ora PIAO). Il peso percentuale di questo parametro rispetto alla performance di Ente complessivamente intesa è del 10% per l'anno 2022.

4.5 La rendicontazione dell'indagine di customer satisfaction

Gli esiti dell'indagine di customer satisfaction sono un parametro di performance dell'Agenzia. Per l'anno 2022, l'Agenzia si è data un obiettivo quantitativo e un obiettivo qualitativo. Il primo era quello di raccogliere almeno 20.000 questionari (+ 100% rispetto al target del 2020 e + 13% sul 2021), il secondo era quello di raggiungere 10 target qualitativi: 5 valori soglia di gradimento dei servizi offerti dai CPI e dagli UCM e 5 valori soglia di gradimento del 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 20.000, e del target qualitativo, ovvero il raggiungimento della maggioranza dei 10 target sotto riportati per ciascuna sezione del questionario. Il peso percentuale di questo parametro è complessivamente del 5% per l'anno 2022.

Sezione I del questionario – servizi offerti da CPI o CM	Valutazioni positive Target ARL 2022
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	≥ 80%
Competenza e preparazione del personale	≥ 80%
Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori	≥ 80%
Come giudica complessivamente il servizio ricevuto?	≥ 80%
Le prestazioni erogate sono state utili o crede che le saranno utili?	≥ 80%

Sezione II del questionario – “Portale lavoro per te”	Valutazioni positive Target ARL 2022
Facilità di navigazione del sito	≥ 70%
Recepimento della modulistica	≥ 70%
Chiarezza e completezza delle informazioni	≥ 70%
Facilità di utilizzo	≥ 70%
Giudizio complessivo	≥ 70%

Gli esiti qualitativi e quantitativi di dettaglio della indagine di customer 2022 dell'Agenzia sono disponibili nel documento in allegato al presente Relazione (allegato n.6 alla determinazione).

In sintesi:

Parametro di performance organizzativa	Customer satisfaction
Metodo di calcolo	Target quantitativo: ≥ 20000 compilazioni Target qualitativo: raggiungimento 6/10 items
Esito	Positivo: 100% Raccolte 25.677 compilazioni e 10/10 items

La performance organizzativa dell'Agenzia può essere considerata positiva in riferimento a questo parametro per l'anno 2022 poiché il target prefissato è stato raggiunto essendo il totale delle risposte pervenute al 31.12.2022 pari a 25.677 unità statistiche e i target qualitativi superati in 10 items su 10, dove si sottolinea il carattere altamente sfidante dei target prefissati.

4.6 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, con lo scopo di promuovere l'attuazione degli obiettivi di parità e pari opportunità. Questa programmazione 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 n.7 alla determinazione).

In sintesi:

Parametro di performance organizzativa	Piano di azioni positive
Metodo di calcolo	Raggiungimento della maggioranza degli obiettivi programmati nel PAP 2022-2024
Esito	Positivo: 100% - 5/6

Ne consegue che la performance organizzativa dell'Agenzia 2022 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 2022.

4.7 La rendicontazione delle metriche di salute dell'Agenzia

L'Agenzia ha esplicitato nel Piano della performance 2022-2024 il collegamento con gli indicatori di salute dell'Agenzia definendoli a livello metodologico all'interno del proprio SMVP come metriche di salute dell'Ente.

Si è proceduto con una valorizzazione di questo parametro prendendo a riferimento 10 indicatori esplicitati e dettagliati con i rispettivi target di riferimento per l'annualità 2022 (allegato n.8 alla determinazione).

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 0,5% essendo il peso percentuale dell'intero parametro dedicato alle metriche del 5% per l'anno 2022.

Parametro di performance organizzativa	Metriche di salute organizzativa
Metodo di calcolo	Raggiungimento dei target di tutti gli indicatori
Esito	Positivo: 100% - 10/10

Ne consegue che la performance organizzativa in riferimento a questo parametro è positiva al 100% in quanto sono stati raggiunti 10 target su 10 con un raggiungimento del peso del parametro pari a 5% per l'anno 2022.

Tabella Controllo Strategico 2022-2024 – **RENDICONTAZIONE ANNO 2022**

PIANIFICAZIONE INTEGRATA: Al fine di valorizzare la trasversalità intrinseca delle azioni messe in campo dall'Agenda e il paradigma di unicità della programmazione introdotto dal Piano Integrato di Attività e Organizzazione (Piao) sotto ad alcuni indicatori viene riportato un colore rappresentativo delle varie programmazioni dell'Ente, secondo il seguente schema: Piano Azioni Positive  Piano Operativo Lavoro Agile  Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza  Piano Triennale dei Fabbisogni Formativi  Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale 					
Collegamento con PNRR : Missione 5: Inclusione e coesione - Componente della Missione 5: Politiche per il lavoro - Investimenti correlati: Potenziamento dei centri per l'impiego					
Collegamento con obiettivo Strategico DEFR 2022: Potenziare "Lavoro, competenze e formazione" (Tutti gli obiettivi) - Migliorare "Politiche di welfare, contrasto alle disuguaglianze, minori e famiglie" (Obiettivo 4)					
Obiettivo di Cambiamento	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER IL FUTURO	L'AGENZIA DI COMUNITA' E LE DONNE	L'AGENZIA DI COMUNITA' E I GIOVANI	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER I DATORI DI LAVORO
	1. Potenziamento straordinario dei Centri per l'Impiego e delle Politiche Attive del Lavoro, facendo evolvere l'Agenda in "Agenzia di comunità"	2. Favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di disoccupati, facendo evolvere l'Agenda in "Agenzia di comunità"	3. Promuovere l'accesso dei giovani al mondo del lavoro, facendo evolvere l'Agenda in "Agenzia di comunità"	4. Aumentare la capacità di entrare e permanere nel mondo del lavoro di persone che si trovano in situazioni di svantaggio o di disabilità, facendo evolvere l'Agenda in "Agenzia di comunità"	5. Aumentare il sostegno a favore dei datori di lavoro, anche per favorire l'accesso agli ammortizzatori sociali, facendo evolvere l'Agenda in "Agenzia di comunità"
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 disoccupate 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 dell'attività di supporto ai datori di lavoro pubblici e privati con particolare attenzione alla ricerca di personale e all'autorizzazione degli ammortizzatori sociali
KPI (Key Performance Indicator)	KPI1 - Patti degli utenti CPI fatti con modalità on-line INDICATORE CONFERMATO CALCOLO: N. Patti di Servizio sottoscritti on line nell'anno con firma SPID / n. totale dei patti sottoscritti ARL TARGET: ≥ 25% BASELINE: +25% sul 2021 (Target 2021: ≥ 20%) PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: modulo SILER Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 32,8% Obiettivo raggiunto al 100% KPI 2 - Modulo di orientamento al lavoro on-line di 2° Livello INDICATORE CONFERMATO CALCOLO: N. utenti con accesso al modulo di orientamento on-line/ N utenti con sottoscrizione programma GOL con il Centro per l'Impiego, soggetto erogatore di tutto il percorso di politica attiva del lavoro TARGET: ≥ 20%	KPI1 - Quota di utenti dei CPI avviati al lavoro entro un anno INDICATORE CONFERMATO CALCOLO: N. utenti avviati al lavoro / N. utenti nelle classi di profilazione 1,2 e 3 pronti per essere segnalati ai datori di lavoro TARGET: ≥ 50% BASELINE: + 25% sul '21 (Target 2021 ≥40%) PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: modulo SILER Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: 65,9% Obiettivo raggiunto al 100% KPI2 - Numero programmi sottoscritti da utenti CPI INDICATORE CONFERMATO CALCOLO: totale programmi dell'ARL dal 1.1.2022 al 31.12.2022 TARGET: 130.000 BASELINE: +27% sul '21 (Target '21 102.000) PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: modulo SILER	KPI1 - Esiti occupazionali tirocini a 12 mesi INDICATORE NUOVO CALCOLO: N. tirocinanti avviati al lavoro entro 12 mesi/ N. tirocinanti che hanno concluso il tirocinio entro 12 mesi TARGET: ≥ 60% BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Cruscotto Knowage Servizio di assegnazione: Servizio Integrativo Politiche del lavoro Risultato realizzato ARL: 71,5% Obiettivo raggiunto al 100% KPI2 - Numero programmi sottoscritti o aggiornati da utenti GIOVANI (< 30 anni) INDICATORE NUOVO CALCOLO: N. programmi nuovi ed aggiornati associati ad un patto di servizio sottoscritti da utenti under 30/num. Programmi sottoscritti da utenti CPI TARGET: ≥ 20% BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022	KPI1 - Gestione del Reddito di cittadinanza - RdC INDICATORE NUOVO CALCOLO: N. beneficiari di RdC che hanno avuto un avviamento al lavoro entro 12 mesi dalla presentazione della domanda / N. beneficiari di RdC ARL notificati nel 2021 TARGET: ≥ 25% BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Cruscotto knowage Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: 46,8% Obiettivo raggiunto al 100% KPI 2: Num. utenti beneficiari di programma GOL – garanzia occupabilità lavoratori INDICATORE NUOVO CALCOLO: N. programmi sottoscritti/N. beneficiari previsti pari a 38.040 TARGET: 100% % pari a 38.040. Target suddiviso per singolo CPI BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da luglio a dicembre 2022	KPI1 - Assicurare la tempestività della verifica della qualità delle vacancy caricate dalle aziende sul Portale LavoroXTe, ai fini del contrasto alla discriminazione di cui alla disciplina D.Lgs. 276/2003 INDICATORE NUOVO CALCOLO: tempo medio del controllo delle vacancy entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricezione della stessa al Centro per l'impiego TARGET: 100% BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da luglio a dicembre 2022 Fonte: Portale Lavoro x Te Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% E' stato mantenuto il tempo medio del controllo delle vacancy entro due giorni lavorativi dalla data di ricezione. KPI2 - Gestione delle crisi aziendali e della procedura connessa alla convocazione di esami congiunti CIGS – Riduzione dei tempi rispetto al dettato normativo per aziende con più di 50 dipendenti INDICATORE CONFERMATO CALCOLO: tempo intercorrente tra data istanza CIGS di aziende (data di protocollazione) e data di prima convocazione esami congiunti / tempi

Tabella di collegamento degli obiettivi strategici con i macro-obiettivi operativi

L'AGENZIA DI COMUNITA' PER IL FUTURO	L'AGENZIA DI COMUNITA' E LE DONNE	L'AGENZIA DI COMUNITA' E I GIOVANI	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER I DATORI DI LAVORO	
	<p>BASELINE: confermato il target nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da luglio a dicembre 2022 Fonte: modulo SILER Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 21,2% Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: n 176.542 programmi sottoscritti Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>Fonte: modulo SILER Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: 28,8% Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>Fonte: modulo SILER Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: 117,5% (4468/38040) Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>dettati dalla normativa (25 giorni - DL. 148/2015) TARGET: 19 gg. (riduzione del 25% dei tempi previsti dalla normativa) BASELINE: 20 giorni (target '21 riduzione del 20% dei tempi previsti dalla normativa) PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Sistema di protocollo Auriga Servizio di assegnazione: Servizio Integrativo Politiche del lavoro Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 9 giorni di media Obiettivo raggiunto al 100%</p>
<p>SOTTO-OBIETTIVO OPERATIVO N.1</p> <p>Trasversalità: Piano Azioni Positive: PAP  Piano Operativo Lavoro Agile POLA  Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza PTPCT  Piano Triennale dei Fabbisogni Formativi PTFP  Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale PTFP </p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Gestione on-line aste ex art. 16 L.56/1987</p> <p>INDICATORE: Approvazione bando entro 30 giorni dall'istanza della Pubblica Amm.ne INDICATORE CONFERMATO TARGET: 100% BASELINE: confermato il target nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: modulo SILER Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Dal monitoraggio dei dati emerge che al 31/12/2022 tutti i bandi sono stati approvati entro 30 giorni dalla data di istanza della PA</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Potenziamento dell'autoimpiego e dello start-up di impresa</p> <p>INDICATORE: Garantire la fruibilità dei nove sportelli di lavoro autonomo INDICATORE NUOVO TARGET: 100% BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 sulla base delle richieste pervenute fino al 31/10/2022 Fonte: Documentazione agli atti dei Servizi territoriali Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: 98% Obiettivo raggiunto al 98% Dal monitoraggio dei dati emerge che la percentuale del numero di utenti presi in carico da sportello lavoro autonomo/numero di utenti con patto con azione sportello lavoro autonomo ammonta al 98% (243/248)</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Garantire tempi di risposta rapidi alle richieste di autorizzazione preventiva dei tirocini</p> <p>INDICATORE: Tempo medio di autorizzazione preventiva dei tirocini con istruttoria immediata INDICATORE NUOVO TARGET: 6 giorni BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Cruscotto tirocini Knowage Servizio di assegnazione: Servizio Integrativo Politiche del lavoro Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 6 giorni Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Attuazione delle misure di politica attiva connesse al reddito di cittadinanza: garantire che tutti i beneficiari reddito di cittadinanza siano convocati dai CPI</p> <p>INDICATORE: N. redditi convocati sulla base delle notifiche / N. redditi beneficiari INDICATORE CONFERMATO TARGET: 100% BASELINE: confermato il target nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 sulla base delle notifiche pervenute dall'INPS fino al 31/10/2022 Fonte: modulo SILER Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Garantire la partecipazione a tutti i tavoli di salvaguardia dell'occupazione in cui l'ARL fornisce supporto tecnico</p> <p>INDICATORE: Numero di presenze di Arl ai tavoli/Numero convocazioni ricevute da Arl per partecipazione ai tavoli INDICATORE CONFERMATO TARGET: 100% BASELINE: confermato il target nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Convocazioni ricevute formalmente Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali e Servizio Integrativo Politiche del lavoro Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Nel corso del 2022 ARL ha partecipato a 101 tavoli di salvaguardia occupazionale fornendo supporto tecnico. Le aziende coinvolte sono una cinquantina.</p>
<p>SOTTO-OBIETTIVO OPERATIVO N.2</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Rilevazione di customer satisfaction</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Far evolvere l'Agazia in "Agenzia di Comunità"</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Far evolvere l'Agazia in "Agenzia di Comunità"</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Misure attuative della LR 14/2015 – fragili e vulnerabili</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Gestione delle crisi aziendali e della procedura connessa alla convocazione di esami congiunti CIGS –</p>

Tabella di collegamento degli obiettivi strategici con i macro-obiettivi operativi

L'AGENZIA DI COMUNITA' PER IL FUTURO	L'AGENZIA DI COMUNITA' E LE DONNE	L'AGENZIA DI COMUNITA' E I GIOVANI	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER I DATORI DI LAVORO	
<p>Trasversalità: Piano Azioni Positive: PAP  Piano Operativo Lavoro Agile POLA  Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza PTPCT  Piano Triennale dei Fabbisogni Formativi PTFF  Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale PTFP </p>	<p>INDICATORE: N. Utenti partecipanti alla rilevazione (cittadini + datori di lavoro) INDICATORE CONFERMATO TARGET: 20.000 BASELINE: + 13% sul '21 (target '21 15.000) PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Serv. Affari Gen. e Ris. Umane Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 25677 partecipanti alla rilevazione Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>INDICATORE: Qualità della customer satisfaction cittadini- n. valutazioni positive/ n. valutazioni totali INDICATORE CONFERMATO TARGET: maggioranza item ≥80% nella sezione CPI/CM e maggioranza item ≥70% nella sezione portale BASELINE: confermato il target nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Serv. Affari Gen. e Ris. Umane Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Le valutazioni positive sui servizi dei CPI "giudizio complessivo" raggiungono il 96,54% per i datori e il 98,02% per i lavoratori, sui servizi CM il 99,23% lato datori e il 96,09% lato lavoratori, mentre le valutazioni positive sul portale "giudizio complessivo" si attestano al 93,17% lato datori e al 93,70% per i lavoratori.</p>	<p>INDICATORE: Num. incontri pianificati da ARL o a cui l'ARL ha partecipato, con comuni o associazioni per reti di scopo dedicate all'occupazione femminile INDICATORE NUOVO TARGET: 1 incontri /anno per ambito provinciale BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti dei Servizi territoriali Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: Tutti i Servizi di ambito territoriale hanno partecipato con comuni o associazioni per reti di scopo dedicate all'occupazione femminile agli incontri per ogni ambito provinciale Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>INDICATORE: Num. incontri pianificati da ARL o a cui l'ARL ha partecipato con soggetti accreditati al lavoro e alla formazione INDICATORE NUOVO TARGET: 1 incontro/anno per ogni ambito provinciale BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti dei Servizi territoriali Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: Tutti i Servizi di ambito territoriale hanno partecipato con soggetti accreditati al lavoro e alla formazione agli incontri per ogni ambito provinciale Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>INDICATORE: Num. incontri pianificati da ARL o a cui l'ARL ha partecipato, con scuole o Informagiovani per reti di scopo dedicate all'occupazione giovanile INDICATORE NUOVO TARGET: 1 incontri /anno per ambito provinciale BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti dei Servizi territoriali Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: Tutti i Servizi di ambito territoriale hanno partecipato con scuole o Informagiovani per reti di scopo dedicate all'occupazione giovanile agli incontri per ogni ambito provinciale Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>INDICATORE: Num. incontri pianificati da ARL o a cui l'ARL ha partecipato, finalizzati alla promozione del protocollo con ufficio scolastico INDICATORE NUOVO TARGET: 1 incontro/anno per ogni ambito provinciale BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti dei Servizi territoriali Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: Tutti i Servizi di ambito territoriale hanno partecipato agli incontri per ogni ambito provinciale finalizzati alla promozione del protocollo con ufficio scolastico Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>INDICATORE: Garantire l'inclusione sociale lavorativa - N. di utenti che hanno sottoscritto un programma personalizzato di inclusione sociale lavorativa gestiti tramite Assister e tramite il Cluster 4 GOL - lavoro e inclusione INDICATORE CONFERMATO TARGET: 1000 BASELINE: confermato il target nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Cruscotto Politiche attive Knowage Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: 2320 Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>INDICATORE: Riduzione dei tempi rispetto al dettato normativo per aziende con 50 o meno dipendenti - tempo intercorrente tra data istanza CIGS di aziende (data di protocollazione) e data di prima convocazione esami congiunti / tempi dettati dalla normativa (10 giorni - DL. 148/2015) INDICATORE CONFERMATO TARGET: riduzione del 10% dei tempi previsti dalla normativa BASELINE: 9 giorni PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Applicativo Protocollo Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 5 giorni di media Obiettivo raggiunto al 100% Nel corso del 2022 si è riusciti nell'ambito delle procedure esame congiunto CIGS aziende fino a 50 dipendenti con unità operative nei territori dell'Agenzia ad attivare con imprese e organizzazioni sindacali primo confronto tra le parti per CIGS con circa 5,4 giorni di media, permettendo un ampio confronto per la ricerca dell'accordo entro i termini di legge.</p>

Tabella di collegamento degli obiettivi strategici con i macro-obiettivi operativi

L'AGENZIA DI COMUNITA' PER IL FUTURO	L'AGENZIA DI COMUNITA' E LE DONNE	L'AGENZIA DI COMUNITA' E I GIOVANI	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER I DATORI DI LAVORO	
<p>SOTTO-OBIETTIVO OPERATIVO N.3</p> <p>Trasversalità: Piano Azioni Positive: PAP  Piano Operativo Lavoro Agile POLA  Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza PTPCT  Piano Triennale dei Fabbisogni Formativi PTFP  Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale PTFP </p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Qualificazione dei servizi per il lavoro attraverso processi di standardizzazione delle prestazioni</p> <p>INDICATORE: Almeno N. 3 iniziative di comunicazione all'anno (es. video tutorial - podcast – webinar) dei servizi descritti nella carta</p> <p>INDICATORE NUOVO TARGET: 100% BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Servizio Integrativo politiche del lavoro Servizio di assegnazione: Servizio Integrativo politiche del lavoro Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Tra le altre, sono state realizzate le seguenti iniziative: 1. revisione del sito dell'Agencia Regionale per il Lavoro con inserimento in homepage di banner grafici che rimandano alle pagine informative e descrittive dei servizi che corrispondo anche ai servizi descritti dalla Carta dei Servizi. 2. l'avvio della produzione di podcast sul programma GOL in particolare con la presentazione dei servizi disponibili per i cittadini che corrispondo ai servizi descritti dalla Carta dei Servizi. 3. l'avvio della gestione delle pagine social dell'ARL con la presentazione dei servizi che corrispondo.</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Digitalizzazione del processo per la dichiarazione di immediata disponibilità on line</p> <p>INDICATORE: N. DID on-line / N. DID supportate da operatore</p> <p>INDICATORE CONFERMATO TARGET: ≥ 25% BASELINE: + 25% sul '21 (Target '21 ≥ 20%) PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: modulo SILER Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 35,2% Obiettivo raggiunto al 100%</p>		<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Misure a sostegno dell'occupabilità delle persone con disabilità ex L. n. 68/99</p> <p>INDICATORE: soggetti iscritti al CM con almeno un programma di politica attiva/ totale soggetti iscritti al CM</p> <p>INDICATORE CONFERMATO TARGET: 100% BASELINE: confermato il target nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 sulla base degli iscritti all'UCM entro il 30.11.22 Fonte: modulo SILER – dati di flusso Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>INDICATORE: Numero soggetti iscritti al CM avviati al lavoro nel 2022 / Iscritti agli uffici Collocamento Mirato</p> <p>INDICATORE CONFERMATO TARGET: ≥ 50% BASELINE: + 25% sul '21 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: modulo SILER – dati di flusso Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Risultato realizzato ARL: 66,7% Obiettivo raggiunto al 100%</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Presidio delle procedure CIGS (D.Lgs. 148/15) e licenziamento collettivo (L. 223/91) e dei processi di autorizzazione degli ammortizzatori sociali</p> <p>INDICATORE: Numero di procedure CIGS e licenziamento collettivo attivate / Numero istanze pervenute all'ARL</p> <p>INDICATORE CONFERMATO TARGET: 100% BASELINE: confermato il target nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Applicativo Protocollo Servizio di assegnazione: Servizio Integrativo politiche del lavoro Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Nel corso del 2022 ARL ha seguito 31 procedure CIGS e 2 procedure licenziamento collettivo di aziende con più di 50 dipendenti.</p>
<p>SOTTO-OBIETTIVO OPERATIVO N.4</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Potenziamento e qualificazione infrastruttura logistica</p> <p>INDICATORE: Sottoscrizione convenzioni per il piano di potenziamento delle sedi adibite a CPI</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Qualificazione organici dell'Agencia</p> <p>INDICATORE: N. dipendenti formati sulle prestazioni dei CPI / N. totale dipendenti CPI assunti nel '21 e nel '22 da formare</p> <p>INDICATORE CONFERMATO</p>		<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Misure a sostegno dei datori di lavoro ex L. n. 68/99 – certificati di ottemperanza</p> <p>INDICATORE: riduzione del tempo medio di risposta per il rilascio dei certificati di ottemperanza rispetto al</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Rilevazione di customer satisfaction</p> <p>INDICATORE: N. aziende partecipanti alla rilevazione (solo datori di lavoro)</p> <p>INDICATORE NUOVO TARGET: 400</p>

Tabella di collegamento degli obiettivi strategici con i macro-obiettivi operativi

L'AGENZIA DI COMUNITA' PER IL FUTURO	L'AGENZIA DI COMUNITA' E LE DONNE	L'AGENZIA DI COMUNITA' E I GIOVANI	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER I DATORI DI LAVORO
<p>Trasversalità: Piano Azioni Positive: PAP  Piano Operativo Lavoro Agile POLA  Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza PTPCT  Piano Triennale dei Fabbisogni Formativi PTFF  Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale PTFP </p>	<p>INDICATORE CONFERMATO TARGET: N. 12 convenzioni (sui CPI grandi e sui CPI medi) BASELINE: + 20% sul '21 (Target '21 n. 10 convenzioni) PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Nucleo Giuridico e Supporto Legale Servizio di assegnazione: Nucleo Giuridico e Supporto Legale Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: n 6 convenzioni Obiettivo raggiunto al 50% Sul conseguimento dei target ha inciso la mancata formulazione, da parte dell'UTM titolare della Misura, di indicazioni operative per il potenziamento infrastrutturale dei CPI finanziato con risorse PNRR</p>	<p>TARGET: ≥ 80% CONFERMATO BASELINE: target confermato nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Assistenza tecnica Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 95,6% Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>INDICATORE: N. dipendenti formati in materia di anticorruzione, trasparenza e legalità / N. totale dipendenti iscritti INDICATORE NUOVO TARGET: ≥ 70% BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Serv. Affari Gen. e Ris. Umane Servizio di assegnazione: Servizio Affari Gen. e Ris. Umane Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 90% Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>INDICATORE: Aggiornamento del codice di comportamento dell'Agenzia INDICATORE NUOVO TARGET: 100% BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Serv. Affari Gen. e Ris. Umane Servizio di assegnazione: Servizio Affari Gen. e Ris. Umane Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Con determinazione n. 1341 è stato approvato il nuovo Codice di Comportamento dell'Agenzia</p>	<p>dettato normativo (da 30 a 22 giorni di media) INDICATORE CONFERMATO TARGET: 100% (media/anno) BASELINE: +12% sul '21 (Target '21 25 gg) PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Sistema di protocollo Auriga Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Dall'analisi dei dati di protocollazione (fonte dati Auriga) emerge che il tempo medio di risposta di Agenzia per il rilascio dei certificati di ottemperanza ammonta a 10 giorni.</p>	<p>BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Serv. Affari Gen. e Ris. Umane Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 876 Obiettivo raggiunto al 100%</p>

Tabella di collegamento degli obiettivi strategici con i macro-obiettivi operativi

L'AGENZIA DI COMUNITA' PER IL FUTURO	L'AGENZIA DI COMUNITA' E LE DONNE	L'AGENZIA DI COMUNITA' E I GIOVANI	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER I DATORI DI LAVORO	
<p>SOTTO-OBIETTIVO OPERATIVO N.5</p> <p>Trasversalità: Piano Azioni Positive: PAP  Piano Operativo Lavoro Agile POLA  Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza PTPCT  Piano Triennale dei Fabbisogni Formativi PTFP  Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale PTFP </p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Potenziamento e qualificazione infrastruttura tecnologica</p> <p>INDICATORE: CPI come punti di rilascio SPID: avvio dello sportello in tutti e 38 CPI regionali INDICATORE NUOVO TARGET: 100% BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti dei Servizi territoriali Servizio di assegnazione: Servizio Integrativo politiche del lavoro, Serv. Affari Gen. e Ris. Umane e Servizi Territoriali Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Sono state concluse tutte le attività volte all'avvio del servizio di rilascio SPID nei CPI. Il servizio è in produzione da luglio 2022</p> <p>INDICATORE: Utilizzo process mining per il benchmark fra le prestazioni erogate e i tempi standard relativi INDICATORE NUOVO TARGET: Si/NO BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Servizio Integrativo politiche del lavoro Servizio di assegnazione: Servizio Integrativo politiche del lavoro Risultato realizzato ARL: Si Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>INDICATORE: digitalizzazione del processo di smart-working ordinario - n. di accordi individuali digitalizzati/n. totale accordi sottoscritti al 31.12.22 INDICATORE NUOVO</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Potenziamento delle attività di comunicazione</p> <p>INDICATORE: Realizzazione di una welcome page nel portale "Lavoro X Te" INDICATORE NUOVO TARGET: Si/NO BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a giugno 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Servizio Integrativo politiche del lavoro Servizio di assegnazione: Servizio integrativo politiche del lavoro Risultato realizzato ARL: Si Obiettivo raggiunto al 100% La welcome page è stata rilasciata il 21/03/2022</p> <p>INDICATORE: gestione delle pagine social dell'ARL (Facebook, LinkedIn, Instagram) con una media annuale di almeno 8 post al mese INDICATORE NUOVO TARGET: 100% BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Servizio Integrativo politiche del lavoro Servizio di assegnazione: Servizio integrativo politiche del lavoro Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Sui canali social dell'ARL nel corso del 2022 sono stati pubblicati 102 post (media pari a 8,5 al mese) (fonte: canali Facebook, Instagram e LinkedIn ARL)</p>		<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Sostenere l'occupabilità dei disabili – gestione dei contributi per l'assunzione a tempo determinato di persone con disabilità</p> <p>INDICATORE: progettazione e realizzazione campagna promozionale INDICATORE NUOVO TARGET: realizzazione di webinar per contributi assunzioni e video con campagna social sull'inclusione lavorativa disabili entro giugno 2022 BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a giugno 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Servizio Integrativo politiche del lavoro Servizio di assegnazione: Servizio Integrativo politiche del lavoro Risultato realizzato ARL: A partire da gennaio 2022 è stata avviata la campagna promozionale con video e attività social sull'inclusione lavorativa disabili. In data 24/02/2022 è stato realizzato un webinar dedicato agli incentivi per le assunzioni di persone disabili. Nel corso del 2022 la responsabile della UO Inclusione ha partecipato, come relatrice, a vari incontri on line e in presenza organizzati dagli uffici territoriali di Ferrara, Forlì-Cesena/Rimini oltre che da ASCOM e FEDMAN (Federazione Disability manager) Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>INDICATORE: totale fondi autorizzati al 31.12.2022 / totale fondi stanziati nei bandi al 31.12.2022 INDICATORE CONFERMATO TARGET: ≥ 30% (distribuire risorse per un valore pari a circa un terzo di quanto stanziato) BASELINE: confermato nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Potenziamento dei rapporti con le imprese</p> <p>INDICATORE: Realizzazione di una newsletter con il medesimo format a livello regionale e personalizzazioni di ambito provinciale dedicata ai datori di lavoro INDICATORE NUOVO TARGET: Si/NO BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Servizio Integrativo politiche del lavoro e Servizi territoriali Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali e Servizio Integrativo politiche del lavoro Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: Si Obiettivo raggiunto al 100% E' stata creata la nuova newsletter mensile per le imprese, sono stati inviati nel corso del 2022 6 numeri a tutte le imprese iscritte. La newsletter è basata su un format unico a livello regionale, comprendente sezioni per la pubblicazione delle notizie di rilevanza provinciale (la cui segnalazione è a cura dei servizi territoriali). La newsletter è pubblicata sul sito dell'Agenzia al seguente link: https://www.agenzialavoro.emr.it/newsletter-imprese-centriimpiego</p>

Tabella di collegamento degli obiettivi strategici con i macro-obiettivi operativi

L'AGENZIA DI COMUNITA' PER IL FUTURO	L'AGENZIA DI COMUNITA' E LE DONNE	L'AGENZIA DI COMUNITA' E I GIOVANI	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER I DATORI DI LAVORO	
<p>Trasversalità: Piano Azioni Positive: PAPER  Piano Operativo Lavoro Agile POLA  Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza PTPCT  Piano Triennale dei Fabbisogni Formativi PTFP  Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale PTFP </p>	<p>TARGET: 100% BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Serv. Affari Gen. e Ris. Umane Servizio di assegnazione: Servizio Affari Gen. e Ris. Umane Trasversalità:   Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Gli accordi digitalizzati sono stati n. 659</p> <p>INDICATORE: fornire al personale le attrezzature dell'ARL utili alla gestione del lavoro SMART ordinario o straordinario INDICATORE CONFERMATO TARGET: ≥ 50% dei richiedenti BASELINE: confermato il target nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Inventario beni mobili ARL Servizio di assegnazione: Servizio Affari Gen. e Ris. Umane Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 97% Obiettivo raggiunto al 100% E' stata garantita al 97% del personale la fornitura delle attrezzature dell'ARL utili alla gestione del lavoro smart ordinario e straordinario. Fonte CMDBuild.</p> <p>INDICATORE: gestione osservatorio interno all'ARL per monitorare l'utilizzo dello smart working e l'impatto di genere – Messa online del questionario 2022 e analisi statistica del primo questionario (anno 2021) INDICATORE CONFERMATO TARGET: Si/NO BASELINE: confermato il target nel '22</p>			<p>Fonte: Applicativo atti Servizio di assegnazione: Servizio Integrativo politiche del lavoro Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100%</p>	

Tabella di collegamento degli obiettivi strategici con i macro-obiettivi operativi

L'AGENZIA DI COMUNITA' PER IL FUTURO	L'AGENZIA DI COMUNITA' E LE DONNE	L'AGENZIA DI COMUNITA' E I GIOVANI	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER I DATORI DI LAVORO
<p>PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Serv. Affari Gen. e Ris. Umane Servizio di assegnazione: Servizio Affari Gen. e Ris. Umane Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: Sì Obiettivo raggiunto al 100% L'analisi statistica del primo questionario 2021 è stata conclusa il 29/4/2022 con l'invio del report al dirigente e al direttore. In data 3/5/2022 il report è stato inviato a tutti i dirigenti dell'ARL. In data 23/5/2022 è stato caricato nella intranet aziendale il report sugli esiti delle indagini su Customer Satisfaction, il report Smart Working, il report Eventi aggressivi CPI-UCM. Il questionario 2022 sull'utilizzo dello smartworking è stato messo online in data 21/11/22.</p> <p>INDICATORE: Implementazione di un sistema automatizzato per la rilevazione e la gestione delle informazioni relative ai centri di costo finali (CPI, CM e servizio tirocini) in merito al dimensionamento fisico delle unità organizzative e dei relativi processi di servizio. INDICATORE NUOVO TARGET: Sì/NO BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Servizio Bilancio e Patrimonio Servizio di assegnazione: Servizio Servizio Bilancio e Patrimonio Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: Sì Obiettivo raggiunto al 100% Il sistema automatizzato per la rilevazione e la gestione delle informazioni relative ai centri di costo finali in merito al dimensionamento</p>				

Tabella di collegamento degli obiettivi strategici con i macro-obiettivi operativi

L'AGENZIA DI COMUNITA' PER IL FUTURO	L'AGENZIA DI COMUNITA' E LE DONNE	L'AGENZIA DI COMUNITA' E I GIOVANI	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER I DATORI DI LAVORO	
	<p>fisico delle unità organizzative e dei relativi processi di servizio è stato realizzato e il prototipo è stato anche testato con successo, come da messaggio mail esempio report trasmesso il 22/12/2022. Il sistema automatizzato realizzato a partire da un modello di controllo di gestione condiviso con l'Agenzia utilizza la piattaforma KNOWAGE per generare figure e tabelle con i dati aggiornati in maniera automatica.</p>				
<p>SOTTO-OBIETTIVO OPERATIVO N.6</p> <p>Trasversalità: Piano Azioni Positive: PAP  Piano Operativo Lavoro Agile POLA  Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza PTPCT  Piano Triennale dei Fabbisogni Formativi PTFP  Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale PTFP </p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Potenziamento organici dell'Agenzia</p> <p>INDICATORE: Immissione in ruolo di personale di cat. C relativo alla procedura concorsuale avviata nel 2021 di contratti di formazione lavoro - N. contratti di formazione lavoro di personale di categoria C sottoscritti/ Num. posti banditi nel 2021 INDICATORE NUOVO TARGET: 100% dei posti banditi BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Serv. Affari Gen. e Ris. Umane Servizio di assegnazione: Servizio Servizio Affari Gen. e Ris. Umane Trasversalità:   Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Con determinazioni del Direttore n. 616 del 18/5/2022, 649 del 24/5/2022, 813 del 23/6/2022 e 973 del 3/8/2022 è stata disposta l'assunzione con contratto di formazione e lavoro di n.124 unità di personale utilmente collocate nella graduatoria del concorso pubblico di "Assistente in politiche per il lavoro" cat. C posizione economica C1.</p>	<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Potenziamento attività divulgative dei servizi offerti dai CPI</p> <p>INDICATORE: Aggiornare ed arricchire la gamma dei servizi disponibili nell'App dei servizi per il lavoro – sviluppi applicativi delle funzionalità di consultazione e prenotazione appuntamenti in agenda tramite App (Si/No) INDICATORE NUOVO TARGET: Si/NO BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Servizio Integrativo politiche del lavoro Servizio di assegnazione: Servizio integrativo politiche del lavoro Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: Sì Obiettivo raggiunto al 100% Lo sviluppo delle funzionalità dell'Agenda sull'app lxe è stato completato il 23/12/2022. La versione aggiornata dell'app non è stata rilasciata in quanto i CPI stanno operando su convocazione diretta degli utenti e la disponibilità di slot sull'app non è funzionale nella fase attuale della gestione del programma GOL</p> <p>INDICATORE: Aggiornare ed arricchire la gamma dei servizi disponibili</p>		<p>DESCRIZIONE OBIETTIVO: Sostenere l'occupabilità dei disabili</p> <p>INDICATORE: Numero di posti scoperti in imprese (PA + PRIVATI) obbligate ex L. 68/99 al 31/12/2022 / numero di posti scoperti nelle stesse imprese al 31/12/2021 INDICATORE CONFERMATO TARGET: diminuzione delle scoperture pari ad almeno il 20% BASELINE: confermato nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione tecnica degli Uffici di collocamento mirato Servizio di assegnazione: Servizi Territoriali Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: 46,4% Obiettivo raggiunto al 100%</p>	

Tabella di collegamento degli obiettivi strategici con i macro-obiettivi operativi

L'AGENZIA DI COMUNITA' PER IL FUTURO	L'AGENZIA DI COMUNITA' E LE DONNE	L'AGENZIA DI COMUNITA' E I GIOVANI	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER I DATORI DI LAVORO	
<p>Trasversalità: Piano Azioni Positive: PAP  Piano Operativo Lavoro Agile POLA  Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza PTPCT  Piano Triennale dei Fabbisogni Formativi PTFF  Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale PTFP </p>	<p>INDICATORE: Immissione in ruolo di personale dirigente relativo alle procedure concorsuali avviate nel 2021 - N. contratti personale dirigente sottoscritti/ Num. posti banditi nel 2021 presenti in graduatoria definitiva INDICATORE NUOVO TARGET: 100% dei posti banditi BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Serv. Affari Gen. e Ris. Umane Servizio di assegnazione: Servizio Servizio Affari Gen. e Ris. Umane Trasversalità:   Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Si sono concluse le procedure concorsuali per l'assunzione di n.1 Dirigente Professional Esperto Informatico e Dirigente Specialista giuridico-legale. Con determinazioni del Direttore n. 660 del 25/5/2022 e n.808 del 22/6/2022 sono stati assunti i vincitori e conferiti i relativi incarichi dirigenziali.</p> <p>INDICATORE: Indizione nuova procedura concorsuale per l'immissione in ruolo di personale assistente in politiche per il lavoro di cat. C (T.IND. + T.D.) - Approvazione bando di gara entro il 31/12; TARGET: Sì/NO INDICATORE NUOVO BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Serv. Affari Gen. e Ris. Umane Servizio di assegnazione: Servizio Servizio Affari Gen. e Ris. Umane Trasversalità:   Risultato realizzato ARL: Sì</p>	<p>nell'App dei servizi per il lavoro – rilascio/stipula DID tramite App (Sì/No) INDICATORE NUOVO TARGET: Sì/NO BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Servizio Integrativo politiche del lavoro Servizio di assegnazione: Servizio integrativo politiche del lavoro Trasversalità:  Risultato realizzato ARL: Sì Obiettivo raggiunto al 100% La versione dell'app contenente le funzionalità per la DID on line è stata rilasciata su Appstore e play store il 20/12/2022</p> <p>INDICATORE: realizzazione di n. 2 video tutorial informativi e podcast sui servizi e tecniche di ricerca del lavoro INDICATORE NUOVO TARGET: 100% BASELINE: introdotto nel '22 PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022 Fonte: Documentazione agli atti del Servizio Integrativo politiche del lavoro Servizio di assegnazione: Servizio integrativo politiche del lavoro Risultato realizzato ARL: 100% Obiettivo raggiunto al 100% Sono stati realizzati e pubblicati sul canale youtube dell'ARL 3 video tutorial sul rilascio della DID, su come candidarsi alle offerte di lavoro e come compilare il CV. E' stata completata la progettazione del Podcast sul programma Gol di cui è stata realizzata</p>			

Tabella di collegamento degli obiettivi strategici con i macro-obiettivi operativi

L'AGENZIA DI COMUNITA' PER IL FUTURO	L'AGENZIA DI COMUNITA' E LE DONNE	L'AGENZIA DI COMUNITA' E I GIOVANI	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA	L'AGENZIA DI COMUNITA' PER I DATORI DI LAVORO
<p>Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>Con determinazione del Direttore n.1156 del 26/9/2022 è stato indetto il concorso pubblico per titoli ed esami per la copertura a tempo indeterminato e pieno di n.24 posti da Assistenti politiche per il lavoro cat. C, posizione economica C1, ed eventualmente degli ulteriori posti previsti dal piano del fabbisogno del personale, utilizzabile anche per assunzioni a tempo determinato.</p> <p>INDICATORE: Indizione nuova procedura concorsuale per l'immissione in ruolo di personale specializzato in politiche per il lavoro di cat. D (T.IND. + T.D.) -</p> <p>TARGET: Sì/NO</p> <p>INDICATORE NUOVO</p> <p>CALCOLO: Approvazione bando di gara entro il 31/12</p> <p>BASELINE: introdotto nel '22</p> <p>PERIODO DI RIFERIMENTO: da gennaio a dicembre 2022</p> <p>Fonte: Documentazione agli atti del Serv. Affari Gen. e Ris. Umane</p> <p>Servizio di assegnazione: Servizio Servizio Affari Gen. e Ris. Umane</p> <p>Trasversalità:  </p> <p>Risultato realizzato ARL: Sì</p> <p>Obiettivo raggiunto al 100%</p> <p>Con determinazione n. 910 del 18/7/2022 è stato indetto il concorso pubblico, per titoli ed esami, per la copertura a tempo indeterminato di n. 19 posti di "Specialista in politiche per il lavoro" - cat. D ed eventualmente degli ulteriori posti previsti nel piano dei fabbisogni, nonché per eventuali assunzioni a tempo determinato</p>	<p>la prima puntata (in corso di pubblicazione sul canale Spreaker della Regione Emilia-Romagna)</p>			



Parametro di performance organizzativa	Grado di realizzazione degli obiettivi del PDA operativo - anno 2022
Peso parametro:	50%
Metodo di calcolo:	Media degli indicatori $\geq 91\%$
Esito:	Positivo (Performance media 99%). Si vedano sottostanti tabelle di dettaglio.

Obiettivi di Direzione e collegati sotto-obiettivi						
Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi collegati con gli obiettivi di direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
1) L'Agenzia di comunità per il futuro - Potenziamento straordinario dei Centri per l'Impiego e delle Politiche Attive del Lavoro facendo evolvere l'Agenzia in "Agenzia di comunità".	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	N. Patti di Servizio sottoscritti on line nell'anno con firma SPID / N. totale dei patti sottoscritti - Target: = 25% (Percentuale)	25%	32,80%	100%	Dal monitoraggio dei dati Siler emerge che la percentuale del numero Patti di Servizio sottoscritti on line nell'anno con firma SPID/ numero totale dei patti sottoscritti ARL ammonta al 32,8% (30.143/91.968).
		N. utenti con accesso al modulo di orientamento on-line/N utenti con sottoscrizione programma GOL con il Centro per l'impiego, soggetto erogatore di tutto il percorso di politica attiva del lavoro - Target: = 20% (Percentuale)	20%	21,20%	100%	Dal monitoraggio dei dati emerge che la percentuale del numero di utenti con accesso al modulo di orientamento on-line/ numero utenti con sottoscrizione programma GOL con il Centro per l'impiego , soggetto erogatore di tutto il percorso di politica attiva del lavoro ammonta al 21,2% (608/2.865)
2) L' Agenzia di comunità e le donne - Favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di disoccupati, facendo evolvere l'Agenzia in "Agenzia di comunità"	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Quota di utenti dei CPI avviati al lavoro entro un anno - N. utenti avviati al lavoro/N. utenti nelle classi di profilazione 1,2 e 3 pronti per essere segnalati ai datori di lavoro - Target: = 50% (Percentuale)	50%	65,90%	100%	Dal monitoraggio dei dati Siler emerge che la percentuale del numero dei dipendenti formati sulle prestazioni dei CPI / numero totale dei dipendenti CPI assunti nel ' 21 e nel '22 da formare ammonta al 65,9% (20.718/31.421).
		N. programmi sottoscritti da utenti CPI (Numero)	130000	176542	100%	Dal monitoraggio dei dati emerge che al 31/12/2022 il numero programmi sottoscritti da utenti CPI ammonta a 176.542
3) L'Agenzia di comunità e i giovani - Promuovere l'accesso dei giovani al mondo del lavoro, facendo evolvere l'Agenzia in "Agenzia di comunità".	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Esiti occupazionali dei tirocini a 12 mesi - Numero tirocinanti avviati al lavoro entro 12 mesi/Numero tirocinanti che hanno concluso il tirocinio nell'anno di riferimento Target:= 60% (Percentuale)	60%	71,50%	100%	Dal monitoraggio emerge che al 31/12/2022, la percentuale del numero di tirocinanti avviati al lavoro entro 12 mesi/Numero tirocinanti che hanno concluso il tirocinio nell'anno di riferimento ammonta al 71,5% (18.877/26.406).
		N. programmi nuovi ed aggiornati associati ad un patto di servizio sottoscritti da utenti under 30 / N. programmi sottoscritti da utenti CPI - Target: = 20% (Percentuale)	20%	28,80%	100%	Dal monitoraggio dei dati emerge che la percentuale del numero programmi nuovi ed aggiornati associati ad un patto di servizio sottoscritti da utenti under 30 / N. programmi sottoscritti da utenti CPI ammonta al 28,8% (50.770/176.542).
4) L'Agenzia di comunità per l'inclusione sociale e lavorativa - Aumentare la capacità di entrare e permanere nel mondo del lavoro di persone che si trovano in situazioni di svantaggio o di disabilità, facendo evolvere l'Agenzia in	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	N. beneficiari di RdC che hanno avuto un avviamento al lavoro entro 12 mesi dalla presentazione della domanda / N. beneficiari di RdC ARL notificati nel 2021 - Target: = 25% (Percentuale)	25%	46,80%	100%	Dal monitoraggio emerge che la percentuale del numero beneficiari di RdC che hanno avuto un avviamento al lavoro entro 12 mesi dalla presentazione della domanda / numero beneficiari di RdC ARL notificati ammonta al 46,8%.
		N. utenti beneficiari di programma GOL – garanzia occupabilità lavoratori: N. programmi sottoscritti/N. beneficiari previsti - trattati pari a 38.040 (Percentuale)	100%	117,50%	100%	L'indicatore è stato calcolato considerando il numero degli utenti trattati / numero dei beneficiari previsti: 44.680/38.040
5) Agenzia di comunità per i datori di lavoro - Aumentare il sostegno a favore dei datori di lavoro, anche per favorire l'accesso agli ammortizzatori sociali, facendo evolvere l'Agenzia in "Agenzia di comunità".	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Assicurare la tempestività della verifica della qualità delle vacancy caricate dalle aziende sul Portale LavoroXTe, ai fini del contrasto alla discriminazione di cui alla disciplina D.Lgs. 276/2003: tempo medio del controllo delle vacancy entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricezione della stessa al Centro per l'impiego (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stato mantenuto il tempo medio del controllo delle vacancy entro due giorni lavorativi dalla data di ricezione.
		Gestione delle crisi aziendali e della procedura connessa alla convocazione di esami congiunti CIGS – Riduzione dei tempi rispetto al dettato normativo per aziende con più di 50 dipendenti CALCOLO: tempo intercorrente tra data istanza CIGS di aziende (data di protocollazione) e data di prima convocazione esami congiunti (25 giorni - DL. n.148/2015) TARGET: riduzione del 25% dei tempi previsti dalla normativa (Percentuale)	100%	100%	100%	Nel corso del 2022 si è riusciti nell'ambito delle 31 procedure esame congiunto CIGS aziende maggiori a 50 dipendenti, con imprese e organizzazioni sindacali ad attivare primo confronto tra le parti per CIGS in circa 9 giorni di media, permettendo un ampio confronto per la ricerca dell'accordo entro i termini di legge.

Sotto obiettivi operativi dei servizi collegati con gli obiettivi di direzione	Responsabili	Sotto-obiettivi operativi e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
1.1) Sviluppo dei processi di innovazione e digitalizzazione delle prestazioni	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Gestione aste on line ex art. 16 L.56/1987- Approvazione bando entro 30 gg dall'istanza della Pubblica Amministrazione. (Percentuale)	100%	100%	100%	Dal monitoraggio dei dati emerge che al 31/08/2022 tutti i bandi sono stati approvati entro 30 giorni dalla data di istanza della PA .
1.4) Rilevazione customer satisfaction	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Rilevazione di customer satisfaction: N. utenti partecipanti alla rilevazione (cittadini + datori di lavoro). (Numero)	20000	25677	100%	Dal monitoraggio dei dati emerge che al 31/12/2022 il numero di Utenti partecipanti alla rilevazione (cittadini + datori di lavoro) ammonta a 25677 di cui 473 per i quali non è possibile attribuire un servizio di riferimento perché non è stato indicato. Il totale questionari suddivisi per Servizio Territoriale è quindi pari a 25204 di cui 24510 compilati da utenti lavoratori e 694 da utenti datori. L'analisi statistica della customer satisfaction sui dati raccolti nel 2021 è stata conclusa il 29/4/2022 con l'invio del report al dirigente e al direttore. In data 3/5/2022 il report è stato inviato a tutti i dirigenti dell'ARL. In data 23/5/2022 è stato caricato nella intranet aziendale il report sugli esiti delle indagini su Customer Satisfaction, il report Smart Working, il report Eventi aggressivi CPI-UCM.
		Qualità della customer satisfaction: N. valutazioni positive / N. valutazioni totali - Target: maggioranza item = 80% nella sezione CPI/CM e = 70% nella sezione portale (Percentuale)	100%	100%	100%	Dalla rilevazione sulla customer satisfaction emerge che le valutazioni positive sui servizi dei CPI "giudizio complessivo" raggiungono il 96,54% per i datori e il 98,02% per i lavoratori, sui servizi CM il 99,23% lato datori e il 96,09% lato lavoratori, mentre le valutazioni positive sul portale "giudizio complessivo" si attestano al 93,17% lato datori e al 93,70% per i lavoratori.
1.5) Qualificazione dei servizi per il lavoro attraverso l'omogeneizzazione dei processi operativi attinenti all'erogazione delle prestazioni	Cicognani Paola e Dirigente del Servizio Integrativo politiche del Lavoro	Realizzazione di almeno n. 3 iniziative di comunicazione all'anno (es. video tutorial - podcast - webinar) dei servizi descritti nella Carta (Percentuale)	100%	100%	100%	Con Determinazione Direttoriale n. 1725/2022 è stata approvata la REVISIONE E INTEGRAZIONE DELLA "CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO DELL'EMILIA-ROMAGNA", DI CUI ALLA DETERMINAZIONE N. 1501/2021. Per le iniziative di comunicazione, oltre a quanto indicato al 31/08, si indica: 1. revisione del sito dell'Agenzia Regionale per il Lavoro con inserimento in homepage di banner grafici che rimandano alle pagine informative e descrittive dei servizi che corrispondono anche ai servizi descritti dalla Carta dei Servizi. 2. l'avvio della produzione di podcast sul programma GOL in particolare con la presentazione dei servizi disponibili per i cittadini che corrispondono ai servizi descritti dalla Carta dei Servizi. 3. l'avvio della gestione delle pagine social dell'ARL con la presentazione dei servizi che corrispondono
1.6) Potenziamento e qualificazione infrastruttura logistica e adeguamento sedi	Cicognani Paola e Dirigente del Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Approvazione di n. 12 schemi di Accordo per il potenziamento delle sedi adibite a CPI relativamente ai progetti utilmente formalizzati dalle amministrazioni comunali. Periodo di riferimento da gennaio a dicembre 2022 (Numero)	12	6	50%	6 accordi approvati DD n. 58 del 24/1/2022 CPI Faenza DD n. 326 del 18/3/2022 CPI Minerbio DD n. 372 del 30/3/2022 CPI Vignola; DD n. 474 del 28/4/2022 CPI Codigoro; DD n. 524 del 9/5/ CPI Savignano sul Rubicone. DD 1594 del 7/12/2022 CPI Lugo. Sul conseguimento dei target ha inciso la mancata formulazione, da parte dell'UTM titolare della Misura, di indicazioni operative per il potenziamento infrastrutturale dei CPI finanziato con risorse PNRR.
1.1) Sviluppo dei processi di innovazione e digitalizzazione delle prestazioni	Cicognani Paola, Dirigenti dei Servizi Territoriali, Dirigente del Servizio Affari Generali e Risorse Umane, Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	CPI come punti di rilascio SPID: avvio dello sportello in tutti e 38 CPI regionali. (Percentuale)	100%	100%	100%	Sono state concluse tutte le attività volte all'avvio del servizio di rilascio SPID nei CPI. Il servizio è in produzione da luglio 2022
1.7) Potenziamento e qualificazione infrastruttura tecnologica	Cicognani Paola e Dirigente del Servizio Integrativo politiche del Lavoro	Utilizzo del process mining per il benchmark fra le prestazioni erogate e i tempi standard relativi (Sì/No)	Sì	Sì	100%	In data 16/08/2022 è stato sottoscritto contratto con società esterna per le attività di process mining che hanno avuto avvio il 23/08/2022.
1.3) Gestione dello smart working ordinario con procedura full digital	Cicognani Paola e Dirigente del Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Digitalizzazione del processo di smart-working ordinario - n. di accordi individuali digitalizzati/n. totale accordi sottoscritti al 31.12.22 (Percentuale)	100%	100%	100%	Con determinazione del Direttore n. 1328 del 25/10/2022 è stato approvato l'aggiornamento del Disciplinare sul lavoro agile, sulla scorta del disciplinare della Regione Emilia-Romagna, a seguito del confronto con le OO.SS. E la RSU. È stato digitalizzato tutto il processo di sottoscrizione e approvazione dei progetti ed accordi individuali di lavoro agile, tutti gestiti e sottoscritti all'interno della piattaforma informatica Integra entro la data del 31/12/2022.

Sotto obiettivi operativi dei servizi collegati con gli obiettivi di direzione	Responsabili	Sotto-obiettivi operativi e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
1.7) Potenziamento e qualificazione infrastruttura tecnologica	Cicognani Paola e Dirigente del Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Fornire al personale le attrezzature dell'ARL utili alla gestione del lavoro smart ordinario e straordinario - Target> 50% dei richiedenti (Percentuale)	50%	97%	100%	E' stata garantita al 97% del personale la fornitura delle attrezzature dell'ARL utili alla gestione del lavoro smart ordinario e straordinario. Fonte CMDBuild.
1.3) Gestione dello smart working ordinario con procedura full digital	Cicognani Paola e Dirigente del Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Gestione osservatorio interno all'ARL per monitorare l'utilizzo dello smart working e l'impatto di genere - Messa on line del questionario 2022 e analisi statistica del primo questionario (2021). (Percentuale)	100%	100%	100%	In data 23/5/2022 è stato caricato nella intranet aziendale il report sugli esiti delle indagini su Customer Satisfaction, il report Smart Working, il report Eventi aggressivi CPI-UCM. Il questionario 2022 sull'utilizzo dello smartworking è stato messo online in data 21/11/22.
1.7) Potenziamento e qualificazione infrastruttura tecnologica	Cicognani Paola e Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Implementazione di un sistema automatizzato per la rilevazione e la gestione delle informazioni relative ai centri di costo finali (CPI, CM e servizio tirocini) in merito al dimensionamento fisico delle unità organizzative e dei relativi processi di servizio entro il 31/12/2022 (Si/No)	Si	Si	100%	Il sistema automatizzato per la rilevazione e la gestione delle informazioni relative ai centri di costo finali in merito al dimensionamento fisico delle unità organizzative e dei relativi processi di servizio è stato realizzato e il prototipo è stato anche testato con successo, come da messaggio mail esempio report A trasmesso il 22/12/2022. Il sistema automatizzato realizzato a partire da un modello di controllo di gestione condiviso con l'Agenzia utilizza la piattaforma KNOWAGE per generare figure e tabelle con i dati aggiornati in maniera automatica.
1.2) Potenziamento e qualificazione degli organici dell'Agenzia	Cicognani Paola e Dirigente del Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Immissione di personale di cat C. relativo alla procedura concorsuale avviata nel 2021 di contratti di formazione lavoro - N. contratti di formazione lavoro di personale di categoria C sottoscritti / N. posti banditi nel 2021 presenti in graduatoria definitiva - Target: 100% dei posti banditi (Percentuale)	100%	100%	100%	Con determinazioni del Direttore n. 616 del 18/5/2022, 649 del 24/5/2022, 813 del 23/6/2022 e 973 del 3/8/2022 è stata disposta l'assunzione con contratto di formazione e lavoro di n.124 unità di personale utilmente collocate nella graduatoria del concorso pubblico di "Assistente in politiche per il lavoro" cat. C posizione economica C1.
		Immissione in ruolo di personale dirigente relativo alle procedure concorsuali avviate nel 2021 - N. contratti personale dirigente sottoscritti/ Num. posti banditi nel 2022 - Target 100% dei posti banditi (Percentuale)	100%	100%	100%	Si sono concluse le procedure concorsuali per l'assunzione di n.1 Dirigente Professional Esperto Informatico (approvazione graduatoria con determinazione del Direttore n.466 del 26/4/2022) e Dirigente Specialista giuridico-legale (approvazione graduatoria con determinazione del Direttore n.765 del 16/6/2022). Con determinazioni del Direttore n. 660 del 25/5/2022 e n.808 del 22/6/2022 sono stati assunti i vincitori e conferiti i relativi incarichi dirigenziali. Contratto Dirigente ICT sottoscritto con decorrenza 1/6/2022, contratto con Dirigente Specialista giuridico legale sottoscritto con decorrenza 1/7/2022.
		Indizione nuova procedura concorsuale per l'immissione in ruolo di personale assistente in politiche per il lavoro di cat. C (T.IND. + T.D.) - Approvazione bando di gara entro il 31/12 (Si/No)	Si	Si	100%	Con determinazione del Direttore n.1156 del 26/9/2022 è stato indetto il concorso pubblico per titoli ed esami per la copertura a tempo indeterminato e pieno di n.24 posti da Assistenti politiche per il lavoro cat. C, posizione economica C1, ed eventualmente degli ulteriori posti previsti dal piano del fabbisogno del personale, utilizzabile anche per assunzioni a tempo determinato.
		Indizione nuova procedura concorsuale per l'immissione in ruolo di personale specializzato in politiche per il lavoro di cat. D (T.IND. + T.D.) - Approvazione bando di gara entro il 31/12 (Si/No)	Si	Si	100%	Con determinazione n. 910 del 18/7/2022 è stato indetto il concorso pubblico, per titoli ed esami, per la copertura a tempo indeterminato di n. 19 posti di "Specialista in politiche per il lavoro" - cat. D ed eventualmente degli ulteriori posti previsti nel piano dei fabbisogni, nonché per eventuali assunzioni a tempo determinato.
2.2) Qualificazione delle prestazioni rivolte agli utenti	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Garantire la fruibilità degli sportelli di lavoro autonomo: n. utenti presi in carico da sportello lavoro autonomo/ n. utenti con patto con azione sportello lavoro autonomo (Percentuale)	100%	98%	98%	Dal monitoraggio dei dati emerge che la percentuale del numero di utenti presi in carico da sportello lavoro autonomo/numero di utenti con patto con azione sportello lavoro autonomo ammonta al 98% (243/248)
2.1) Sviluppo e il consolidamento dell'Agenzia di Comunità	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	N. incontri pianificati da ARL o a cui l'ARL ha partecipato, con comuni o associazioni per reti di scopo dedicate all'occupazione femminile - Target: 1 incontro/anno per ambito provinciale (Si/No)	100%	100%	100%	Dal monitoraggio del 31 dicembre è emerso che tutti i Servizi di ambito territoriale hanno partecipato a uno o più incontri per ambito territoriale con Comuni o associazioni per reti di scopo dedicate all'occupazione femminile.
		N. incontri pianificati da ARL o a cui l'ARL ha partecipato con soggetti accreditati al lavoro e alla formazione - Target: 1 incontro/anno per ogni ambito provinciale (Si/No)	100%	100%	100%	Dal monitoraggio dei dati emerge che tutti i servizi di ambito territoriale hanno partecipato agli incontri con soggetti accreditati al lavoro e alla formazione, complessivamente si sono svolti più di 20 incontri.

Sotto obiettivi operativi dei servizi collegati con gli obiettivi di direzione	Responsabili	Sotto-obiettivi operativi e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
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: = 25% (Percentuale)	25%	35,20%	100%	Dal monitoraggio dei dati SILER emerge che la percentuale del numero DID on-line / numero DID supportate da operatore ARL ammonta a 35,2% (13.157/37.426)
2.3) Formazione e qualificazione degli organici dell'Agenzia	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Numero dipendenti formati sulle prestazioni dei CPI / Numero totale dipendenti CPI assunti nel '21 e nel '22 da formare - Target: = 80% (Percentuale)	80%	95,60%	100%	Dal monitoraggio dei dati emerge che la percentuale del numero dei dipendenti formati sulle prestazioni dei CPI / numero totale dei dipendenti CPI assunti nel '21 e nel '22 da formare ammonta a 95,6% (239/250)
2.4) Potenziamento delle attività di comunicazione e informazione	Cicognani Paola e Dirigente del Servizio Integrativo politiche del Lavoro	Realizzazione di una welcome page nel portale "Lavoro X Te" (Si/No)	Si	Si	100%	La welcome page è stata rilasciata il 21/03/2022
		Gestione delle pagine social dell'ARL (Facebook, LinkedIn, Instagram) con una media annuale di almeno 8 post al mese (Percentuale)	100%	100%	100%	Sui canali social dell'ARL nel corso del 2022 sono stati pubblicati 102 post (media pari a 8,5 al mese) (fonte: canali Facebook, Instagram e LinkedIn ARL)
		Aggiornare ed arricchire la gamma dei servizi disponibili nell'App dei servizi per il lavoro – sviluppi applicativi delle funzionalità di consultazione e prenotazione appuntamenti in agenda tramite App (Si/No)	Si	Si	100%	Lo sviluppo delle funzionalità dell'Agenda sull'app lxtè è stato completato il 23/12/2022. La versione aggiornata dell'app non è stata rilasciata in quanto i CPI stanno operando su convocazione diretta degli utenti e la disponibilità di slot sull'app non è funzionale nella fase attuale della gestione del programma GOL
		Aggiornare ed arricchire la gamma dei servizi disponibili nell'App dei servizi per il lavoro – rilascio/stipula DID tramite App (Si/No)	Si	Si	100%	La versione dell'app contenente le funzionalità per la DID on line è stata rilasciata su Appstore e paly store il 20/12/2022
		Realizzazione di n. 2 video tutorial informativi e podcast sui servizi e tecniche di ricerca del lavoro (Percentuale)	100%	100%	100%	Sono stati realizzati e pubblicati sul canale youtube dell'ARL 3 video tutorial sul rilascio della DID, su come candidarsi alle offerte di lavoro e come compilare il CV. E' stata completata la progettazione del Podcast sul programma Gol di cui è stata realizzata la prima puntata (in corso di pubblicazione sul canale Spreaker della Regione Emilia-Romagna)
3.2) Promozione di tirocini formativi	Cicognani Paola e Dirigente del Servizio Integrativo politiche del Lavoro	Garantire tempi di risposta rapidi alle richieste di autorizzazione preventiva ai tirocini: tempo medio di autorizzazione preventiva con istruttoria immediata - Target: = 6 giorni (Percentuale)	6	6	100%	Dal monitoraggio dei dati emerge che il tempo medio di autorizzazione preventiva con istruttoria immediata è pari a una media di 5,3 giorni
3.1) Promozione e attivazione di reti territoriali a supporto dell'occupazione giovanile	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	N. incontri pianificati da ARL o a cui l'ARL ha partecipato, con scuole o Informagiovani per reti di scopo dedicate all'occupazione giovanile - Target: 1 incontro /anno per ambito provinciale (Si/No)	100%	100%	100%	Dal monitoraggio del 31 dicembre è emerso che tutti i Servizi di ambito territoriale hanno partecipato a più di un incontro per ambito provinciale, con scuole e informagiovani per reti di scopo dedicate all'occupazione giovanile.
		N. incontri pianificati da ARL o a cui l'ARL ha partecipato, finalizzati alla promozione del protocollo con ufficio scolastico regionale - Target: 1 incontro/anno per ogni ambito provinciale (Si/No)	100%	100%	100%	Dal monitoraggio del 31 dicembre è emerso che tutti i Servizi di ambito territoriale hanno partecipato agli incontri per ogni ambito provinciale finalizzati alla promozione del protocollo con ufficio scolastico, complessivamente sono stati fatti più di 30 incontri.
4.1) Attuazione delle misure di politica attiva connesse al beneficio del reddito di cittadinanza	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	N. redditi convocati sulla base delle notifiche /N. redditi beneficiari sulla base delle notifiche pervenute dall'INPS fino al 31/10/2022 (Percentuale)	100%	100%	100%	Dal monitoraggio dei dati Siler emerge che al 31/12/2022 la percentuale del numero dei redditi convocati sulla base delle notifiche/ numero dei redditi beneficiari sulla base delle notifiche pervenute dall'INPS, ammonta al 100% (17.207/17.207)
4.3) Misure attuative della L.R. 30 luglio 2015 n. 14	Cicognani Paola e Dirigente del Servizio Integrativo politiche del Lavoro	Garantire l'inclusione sociale lavorativa - N. di utenti che hanno sottoscritto un programma personalizzato di inclusione sociale lavorativa gestiti tramite Assister e tramite il Cluster 4 GOL - lavoro e inclusione (Numero)	1000	2320	100%	Dal monitoraggio dei dati del cruscotto Knowage emerge che al 31/12/2022 il numero di utenti che hanno sottoscritto un programma personalizzato di inclusione sociale lavorativa gestiti tramite Assister e tramite il Cluster 4 GOL è 2320

Sotto obiettivi operativi dei servizi collegati con gli obiettivi di direzione	Responsabili	Sotto-obiettivi operativi e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
4.4) Misure a sostegno dell'occupabilità delle persone con disabilità ex L. n. 68/90	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Soggetti iscritti al CM con almeno un programma di politica attiva / totale soggetti iscritti al CM - Target: 100% (Percentuale)	100%	100%	100%	Dal monitoraggio dei dati Siler emerge che la percentuale del numero dei soggetti iscritti al CM con almeno un programma di politica attiva / totale soggetti iscritti al CM ammonta al 100% (6.248/6.248)
		Numero soggetti iscritti al CM avviati al lavoro nel 2022/iscritti agli uffici Collocamento Mirato - Target: = 50% (Percentuale)	50%	66,70%	100%	Dal monitoraggio dei dati Siler risulta che la percentuale del numero dei soggetti iscritti al CM avviati al lavoro nel 2022/iscritti agli uffici di Collocamento Mirato ammonta al 66,7% (4.553/6.824)
		Misure a sostegno dei datori di lavoro ex L. n. 68/99 – certificati di ottemperanza: riduzione del tempo medio di risposta per il rilascio dei certificati di ottemperanza rispetto al dettato normativo (da 30 a 22 giorni di media) - Target: 100% (media/anno) (Percentuale)	100%	100%	100%	Dall'analisi dei dati di protocollazione (fonte dati Auriga) emerge che il tempo medio di risposta di Agenzia per il rilascio dei certificati di ottemperanza ammonta a 10 giorni.
4.4) Misure a sostegno dell'occupabilità delle persone con disabilità ex L. n. 68/90	Cicognani Paola e Dirigente del Servizio Integrativo politiche del Lavoro	Progettazione e realizzazione campagna promozionale - Target: realizzazione di webinar per contributi assunzioni e video con campagna social sull'inclusione lavorativa disabili entro giugno 2022 (Percentuale)	Sì	Sì	100%	Obiettivo già raggiunto al 31/08/2022. A partire da gennaio 2022 è stata avviata la campagna promozionale con video e attività social sull'inclusione lavorativa disabili. In data 24/02/2022 è stato realizzato un webinar dedicato agli incentivi per le assunzioni di persone disabili. Nel corso del 2022 la responsabile della UO Inclusione ha partecipato, come relatrice, a vari incontri on line e in presenza organizzati dagli uffici territoriali di Ferrara, Forlì-Cesena/Rimini oltre che da ASCOM e FEDMAN (Federazione Disability manager)
		Gestione dei contributi per l'assunzione a tempo determinato di persone con disabilità- Calcolo: totale fondi autorizzati al 31.12.2022 / totale fondi stanziati nei bandi al 31/12/2022 - TARGET: = 30% (Percentuale)	30%	100%	100%	Per le istanze ricevute sono state svolte le relative istruttorie e approvati i conseguenti atti di ammissibilità. Il nuovo avviso Pubblico, approvato con Determinazione dirigenziale n. 1437 del 07/12/2021 e decorrente dal 13/12/2021, mette a disposizione risorse pari a € 1.100.000,00. Con riferimento a tale bando, scaduto il 31/12/2022 sono pervenute n. 188 istanze di inventivo corrispondenti a un importo presunto richiesto di circa € 1.305.116,04. Il totale dei fondi autorizzati al 31.12.2022 (gennaio-agosto 2022 - ultimo atto di ammissibilità del 02/12/2022) è pari a € 839.801,93 che diviso per la disponibilità (€ 1.100.000,00) corrisponde a un target pari al 76,35%. L'ultima finestra (ottobre- dicembre 2022) verrà autorizzata entro il 28/02/2023. Tutti i beneficiari che hanno inviato la documentazione a rendicontazione sono stati liquidati nei termini previsti dall'avviso.
4.4) Misure a sostegno dell'occupabilità delle persone con disabilità ex L. n. 68/90	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Numero posti scoperti in imprese (PA + PRIVATI) obbligate ex L.68/99 al 31/12/2022 / numero posti scoperti nelle stesse imprese al 31/12/2021 - Target: diminuzione delle scoperture pari ad almeno il 20% (Percentuale)	20%	46,40%	100%	Dai dati di monitoraggio emerge che la diminuzione delle scoperture relative all'Agenzia è pari al 46,35%
5.1) Presidio delle crisi aziendali e dei processi di autorizzazione degli ammortizzatori sociali	Cicognani Paola, Dirigente Servizio Integrativo politiche del Lavoro e Dirigenti Servizi territoriali	Gestione delle crisi aziendali e della procedura connessa alla convocazione di esami congiunti CIGS – Riduzione dei tempi rispetto al dettato normativo per aziende con 50 o meno dipendenti CALCOLO: tempo intercorrente tra data istanza CIGS di aziende (data di protocollazione) e data di prima convocazione esami congiunti / tempi dettati dalla normativa - Target: Riduzione del 10% dei tempi previsti dalla normativa (10 giorni - DL. 148/2015) (Percentuale)	100%	100%	100%	Nel corso del 2022 si è riusciti nell'ambito delle procedure esame congiunto CIGS aziende fino a 50 dipendenti con unità operative nei territori dell'Agenzia ad attivare con imprese e organizzazioni sindacali primo confronto tra le parti per CIGS con circa 5,4 giorni di media, permettendo un ampio confronto per la ricerca dell'accordo entro i termini di legge.
5.1) Presidio delle crisi aziendali e dei processi di autorizzazione degli ammortizzatori sociali	Cicognani Paola e Dirigente del Servizio Integrativo politiche del Lavoro	Garantire la partecipazione a tutti i tavoli di salvaguardia dell'occupazione in cui l'ARL fornisce un supporto tecnico - Numero di presenze di ARL ai tavoli/Numero convocazioni ricevute da ARL per partecipazione ai tavoli (Percentuale)	100%	100%	100%	Nel corso del 2022 ARL ha partecipato a 101 tavoli di salvaguardia occupazionale fornendo supporto tecnico. Le aziende coinvolte sono una cinquantina.
1.4) Rilevazione customer satisfaction	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	Rilevazione di customer satisfaction aziende: N. aziende partecipanti alla rilevazione (solo datori di lavoro) (Numero)	400	876	100%	Dal monitoraggio dei dati emerge che al 31/12/2022 il numero di aziende partecipanti alla rilevazione di customer satisfaction (solo datori di lavoro) ammonta a 876

Sotto obiettivi operativi dei servizi collegati con gli obiettivi di direzione	Responsabili	Sotto-obiettivi operativi e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
5.2) Potenziamento dei rapporti con le imprese	Cicognani Paola, Dirigenti Servizi territoriali e Dirigente Servizio Integrativo politiche del Lavoro	Realizzazione di una newsletter con medesimo format a livello regionale e personalizzazioni di ambito provinciale dedicata ai datori di lavoro (Sì/No)	Sì	Sì	100%	E' stata creata la nuova newsletter per le imprese, sono stati inviati nel corso del 2022 6 numeri a tutte le imprese iscritte. La newsletter è basata su un format unico a livello regionale, comprendente sezioni per la pubblicazione delle notizie di rilevanza provinciale (la cui segnalazione è a cura dei servizi territoriali). La newsletter è pubblicata sul sito dell'Agenzia al seguente link: https://www.agenzia lavoro.emr.it/newsletter-imprese-centri-impiego
2.1) Sviluppo e il consolidamento dell'Agenzia di Comunità	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	N° e articolazione dei soggetti inseriti nelle mappe (Percentuale)	100%	100%	100%	Dalla mappatura è emerso come siano stati più di 700 i soggetti che insieme ai Cpi e alla struttura centrale dell'Agenzia hanno lavorato per migliorare le condizioni dell'occupazione nel territorio regionale. A questi si aggiungono ulteriori organizzazioni, circa 100, coinvolte a livello locale provinciale-centrale nell'attuazione di specifici progetti. Tra queste si trovano istituzioni pubbliche, quali Prefetture, Questure, Camere di commercio, a cui si affiancano istituzioni religiose (Diocesi), ordini professionali, singole imprese e organizzazioni di imprese, cooperative sociali e organizzazioni del volontariato, consigliere di parità, organizzazioni femminili e giovanili.
2.1) Sviluppo e il consolidamento dell'Agenzia di Comunità	Cicognani Paola e Dirigenti dei Servizi Territoriali	N° progetti avviati/condotti in collaborazione con i soggetti delle reti locali (Percentuale)	100%	100%	100%	Dal monitoraggio effettuato è emersa la realizzazione di più di 128 progetti, che hanno prodotto incontri, eventi attività ed iniziative realizzati dai servizi territoriali con il coinvolgimento dei soggetti del territorio legati alle linee strategiche di agenzia di Comunità e le donne, Agenzia di comunità e i giovani, Agenzia di Comunità per l'inclusione sociale e lavorativa, Agenzia di Comunità per i datori di lavoro e Agenzia di Comunità per il futuro, quali ad esempio: Attivazione della rete territoriale per l'occupazione femminile, Protocollo di collaborazione tra agenzia regionale per il lavoro e ufficio scolastico regionale su alunni con disabilità, Partecipazione all'iniziativa regionale YOUTZ Carovana, #Rete attiva per il lavoro, Seminario servizio di consulenza e accompagnamento all'avvio di impresa/autoimpiego.

Media

99,00%



Parametro di performance organizzativa:	Grado di realizzazione degli obiettivi del PDA operativo - anno 2022
Peso parametro:	20,00%
Metodo di calcolo:	Media degli indicatori \geq 91%
Esito:	Positivo (Performance media: 99,96%). Si vedano sottostanti tabelle di dettaglio.

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
1) Attuazione del piano straordinario di potenziamento	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Assunzione con contratti di formazione lavoro di personale di cat. C relativo alla procedura selettiva avviata nel 2021 - N. contratti di formazione lavoro sottoscritti / Num. posti banditi nel 2021. Target : 100% dei posti banditi (Percentuale)	100%	100%	100%	Con determinazioni del Direttore n. 616 del 18/5/2022, 649 del 24/5/2022, 813 del 23/6/2022 e 973 del 3/8/2022 è stata disposta l'assunzione con contratto di formazione e lavoro di n.124 unità di personale utilmente collocate nella graduatoria del concorso pubblico di "Assistente in politiche per il lavoro" cat. C posizione economica C1.
1.3) Acquisizione del personale mediante espletamento di procedure di mobilità esterna o utilizzo di graduatorie concorsuali dell'Agenzia o di altri enti	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Con determinazione del Direttore n. 793 del 21/6/2022 è stata disposta l'assunzione di n.13 Assistenti amministrativo contabili collocati nella graduatoria di concorso pubblico unico tra RER, Ergo, Arpa, Città Metropolitana di Bologna e Agenzia Lavoro. Con determinazione del Direttore n.1335 del 27/10/2022 è stato approvato l'avviso pubblico di mobilità esterna volontaria fra enti ai sensi art.30 D. lgs. 165/2001 per la copertura a tempo indeterminato di 2 posti di Specialista amministrativo contabile cat.D e n.3 posti di Assistente amministrativo contabile cat. C. Con determinazione del Direttore n. 1334 del 27/10/2022 è stato approvato l'avviso pubblico di mobilità esterna volontaria fra enti ai sensi art.30 D. lgs. 165/2001 per la copertura a tempo indeterminato di 2 posti di Specialista in prevenzione e logistica cat. D, n.1 posto di Specialista informatica e telematica e n.1 posto di Tecnico per la gestione immobili cat. C. Le procedure di mobilità si concluderanno nel 2023.
1.4) Indizione nuove procedure concorsuali per l'immissione in ruolo di personale specialista in politiche per il lavoro di cat. D e assistenti in politiche del lavoro cat. C	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Adozione determine di indizione delle procedura concorsuali e pubblicazione bandi di concorso entro il 31/12/2022 (Percentuale)	100%	100%	100%	Con determinazione n. 910 del 18/7/2022 è stato indetto il concorso pubblico, per titoli ed esami, per la copertura a tempo indeterminato di n. 19 posti di "Specialista in politiche per il lavoro" - cat. D ed eventualmente degli ulteriori posti previsti nel piano dei fabbisogni, nonché per eventuali assunzioni a tempo determinato. Con determinazione del Direttore n.1156 del 26/9/2022 è stato indetto il concorso pubblico per titoli ed esami per la copertura a tempo indeterminato e pieno di n.24 posti da Assistenti politiche per il lavoro cat. C, posizione economica C1, ed eventualmente degli ulteriori posti previsti dal piano del fabbisogno del personale, utilizzabile anche per assunzioni a tempo determinato.
1.5) Revisione della dotazione organica del personale dell'Agenzia, aggiornamento del piano del fabbisogno di personale e definizione limite di spesa per assunzioni di personale.	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Con determinazione del Direttore n.142 del 11/2/2022 è stata adottata la dotazione organica dell'Agenzia e fissati i limiti di spesa del personale, successivamente approvati con deliberazione della Giunta regionale n. 273 del 28/2/2022.
2) Presidio attività inerenti Affari generali	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Adozione del piano dei controlli di regolarità amministrativa 2022 - se entro il 30/10/2022 100% se entro il 30/11/2022 90% se entro il 30/12/2022 80% (Percentuale)	100%	100%	100%	In data 12/09/2022 è stata adottata la determinazione n.1079 relativamente ai controlli amministrativi in fase successiva da svolgere nell' anno 2023. L'esecuzione del piano dei controlli 2022 in riferimento ai controlli del II semestre 2021 è stata avviata il 19/01/2022 e si è conclusa il 25/02/2022 con verbale prot. n.16823.I mentre in riferimento al I semestre 2022 si è conclusa in data 25/08/2022, con verbale prot. n. 88153.I
2.2) Gestione documentale	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Adozione del piano di conservazione entro il 31.12.2022 (Percentuale)	100%	100%	100%	Il Piano di adozione è stato adottato con DD. Num. 1348 del 02/11/2022.
2.3) Aggiornamento delle linee di organizzazione dell'Agenzia e revisione dell'assetto e dell'organigramma dei Servizi	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stato costantemente presidiato, in raccordo con i colleghi del personale, la gestione del personale e degli incarichi all'interno di SAP. E' stato fornito costantemente supporto alle determini di micro-organizzazione dei dirigenti interessati, agli atti di delega di funzione dirigenziale e agli atti di individuazione di RPA. Agli uffici, di volta in volta richiedenti, è stato fornito l'organigramma sempre aggiornato dell'Agenzia, sia macro che micro. E' stato fornito supporto nell'applicativo atti quando necessario. Non si è ad oggi reso necessario un aggiornamento delle linee guida di organizzazione.
2.4) Controlli interni	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Adozione della DD relativa piano dei controlli di regolarità amministrativa in fase successiva per l'anno 2023. Target se entro settembre 100%, se entro ottobre 90%, se entro dicembre 80% (Percentuale)	100%	100%	100%	In data 12/09/2022 è stata adottata la determinazione n.1079 relativamente ai controlli amministrativi in fase successiva da svolgere nell' anno 2023.
2.5) Presidio attività trasversali verifiche e controlli	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Estrazione degli atti relativi al 1° semestre 2022 e relativo verbale prot.88153.I con invio notifiche di conformità totale/parziale/non conformità agli RPA e alle autorità emananti interessate in data 25/08/2022. I controlli relativi al II semestre 2022 saranno espletati nei primi mesi del 2023 come stabilito all'interno del piano dei controlli 2022.

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
2.6) Predisposizione del nuovo sistema di valutazione del personale dirigenziale	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata predisposta una bozza di sistema di valutazione delle prestazioni del personale dirigenziale, condivisa con le OO.SS. In data 1/12/2022 (data di sottoscrizione dell'ipotesi del CCI della Dirigenza). Per l'adozione del sistema di valutazione occorre attendere il parere dell'Organismo Indipendente di Valutazione.
2.7) Presidio e supporto alle attività del Comitato Unico di Garanzia dell'ARL (CUG ARL)	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	L'attività di supporto alle attività del CUG ARL è stata regolarmente presidiata sia nella convocazione di regolari riunioni svolte da remoto con piattaforma TEAMS che nella verbalizzazione delle stesse sedute (24 maggio e 6 settembre 2022). E' stata realizzata e presentata al Comitato l'analisi sugli esiti della rilevazione sugli eventi aggressivi ai danni degli operatori dei CPI dei UCM. E' stato inoltre fornito un supporto tecnico - statistico per l'estrazione ed elaborazione dati per la redazione della relazione annuale sullo stato del personale, inviata regolarmente entro il 30 marzo alla Direzione, al Dipartimento Pari Opportunità e all'OIV da cui è giunta regolare validazione.
2.8) Progetto "Front Office 2021-2023"	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Analisi statistica del questionario 2021 e predisposizione e messa on line del questionario ricevuto dal CUG 2022 (Percentuale)	100%	100%	100%	Nell'ambito delle attività previste dal progetto Front office si è proceduto alla elaborazione e realizzazione, in collaborazione con il CUG ARL, di una rilevazione, mediante sondaggio on line, sugli eventi aggressivi ai danni degli operatori dei CPI e UCM. Gli esiti della rilevazione sono stati inviati alla Direzione, il 23 maggio il report è stato caricato nella intranet aziendale. Inoltre a seguito di un'analisi e valutazione condivisa in seno al CUG sono state formulate delle proposte inviate al direttore e a tutti i dirigenti. Il forms per la rilevazione degli eventi aggressivi ai danni degli operatori dei CPI e UCM anno 2022 è online fin dall'inizio dell'anno. In data 22/11 è stata inviata a tutti i destinatari della rilevazione una mail di Remind. Sono pervenute corso dell'anno 2022 un totale di n. 32 segnalazioni.
2.9) Progetto "Archivi 2020-2022"	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Formale presa in carico della documentazione censita nella maggioranza delle province regionali (Percentuale)	100%	100%	100%	I restanti riscontri con esito positivo sono pervenuti nelle seguenti date: Città Metropolitana di Bologna, 14/09/2022 Provincia di Reggio Emilia, 20/09/2022 Provincia di Parma, 12/09/2022 Provincia di Forlì-Cesena, 06/09/2022
3) Presidio della Pianificazione Integrata di Attività e Organizzazione (PIAO) e del ciclo della Performance	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Approvazione con determina del direttore del Piano Integrato di Attività e Organizzazione entro i termini di legge (Si/No)	Si	Si	100%	Il PIAO, in sede di prima applicazione 2022, stante il perdurare di un quadro normativo in parte in transizione, in parte disallineato, ha comportato una notevole attività di studio, ricerca e auto-apprendimento da parte di tutto il personale interessato. Attività a cui si aggiunge un confronto costante in materia con i colleghi della Giunta Regionale e di altri Enti del sistema regionale e non. Il PIAO, in sede di prima applicazione, è stato approvato con determinazione Num. 830 del 29/06/2022, caricato sul Portale Piao del DFP, trasmesso all'OIV e validato senza rilievi dall'organismo con verbale del 21/07/2022.
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Approvazione con determina del direttore del "Piano annuale di attività" entro il 31.1.2022 (Si/No)	Si	Si	100%	Il Piano di attività di livello strategico è stato approvato con Determinazione Num. 84 del 31/01/2022 e successivamente approvato, ai sensi dell'art. 32 bis, comma 5 della L.R. 17/2005 e ss.mm. e dell'art. 5, comma 4 dello Statuto dell'Agenzia regionale per il Lavoro, con DGR Num. 711 del 09/05/2022.
3.1) Presidio della Pianificazione integrata e redazione del Piano Integrato di Attività ed Organizzazione	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Definizione gruppo dei Referenti delle sezioni del Piao, e per le attività di monitoraggio dello stesso (Si/No)	Si	Si	100%	Con mail del 25/10/2022 è stata inviata mail al Direttore con allegato file relativo alla suddivisione del Piao nelle varie sezioni e sottosezioni e l'indicazione dei vari responsabili e contributor per le singole parti.
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Realizzazione di almeno due sessioni di seminari formativi interni in tema di Pianificazione Integrata di Attività e Organizzazione rivolta ai collaboratori dell'ARL individuati quali referenti (Numero)	2	3	100%	La formazione si è svolta in tre sessioni da due ore circa ciascuna, in data 24/10, 14/11 e 5/12. In data 5/12 è stata ultimata la formazione. Tutta la formazione, fatta senza il supporto di assistenza tecnica e solo con risorse e competenze interne ha riguardato gli aspetti di: 1) Pianificazione integrata di Agenzia e Piao. 2) Definizione degli obiettivi/indicatori di performance; 3) Generazione reportistica disponibile su Integra; 4) Aggiornamento dei Programmi di Attività (PdA); 5) Inserimento valori dei monitoraggi; 6) Caricamento/modifica Pda in fase di previsione.
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Redazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione al fine della sua approvazione con DD entro i termini di legge (Si/No)	Si	Si	100%	Il PIAO, in sede di prima applicazione 2022, stante il perdurare di un quadro normativo in parte in transizione, in parte disallineato, ha comportato una notevole attività di studio, ricerca e auto-apprendimento da parte di tutto il personale interessato. Attività a cui si aggiunge un confronto costante in materia con i colleghi della Giunta Regionale e di altri Enti del sistema regionale e non. Il PIAO, in sede di prima applicazione, è stato approvato con determinazione Num. 830 del 29/06/2022, caricato sul Portale Piao del DFP, trasmesso all'OIV e validato senza rilievi dall'organismo con verbale del 21/07/2022.
3.2) Implementazione monitoraggio e consuntivazione PDA dell'Agenzia e dei suoi Servizi	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Elaborazione, monitoraggio e consuntivazione dei Programmi di Attività di tutti i Servizi dell'Agenzia mediante l'applicativo Integra, entro i termini stabiliti (Si/No)	Si	Si	100%	Nel 2022 l'attività di implementazione di tutti i Piani di attività dei Servizi e dell'Agenzia è stata regolarmente realizzata entro il 31 marzo, inoltre tutto il fronte di attività legato al monitoraggio e alla consuntivazione si è arricchito con un nuovo monitoraggio, ex novo, che si aggiunge ai precedenti, e che viene compiuto a fine aprile. E' stata inoltre realizzata e diffusa a tutti i responsabili di Servizio una reportistica sul monitoraggio di tutti gli indicatori, al fine di evidenziare eventuali scostamenti rispetto ai target previsti dal PIAO. Si è inoltre fornito tempestivo supporto ai Dirigenti dei Servizi Territoriali, su richiesta, per l'estrazione di dati dai Cruscotti Knowage.
4) Presidio delle attività in materia di anti-corruzione e trasparenza	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Aggiornamento della mappatura dei processi di lavoro dell'ARL - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	La mappatura dei processi è completata e inviata al protocollo in data 27/10/2022 con numero 0170793.I. La mappatura sarà inserita come allegato al PIAO 2023-2025 nella sottosezione anticorruzione. In data 25/10/2022 gli esiti dell'attività di mappatura sono stati inviati ai dirigenti dei servizi dell'Agenzia.
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Realizzazione dei percorsi formativi per la prevenzione della corruzione, della trasparenza e della legalità per l'anno 2022. N. dipendenti formati in materia di anticorruzione, trasparenza e legalità / N. totale dipendenti iscritti. Target: =70% (Percentuale)	70%	90%	100%	Nel corso del 2022 sono stati avviati e terminati i seguenti corsi: "Il Corso base sul sistema di prevenzione della corruzione nella PA", il "Corso Codice di Comportamento della RER", queste le risultanze. Per quanto concerne il Corso base sul sistema di prevenzione della corruzione nella PA Iscritti:372; Superandi:335; Percentuale di superamento: 90,05. Per quanto concerne il Corso al Codice di Comportamento RER: Iscritti:312; Superandi :281; Percentuale di superamento 90,06.

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
4.3) Presidio e coordinamento delle attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Il presidio e il coordinamento delle attività in materia di anticorruzione e trasparenza sono stati correttamente effettuati.
5.1) Attività di gestione del trattamento giuridico del personale	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Evasione del 100% delle istanze di autorizzazione allo svolgimento di attività esterna (Percentuale)	100%	100%	100%	Sono state evase tutte le istanze di autorizzazione allo svolgimento dell'attività esterna.
5.2) Attività a supporto della gestione del trattamento economico e previdenziale dei dirigenti e dipendenti dell'ARL	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Nel corso dell'anno 2022 sono state garantite tutte le attività a supporto della gestione del trattamento economico e previdenziale dei dirigenti e dipendenti di Agenzia
5.3) Presidio dell'attuazione del piano formativo approvato con determinazione n. 1529 del 23/12/2021	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	N. dipendenti che hanno iniziato almeno un'attività formativa al 31.12/ N. totale dei dipendenti in servizio al 31.12 (Percentuale)	60%	98,20%	100%	il dato al 31/12/2022 (793 dipendenti coinvolti/807 unità di personale al 31/12/2022) si riferisce alle iniziative di formazione rese disponibili sulla piattaforma SELF e alle iniziative di corsi "a catalogo", alla formazione svolta sul territorio da SCS e ANPAL, ai percorsi formativi ad hoc per l'Agenzia (Tamassia e Miniero) e quelle dei corsi offerti dalla RER.
5.4) Prosecuzione dell'attività di servizio di consulenza psicologica	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Supporto psicologico: attivazione convenzione con la Giunta RER (Si/No)	Si	Si	100%	L'attivazione della convenzione con la Giunta RER per la realizzazione di servizi di supporto psicologico (di cui alla Determinazione del Dirigente del Servizio Affari Generali e Risorse Umane N.1567/2021 - Allegato "A") è stata effettuata: PG n.0012927 E del 16/02/2022.
5.5) Presidio trattamento previdenziale	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Nel corso dell'anno 2022 sono state garantite le attività relative alla gestione del trattamento previdenziale
5.6) Presidio trattamento economico	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Numero dipendenti gestiti - Target: Incremento del 15% del numero dei dipendenti gestiti a partire dalla mensilità di giugno 2022 rispetto allo stesso mese dell'anno precedente (662 all'1/6/2021) (Percentuale)	100%	100%	100%	L'incremento complessivo dei dipendenti gestiti dal mese di giugno 2022 rispetto allo stesso mese dell'anno precedente è stato del 18,19%. Nel dettaglio: Giugno 2021 gestiti 662 - Giugno 2022 gestiti 800 - incremento 20,85% Luglio 2021 gestiti 668 - Luglio 2022 gestiti 799 - incremento 19,61% Agosto 2021 gestiti 673 - Agosto 2022 gestiti 795 - incremento 18,13% Settembre 2021 gestiti 693 - Settembre 2022 gestiti 804 - incremento 16,01% Ottobre 2021 gestiti 688 - Ottobre 2022 gestiti 812 - incremento 18,02% Novembre 2021 gestiti 682 - Novembre 2022 gestiti 808 - incremento 18,48% Dicembre 2021 gestiti 683 - Dicembre 2022 gestiti 809 - incremento 18,45%
5.7) Stipulazione del primo contratto integrativo della dirigenza in applicazione del nuovo CCNL dei Dirigenti.	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	98%	98%	In data 1/12/2022 è stata sottoscritta l'ipotesi di contratto collettivo integrativo per il personale dirigenziale dell'Agenzia, inviata al revisore per l'espressione del relativo parere in data 15/12/2022. In data 23/12/2022 il revisore ha richiesto per il rilascio del parere la costituzione del fondo del trattamento accessorio del personale dirigenziale 2023.
5.9) Attività a supporto della contrattazione decentrata 2022 dirigenti e dipendenti	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Stipulazione primo contratto integrativo della dirigenza e CCI del personale 2022 entro 31/12/2022 (Si/No)	Si	Si	100%	Il 26/10/2022 è stato sottoscritto l'accordo per l'anno 2022 relativo all'attribuzione delle PEO per il personale non dirigente rispetto al quale è stato dato il supporto per la parte economica. L'1/12/2022 è stata sottoscritta l'ipotesi di accordo del contratto integrativo della dirigenza
6) Presidio delle attività di tutela della privacy	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Programmazione di percorsi formativi in materia di privacy al 100% del personale dall'Agenzia non ancora formato (Percentuale)	100%	100%	100%	Dal 1 marzo al 31 maggio 2022 (con conclusione definitiva del corso al 30/06/2022) è stato realizzato il percorso formativo in materia di privacy, mediante il corso " La nuova disciplina in tema di protezione dei dati personali". Gli iscritti al corso, non ancora formati, sono stati 62 dipendenti.
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Conclusione di percorsi formativi programmati in materia di privacy di almeno il 70% del personale destinatario (Percentuale)	100%	100%	100%	Il 30 giugno 2022 si è concluso il percorso formativo in materia di privacy " La nuova disciplina in tema di protezione dei dati personali". Gli iscritti al corso, non ancora formati, sono stati 62 dipendenti e hanno superato il corso 46 dipendenti. La percentuale di superamento è pari al 74,19%.
6.1) Attività di tutela della privacy	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Attività di coordinamento e buone prassi del registro privacy: almeno un incontro trimestrale – 4/anno (Numero)	4	8	100%	Alla data del 31/12/2022 si sono tenuti 8 incontri con i Referenti e Addetti Privacy, nelle seguenti date : 10/01; 07/02; 21/02; 21/03; 19/07; 19/09; 07/11; 12/12.
7) Servizio Prevenzione e protezione dai rischi.	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Attivazione/rinnovo di convenzione con Azienda Sanitaria Locale per lo svolgimento di un servizio di supporto psicologico (Si/No)	Si	Si	100%	Con Prot. 14/1/2022.0002375.E. è stato approvato il rinnovo della Convenzione per la realizzazione di servizi di supporto psicologico per la gestione dello stress e prevenzione del burnout dovuti anche all'emergenza Covid-19 ed alle mutate modalità di lavoro.
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Aggiornamento dell'organigramma in materia di sicurezza (Percentuale)	100%	100%	100%	Adozione della Det. n .1510 del 24/11/2022 "APPROVAZIONE/AGGIORNAMENTO ORGANIGRAMMA DELLA SICUREZZA DELL'AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO AI SENSI DEL D.LGS. N. 81/2008".
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Programmazione e svolgimento della riunione periodica, art. 35 del D.lgs 81/08 (Si/No)	Si	Si	100%	Riunione effettuata in data 1 Dicembre 2022 alla presenza del Medico Competente, Del Datore di Lavoro, degli RLS e del RSPP
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Aggiornamento del piano annuale per la promozione della salute dei lavoratori, art. 2 bis della l.r. 43/2001 (Si/No)	Si	Si	100%	Adozione Determina n. 1615 del 14/12/2022 "PIANO ANNUALE PER LA PROMOZIONE DELLA SALUTE DEI LAVORATORI AI SENSI DELL'ART. 2 BIS DELLA L.R. 43/2001 SVILUPPO AZIONI POSITIVE 2022-2024 ADOTTATO"
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Attività del servizio di sorveglianza sanitaria. Programmazione/effettuazione delle visite e trasmissione giudizi di idoneità – Numero visite effettuate (Numero)	200	297	100%	297 Visite Mediche effettuate al 31 Dicembre 2022 di cui 175 visite prime assunzioni.

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
7.1) Sorveglianza sanitaria e presidi sanitari e di sicurezza	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Approvvigionamento e consegna materiale per la tenuta in efficienza dei presidi medico-sanitari e dispositivi di protezione individuale. (monitoraggio di consumi e giacenze su base semestrale) (Percentuale)	100%	100%	100%	Elenco presidi consegnati al 31 Dicembre 2022: MASCHERINE FFP2 n. 14,655, MASCHERINE CHIRURGICHE n. 11,664, GEL IGIENIZZANTE MANI n. 609 flaconi da 1 Litro. SANIDART SUPERFICI n. 120 KIT PRONTO SOCCORSO n. 12, PANNELLI PLEXIGLASS n. 188 COPERTE ANTIFIAMMA n. 1, SUPPORTO LOMBARO n. 1 SEDUTE ERGONOMICHE + VARIER-VARIABLE n. 8 POGGIAPIEDI n. 242 GUANTI MONOUSO + SALVIETTE n. 50
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Attivazione mail di struttura "ARLSicurezzaLogistica" per definizione procedura trasmissione informazioni sul mantenimento in efficienza dei presidi sanitari (Si/No)	Si	Si	100%	Mail attivata nel periodo Dicembre 2021 e definizione delle procedure a partire dal 1 Gennaio 2022, tramite comunicazioni con tutti i responsabili di PO.
7.2) Attività di Formazione in materia di sicurezza, nomina addetti alle emergenze e procedure operative di emergenza	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Nomina degli addetti alle emergenze, in tutte le strutture dell'Agenzia – Numero nomine (Numero)	336	336	100%	Numero delle nomine effettive ed inviate protocollate agli addetti individuati.
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Programmazione, organizzazione operativa e somministrazione della formazione in materia di sicurezza destinata agli addetti alle emergenze – Numero dipendenti formati (Numero)	150	217	100%	I corsi sono stati somministrati nel periodo Settembre 2022 - Dicembre 2022. I discenti sono stati individuati dai Dirigenti responsabili.
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Svolgimento prove di evacuazione nelle sedi ubicate nei capoluoghi di provincia – Numero prove di evacuazione (Numero)	9	9	100%	CPI e CM Rimini 29 Marzo 2022, CPI e CM Modena 17 Maggio 2022, CPI Ravenna 14 Giugno 2022, CPI - CM Ferrara 19 Luglio 2022, CPI - CM Piacenza 26 Luglio 2022, CPI Parma 26 Luglio 2022, CPI - CM Reggio Emilia 29 Novembre 2022, CPI CM Bologna 15 Dicembre 2022, CPI Forlì 19 Dicembre 2022
8) Presidio delle risorse tecnologiche	Dirigente Professional Esperto Informatico	Presa in carico dei ticket Servicedesk entro 1 giorno lavorativo (Percentuale)	100%	100%	100%	E stata garantita la presa in carico di tutti i ticket Servicedesk entro 1 giorno lavorativo. Fonte CMDBuild.
	Dirigente Professional Esperto Informatico	Gestione tecnica (organizzazione, configurazione della piattaforma e supporto alla Commissione) delle prove orali online di specifiche procedure concorsuali dell'Agenzia (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata garantita l'organizzazione, configurazione della piattaforma e supporto alla Commissione nelle prove orali online della procedura concorsuale relativa alla selezione con contratto di formazione lavoro
8.2) Presidio dei fabbisogni digitali e rapporti con la Regione Emilia-Romagna	Dirigente Professional Esperto Informatico	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Il presidio dei fabbisogni digitali e rapporti con la Regione Emilia-Romagna è stato svolto correttamente e puntualmente.
8.3) Sistema informatico	Dirigente Professional Esperto Informatico	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Il presidio del sistema informatico è stato svolto correttamente e puntualmente
8.4) Presidio tecnico sistema informativo ARL	Dirigente Professional Esperto Informatico	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Il presidio tecnico sistema informativo ARL è stato svolto correttamente e puntualmente
8.7) Gestione convenzione Community cloud	Dirigente Professional Esperto Informatico	Coordinamento delle attività inerenti alla gestione della convenzione Community cloud fra l'Agenzia e la Regione Emilia-Romagna (Percentuale)	100%	100%	100%	Le attività oggetto della Convenzione sono state correttamente gestite e i relativi servizi forniti.
8.8) Nuovo modello di servicedesk Agenzia	Dirigente Professional Esperto Informatico	Attuazione del nuovo modello di servicedesk Agenzia (Percentuale)	100%	100%	100%	L'implementazione del modello di ServiceDesk si è conclusa con l'inserimento in CMDBuild dei referenti territoriali.
9) Presidio delle risorse logistiche	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Ricerca di nuovi spazi da adibire a magazzino per i Servizi Logistica e Sicurezza ed ICT - Invio richiesta nuovi spazi a Regione Emilia Romagna (Si/No)	Si	Si	100%	Lettera prot. n. 25886.U del 21/03/2022
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Attività di verifica dello stato manutentivo e delle criticità mediante istituzione di un apposito sistema di controllo periodico - Produzione report semestrale (Percentuale)	100%	100%	100%	Condivisione report semestrale con tutti gli RLS
9.1) Gestione e funzionamento sedi	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Fornitura del supporto tecnico necessario per l'adesione alla convenzione di Facility Management (Percentuale)	100%	100%	100%	Ordinativo principale di fornitura accettato dal fornitore in data 06/07/2022 prot. n. 62780.E
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Sottoscrizione/Rinnovo delle convenzioni per le sedi decentrate (Numero)	3	3	100%	Sant'Arcangelo di Romagna Rep. RP 17.01.2022.0000005, Vergato RP_17-01-2022_0000006 Castiglione dei Pepoli RP_11-02-2022_0000016_U
9.2) Attività di supporto al potenziamento infrastrutturale	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Predisposizione delle soluzioni progettuali di prefattibilità (Numero)	10	10	100%	Predisposte prefattibilità per le sedi di: Cento, Reggio Emilia, Ferrara, Castel San Giovanni, Correggio, Lugo, Montecchio Emilia, Borgo val di Taro, Parma, Vignola
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Affidamento del servizio di redazione del capitolato degli arredi (Si/No)	Si	Si	100%	Sottoscrizione di Convenzione con ART-ER S. cons. p.a. per l'implementazione e lo sviluppo dei programmi e delle strategie regionali in materia di politiche del lavoro" sottoscritta in data 15/10/2022 RP n. 65
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Individuazione soluzioni transitorie (Percentuale)	100%	100%	100%	Trasloco sede di via Castiglione a Bologna effettuato nel mese di Ottobre. Sottoscritto Accordo con il Comune di Reggio Emilia per ampliamento sede attuale
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Rilievo e catalogazione arredi e componenti impiantistiche (Numero)	10	20	100%	Effettuato rilievo delle sedi di: Rimini, Riccione, Forlì, Cesena, Lugo, Ravenna, Ferrara, Bologna (Finelli, Todaro), Modena, Minerbio, Reggio, Castelfranco, Vignola, Parma, Montecchio, Carpi, Correggio, Guastalla, Savignano, Mirandola.

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
9.3) Presidio Logistica e Immobili	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Determinazione del fabbisogno di arredi ed attrezzature, riorganizzazione risorse fra le diverse sedi, eventuale richiesta alle province o definizione nuove forniture (Percentuale)	100%	100%	100%	CPI Minerbio e Savignano: trasferimento ed adattamento arredi da vecchia a nuova sede. CPI Modena, Sassuolo, Mirandola: sono stati riallocati arredi fra le sedi ed all'interno delle stesse per arrivo CFL (con conferimento a scarica degli arredi ammalorati). CPI Bologna-Finelli riorganizzati arredi a seguito di ritinteggiatura uffici ed arrivo CFL. CPI Montecchio: diversa riorganizzazione arredi fra piano terra e primo per arrivo nuovi assunti. CPI Bologna (Castiglione): Richiesta di uso gratuito di arredi dismessi alla RER e collocazione in nuova sede (Verbale di presa in carico n. 15732 del 19/10/2022). Spostamento condizionatori portatili dalla sede di Modena a Piacenza e Borgotaro. Al momento non ritenuta necessaria richiesta di nuova fornitura di arredi alle province.
9.4) Gestione magazzino e trasporto materiali	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Attivazione e gestione operativa servizio di corriere espresso (Si/No)	Si	Si	100%	DD affidamento 304 del 10/03/2022 Gestione operativa coordinata dal servizio ICT attraverso piattaforma Teams.
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Aggiornamento inventario magazzino (Si/No)	Si	Si	100%	Inventario aggiornato costantemente con carico e scarico materiali acquistati e distribuiti su ciascuna sede, con tracciamento delle richieste e delle date di consegna. Archiviazione verbali di consegna materiali.
9.5) Automobili e telepass	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Supporto alla definizione del fabbisogno per l'attivazione del servizio Telepass per automobili – Numero Telepass (Numero)	3	3	100%	1° Richiesta di preventivo Prot 31-03-2022_30135 2 Richiesta di Preventivo ricevuto Prot. 23/06/2022.0059020
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Riconsegna delle autovetture al fornitore della convenzione in scadenza (Percentuale)	100%	100%	100%	Riconsegnati n.12 autoveicoli nel periodo Settembre - Ottobre 2023
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Supporto per attivazione nuovo contratto di noleggio senza conducente (Percentuale)	100%	100%	100%	Individuazione del fabbisogno degli autoveicoli rispetto lo storico del chilometraggio percorso, in funzione delle proposte contrattuali presenti sul portale Me.Pa. per il servizio di noleggio auto senza conducente (Accordo Quadro)
	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Supporto per l'assegnazione delle nuove autovetture alle rispettive sedi di afferenza (Percentuale)	100%	100%	100%	La procedura per l'assegnazione delle nuove autovetture è stata ultimata
1) Attività di programmazione finanziaria, di gestione del Bilancio e gestione contabile della spesa	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Determina di approvazione del rendiconto generale anno 2021 entro i termini di approvazione rendiconto stabiliti dal legislatore nazionale (Si/No)	Si	Si	100%	Con determinazione n. 453 del 19/04/2022 è stato approvato il rendiconto generale per l'esercizio 2021 dell'ARL
	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Determina di approvazione del bilancio di previsione 2023-2025 entro il 15/12/2022 (Si/No)	Si	Si	100%	Con determinazione n.1618 del 14/12/2022 è stato approvato il bilancio di previsione 2023 - 2025
1.1) Contabilità e gestione del bilancio	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata regolarmente garantita la gestione del bilancio in tutte le sue fasi
1.2) Supporto alla funzione contabile	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata regolarmente garantita l'attività di supporto alla funzione contabile
1.3) Supporto alla predisposizione dei visti e pareri di regolarità contabile ed equilibri	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Durata media della fase del parere/visto, misurata su campione casuale del 10% degli atti adottati dall'Agenzia che prevedono l'apposizione di visto o parere: entro 3 gg - 100%, entro 4 gg - 90%, ed entro 5 gg - 80 %; (Percentuale)	100%	100%	100%	Sulla base dei n. 215 atti con visto/parere contenuti nell'applicativo istituzionale adottati nel periodo di riferimento è stato estratto un campione casuale di n. 22 atti per i quali è stata verificata la durata sullo stesso applicativo atti, mediante consultazione iter: per tutti gli atti esaminati l'apposizione del parere/visto è stata entro i 3gg
1.4) Predisposizione bilancio di previsione triennale dell'Agenzia	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Predisposizione della bozza di Determina di approvazione del bilancio di previsione 2023-2025: 100% entro il 10/12/2022; 80% entro il 20/12/2022 (Percentuale)	100%	100%	100%	La bozza di determinazione di Adozione del Bilancio di Previsione 2023-2025 dell'Agenzia regionale per il lavoro è stata predisposta entro il termine previsto, ovvero il primo giorno lavorativo successivo, lunedì 12/12/2022, si veda DLV/2022/1660 del 12/12/2022, mentre la determina è stata adottata in data 14/12/2022, dopo il parere del revisore - si veda DD n. 1618/2022
1.5) Predisposizione del Rendiconto generale dell'Agenzia	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Predisposizione della bozza di Determina di approvazione del rendiconto generale anno 2021: 100 % entro il 15 aprile 2022; 80 % entro il 26 aprile 2022. (Percentuale)	100%	100%	100%	Con determinazione n. 453 del 19/04/2022 è stato approvato il rendiconto generale per l'esercizio 2021 dell'ARL
1.6) Analisi dei flussi informativi necessari alla riconciliazione dei crediti-debiti nei confronti delle strutture della Giunta regionale	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Si veda la comunicazione Prot. 20/05/2022.0048787.U - D.lgs.118/2011. Riconciliazione debiti e crediti RER/Agenzia Regionale per il Lavoro al 31/12/2021 - Trasmissione modello asseverato, inoltrata a conclusione dell'attività di verifica dei crediti e dei debiti reciproci con le strutture della Giunta regionale, così come previsto dall'art. 11 del D.Lgs 118/2011
2.2) Analisi degli effetti finanziari, gestione degli adempimenti contabili e delle attività di rendicontazione derivanti dall'entrata in vigore del DM 74/2019	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Redazione di report al 31/3/2022, 30/06/2022 e 30/09/2022 relativi allo stato di avanzamento delle spese sostenute connesse al finanziamento del potenziamento dei CPI (DM 74/2019) Entro 40 gg - 100% Entro 50 gg - 90% Entro 60 gg - 80% (Percentuale)	100%	93%	93%	Rispetto al dato annuale di monitoraggio, pari al 93 %, si precisano i dati riferiti ai singoli report in relazione agli avvicendamenti nella titolarità della responsabilità, come di seguito indicato: Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio, responsabilità dal 01/01/2022 al 30/06/2022 (report al 31/3/2022, protocollo n. 43769 dell'11/05/2022, dunque entro 50 gg = 90%); Responsabile uo Controllo di gestione, responsabilità dal 01/07/2022 al 31/12/2022 (è oggetto di valutazione) - report al 30/06/2022 protocollo n. 74343 del 02/08/2022 -entro 40 gg = 100 % e report al 30/09/2022 protocollo n. 197057 del 15/11/2022, - entro 50 gg = 90%, con un valore medio sul periodo di responsabilità pari al 95%.

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
2.3) Controllo di Gestione	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Realizzazione Report Controllo di Gestione 2021. Entro il 31.07.2022 – 100%, entro il 31.08.2022 – 90%, entro il 30.09.2022 – 80 % (Percentuale)	100%	100%	100%	Il report Controllo di Gestione 2021 è stato redatto entro il termine del 31/07/2022, si veda la Determinazione Dirigenziale del Dirigente del Servizio Bilancio e Patrimonio n. 955 in data 27/07/2022
2.4) Presidio del Sistema informativo Partecipate	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Rispetto dei tempi di scadenza previsti dalle rilevazioni SIP: entro la scadenza 100 %, entro 3 gg successivi alla scadenza 90% % ed entro 7 gg successivi alla scadenza 80 % (Percentuale)	100%	100%	100%	Nel periodo gennaio - dicembre 2022, per tutte e 19 rilevazioni presenti in SIP, è stato effettuato l'inserimento di tutti i dati/documentazione previsti, entro il termine di scadenza previsto per ciascuna rilevazione (fonte del dato: consultazione dello stesso Sistema Informativo Partecipate)
2.5) Supporto nell'esecuzione del contratto servizi postali per la gestione della corrispondenza dell'Agenzia	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	L'attività di supporto nell'esecuzione del contratto servizi postali per la gestione della corrispondenza dell'Agenzia è stata regolarmente svolta, sia per quello che riguarda l'attività presidio delle abilitazioni per accedere ai servizi, come da messaggi contenuti nella casella posta dedicata ARLSevizipostali@regione.emilia-romagna.it, che per l'attività di controllo dati per verifica conformità fatture con servizi erogati come da documentazione Prot. nn. 20/04/2022.0035717.I, 20/04/2022.0035719.I,09/06/2022.0054893.I, 09/06/2022.0054895.I, 08/08/2022.0077808.I, 08/08/2022.0077834.I, 30/08/2022.0090583, 20/10/2022.0159852.I, 20/10/2022.0159874.I e 13/12/2022.0230172.I.
2.6) Creazione di un data base da condividere con la Regione Emilia-Romagna con la documentazione delle spese realizzate con il Piano di Potenziamento D.M. 74/2019	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Realizzazione e validazione del data base da parte del Dirigente responsabile entro il: 30/11/2022 - 100% 15/12/2022 - 90% 31/12/2022- 80% (Percentuale)	100%	100%	100%	In data 22/11/2022 è stata creata la cartella "Rendicontazione spese DM 74/2019" per consentire anche ai referenti della Regione di verificare la documentazione attestante le spese effettuate e rendicontate ed inviate al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (impegni, mandati di pagamento, etc...). Di seguito l'indirizzo https://regioneemiliaromagna.sharepoint.com/sites/orma.a.0232/ARE005204/ERD010926/Forms/AllItems.aspx# - si veda anche "Provisioner" su Orma
3) Presidio attività relative agli Approvvigionamenti	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Approvazione della determinazione direttoriale del programma biennale acquisti servizi e forniture di importo superiore ai 40.000 euro 2023-2024 ex art. 21 D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii – entro il 15/12/2022 (Si/No)	Si	Si	100%	Si veda DD n. 1636 del 19/12/2022, adottata dal Direttore e trasmessa, per l'approvazione della Giunta (Prot. 21/12/2022.0243759.U.) in tempo utile per dare l'avvio alla stessa programmazione 2023-2024 e dunque l'obiettivo si ritiene raggiunto. Si precisa che si è proceduto su indicazione fornita dalla Direzione reg.le competente, che, solo al momento della trasmissione (Prot. 14/12/2022.0234063.U e 15/12/2022.0234427.U) della determina di approvazione del Bilancio di previsione 2023-2025, ha segnalato che, per motivi tecnici, contrariamente a quanto effettuato per gli anni precedenti, la programmazione biennale non poteva essere approvata nella stessa seduta pur se in sequenza. Si precisa, ai soli fini della valutazione, che, pur non essendo imputabile al responsabile dell'obiettivo il superamento del termine dell'adozione di n. 4 gg, corrispondenti al 25% dei 16 gg intercorrenti tra il 15 e 31/12/22, si ritiene che il grado di raggiungimento dell'obiettivo stesso sia pari al 75%.
3.1) Presidio della fase di programmazione delle procedure di acquisto di beni e servizi	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Redazione elenco fabbisogni 2023-2024 acquisti importo inferiore 40.000 euro, entro 30 novembre 2022 (Si/No)	Si	Si	100%	L'elenco dei fabbisogni 2023-2024 per acquisti di importo inferiore ai 40.000 euro è stato redatto in data 04/11/2022 come da messaggio di condivisione pari data
3.2) Presidio della fase di acquisizione di beni e servizi per il funzionamento dell'Agenzia di importo inferiore ai 40.000 Euro	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Gestione procedure di acquisizione di beni e servizi di almeno: n. 8 100% n. 7 90% n. 6 80% (Percentuale)	100%	100%	100%	Di seguito si elencano le 8 procedure di acquisizione gestite nel periodo successivo alla modifica: 1) DD n. 1296 DEL 20/10/2022, 2) DD n. 1651 DEL 13/12/2022, 3) DD n. 1176 30/09/2022, 4) DD n. 1523 DEL 28/11/2022, 5) DD n. 1532 DEL 30/11/2022, 6) DD n. 1178 DEL 30/09/2022, 7) DD n. 1310 DEL 21/10/2022, 8) DD n. 1722 DEL 29/12/2022.
3.3) Presidio della fase di esecuzione del contratto relativamente a tutte le procedure di acquisto di beni e servizi	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Garantire il rispetto delle scadenze dei pagamenti misurato attraverso l'indicatore di tempestività dei pagamenti pubblicato in Amministrazione Trasparente 4 trimestri 100% 3 trimestri 75% 2 trimestri 50% 1 trimestre 25% (Percentuale)	100%	100%	100%	Il rispetto delle scadenze dei pagamenti è stato garantito, come da indicatori di tempestività dei pagamenti dei n. 4 trimestri pubblicati sul sito della trasparenza: https://www.agenzialavoro.emr.it/amministrazione-trasparente/pagamenti-dellamministrazione/indicatore-di-tempestivita-dei-pagamenti/indicatore-trimestrale-di-tempestivita-dei-pagamenti
3.4) Adempimenti generali relativi alle procedure di acquisto di beni e servizi	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Predisposizione check list adempimenti e assegnazione responsabilità e ruoli entro il 31/12/2022 (Si/No)	Si	Si	100%	Le attività di predisposizione delle check list, assegnazione responsabilità e ruoli sono state regolarmente svolte. Si vedano, in particolare, le riunioni su teams e/o in presenza, tenute settimanalmente e come da comunicazioni mail intercorse con i collaboratori.
4) Patrimonio	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Predisposizione del Regolamento delle disposizioni inerenti la tenuta e l'aggiornamento degli inventari dei beni mobili dell'Agenzia Regionale per il Lavoro entro il 31/12 (Si/No)	Si	Si	100%	La bozza di Regolamento delle disposizioni inerenti la tenuta e l'aggiornamento degli inventari dei beni mobili dell'Agenzia Regionale per il Lavoro è stata predisposta ed inviata al Dirigente in data 17/11/2002, come da comunicazione mail di pari data
4.1) Tenuta degli inventari dei beni mobili	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Adozione determine di acquisizione dei beni mobili entro il 31.12.22 relativamente a - 5 Province 100% - 4 Province 90% - 3 Province 80% (Percentuale)	100%	100%	100%	Entro il 31/12/2022 sono state adottate 5 determine di acquisizione dei beni mobili da parte delle seguenti rispettive Province: Ravenna (DD n. 569 del 12/05/2022), Parma (DD n. 692 del 31/05/2022), Piacenza (DD n. 1204 del 05/10/2022), Reggio Emilia (DD N. 1386 del 08/11/2022) e Rimini (DD n. 1332 del 26/10/2022)
4.2) Ricognizione T.A.R.I. sedi Centri per l'Impiego provinciali	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Voltura TARI per tutte le sedi in cui è possibile trasferirne la titolarità n. 35 100% n. 33 90% n. 31 80% (Percentuale)	100%	100%	100%	La voltura TARI è stata effettuata per n. 35 sedi, come da documentazione conservata nei rispettivi sottofascicoli specifici per ciascuna sede e in particolare i nn. 3 del titolo 2022 300.10, oltre che su Orma Area Bilancio e Patrimonio - Patrimonio\TARI
5) Presidio delle attività in materia di prevenzione della corruzione	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Partecipazione al gruppo dei Referenti e collaborazione alle attività in attuazione del PTPCT 2022-2024 dell'ARL. (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata garantita la partecipazione agli incontri del gruppo sia generali con il coinvolgimento dell'intero gruppo che per quelli specifici legati ai processi legati al Servizio Bilancio e patrimonio
	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Realizzazione della valutazione del rischio del 100% dei processi non ancora valutati - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	Le attività volte ad effettuare la valutazione del rischio dei processi non ancora valutati sono state regolarmente svolte, entro ottobre 2022 come da mail del 25/10/2022 ai Dirigenti.

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
	Dirigente Servizio Bilancio e Patrimonio	Aggiornamento della mappatura dei processi di lavoro dell'ARL - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	Le attività di aggiornamento della mappatura dei processi di lavoro dell'ARL sono state regolarmente svolte come da mail del 25/10/2022 ai dirigenti.
1.1) Direzione del Centro per l'impiego di Imola	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 1	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Il presidio e il coordinamento della attività finalizzate a garantire l'erogazione dei servizi e delle procedure amministrative previste nei confronti di tutte le categorie di utenza interessate è stato garantito nel corso del 2022 nel Centro per l'Impiego di Imola anche in relazione al programma GOL
1.2) Direzione del Centro per l'impiego di Minerbio	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 1	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Il presidio e il coordinamento della attività finalizzate a garantire l'erogazione dei servizi e delle procedure amministrative previste nei confronti di tutte le categorie di utenza interessate è stato garantito nel corso del 2022 nel Centro per l'Impiego di Minerbio anche in relazione al programma GOL
1.3) Direzione del Centro per l'impiego di San Lazzaro di Savena	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 1	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Il presidio e il coordinamento della attività finalizzate a garantire l'erogazione dei servizi e delle procedure amministrative previste nei confronti di tutte le categorie di utenza interessate è stato garantito nel corso del 2022 nel Centro per l'Impiego di San Lazzaro di Savena anche in relazione al programma GOL
1.4) Direzione del Centro per l'impiego di San Giovanni in Persiceto	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 1	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Il presidio e il coordinamento della attività finalizzate a garantire l'erogazione dei servizi e delle procedure amministrative previste nei confronti di tutte le categorie di utenza interessate è stato garantito nel corso del 2022 nel Centro per l'Impiego di San Giovanni in Persiceto anche in relazione al programma GOL
1.5) Direzione del Centro per l'impiego di Zola Predosa	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 1	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Il presidio e il coordinamento della attività finalizzate a garantire l'erogazione dei servizi e delle procedure amministrative previste nei confronti di tutte le categorie di utenza interessate è stato garantito nel corso del 2022 nel Centro per l'Impiego di Zola Predosa anche in relazione al programma GOL
1.6) Direzione del Centro per l'impiego di Alto Reno Terme	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 1	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Il presidio e il coordinamento della attività finalizzate a garantire l'erogazione dei servizi e delle procedure amministrative previste nei confronti di tutte le categorie di utenza interessate è stato garantito nel corso del 2022 nel Centro per l'Impiego di Alto Reno Terme anche in relazione al programma GOL
1.7) Direzione del Centro per l'impiego di Bologna	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 1	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Il presidio e il coordinamento della attività finalizzate a garantire l'erogazione dei servizi e delle procedure amministrative previste nei confronti di tutte le categorie di utenza interessate è stato garantito nel corso del 2022 nel Centro per l'Impiego di Bologna anche in relazione al programma GOL
7.3) Presidio delle attività di supporto nella gestione del collocamento mirato nei Centri per l'impiego dell'ambito di Bologna	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 1	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	L'ufficio ha garantito durante tutto l'anno le attività di supporto alle persone previste per favorire l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità sia per quello che riguarda l'accesso diretto ai servizi del CM che attraverso i servizi erogati dai CPI
8.1) Presidio delle procedure di competenza dell'Agenzia in relazione agli ammortizzatori sociali	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 1	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	'Sono state gestite 8 procedure di CIGS per l'Ambito Territoriale di Bologna per aziende sotto i 50 dipendenti con una riduzione dei tempi delle procedure del 40%. Per le aziende superiori ai 50 dipendenti sono state gestite nei tempi previsti 5 procedure di CIGS più una procedura che ha coinvolto anche l'ambito di Ferrara. Inoltre sono state gestite 14 procedure di CIGS per i presso il territorio di Bologna ed una territoriale a livello regionale presso il Ministero del Lavoro che hanno dato luogo a verbali di politiche attive presso i CPI interessati; 2 procedure di licenziamento collettivo per aziende fino a 50 dipendenti. Per quello che riguarda i tavoli di crisi 63 sono i tavoli relativi a 24 aziende con unità operative nel territorio bolognese più 2 tavoli riferiti a crisi pluriprovinciali in ambito regionale.
9) Presidio delle attività in materia di prevenzione della corruzione	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 1	Partecipazione al gruppo dei Referenti e collaborazione alle attività in attuazione del PTPCT 2022-2024 dell'ARL. (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata garantita la partecipazione della funzionaria incaricata al Gruppo dei referenti e la collaborazione per quello che riguarda le attività previste in attuazione del PTPCT 2022 - 24 di ARL
	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 1	Realizzazione della valutazione del rischio del 100% dei processi non ancora valutati - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	La valutazione qualitativa del rischio è stata compiuta su tutti i processi mappati e validati.
	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 1	Aggiornamento della mappatura dei processi di lavoro dell'ARL - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	La mappatura dei processi è completata.
1.1) Direzione del Centro per l'impiego di Modena	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.
1.10) Direzione del Centro per l'impiego di Scandiano	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.
1.11) Direzione del Centro per l'impiego di Castelnovo né Monti	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.
1.12) Direzione del Centro per l'impiego di Montecchio	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.
1.13) Direzione del Centro per l'impiego di Guastalla	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
1.2) Direzione del Centro per l'impiego di Pavullo nel Frignano	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.
1.3) Direzione del Centro per l'impiego di Sassuolo	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.
1.4) Direzione del Centro per l'impiego di Castelfranco Emilia	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.
1.5) Direzione del Centro per l'impiego di Vignola	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.
1.6) Direzione del Centro per l'impiego di Mirandola	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.
1.7) Direzione del Centro per l'impiego di Carpi	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.
1.8) Direzione del Centro per l'impiego di Reggio Emilia	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.
1.9) Direzione del Centro per l'impiego di Correggio	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stata svolta l'attività di organizzazione, coordinamento e direzione del Centro per l'Impiego.
7.3) Presidio delle attività di supporto nella gestione del collocamento mirato nei CPI dell'ambito di Modena	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	L'attività di presidio delle attività di supporto nella gestione del Collocamento Mirato è stata svolta regolarmente.
7.6) Presidio delle attività di supporto nella gestione del collocamento mirato nei CPI dell'ambito di Reggio Emilia	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	L'attività di presidio delle attività di supporto nella gestione del Collocamento Mirato è stata svolta regolarmente.
8.1) Presidio delle procedure di competenza dell'Agenzia in relazione agli ammortizzatori sociali	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	L'attività si è svolta regolarmente.
9) Presidio delle attività in materia di prevenzione della corruzione	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Realizzazione della valutazione del rischio del 100% dei processi non ancora valutati - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	Entro ottobre è stata completata l'attività di valutazione del rischio dei processi ARL con metodologia qualitativa: sono stati valutati 30 processi (29 schede, 1 contenente 2 processi), il lavoro è stato svolto con l'ausilio del Gruppo Referenti Anticorruzione.
	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Partecipazione al gruppo dei Referenti e collaborazione alle attività in attuazione del PTPCT 2022-2024 dell'ARL. (Percentuale)	100%	100%	100%	L'attività di partecipazione al gruppo dei Referenti e di collaborazione alle attività in attuazione del PTPCT è stata svolta regolarmente.
	Dirigente Servizio ambito territoriale Centro 2	Aggiornamento della mappatura dei processi di lavoro dell'ARL - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	Nel periodo primavera-autunno, è stata aggiornata e integrata la mappatura dei processi di lavoro dell'Agenzia: sono stati svolti 16 incontri, di circa 3 ore l'uno, tramite piattaforma Teams, con il contributo di tutto il Gruppo Referenti Anticorruzione. Il lavoro è stato ultimato il 25.10.2022, con l'invio del documento finale a tutti i dirigenti.
1.1) Direzione del Centro per l'impiego di Forlì	Dirigente Servizio ambito territoriale Est	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
1.2) Direzione del Centro per l'impiego di Cesena	Dirigente Servizio ambito territoriale Est	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
1.3) Direzione del Centro per l'impiego di Savignano sul Rubicone	Dirigente Servizio ambito territoriale Est	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
1.4) Direzione del Centro per l'impiego di Rimini	Dirigente Servizio ambito territoriale Est	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
1.5) Direzione del Centro per l'impiego di Riccione	Dirigente Servizio ambito territoriale Est	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
7.3) Presidio delle attività di supporto nella gestione del collocamento mirato nei Centri per l'impiego dell'ambito di Forlì-Cesena	Dirigente Servizio ambito territoriale Est	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	È stata regolarmente garantita l'erogazione dei servizi e delle misure di politica attiva confronti degli utenti del collocamento mirato e nei confronti delle aziende. Sono state presidiate le attività in merito all'ottemperanza degli obblighi previsti dalla l. n. 68/1999. Sono state presidiate le attività su FRD e GOL.

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
7.6) Presidio delle attività di supporto nella gestione del collocamento mirato nei Centri per l'impiego dell'ambito di Rimini	Dirigente Servizio ambito territoriale Est	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	È stata regolarmente garantita l'erogazione dei servizi e delle misure di politica attiva confronti degli utenti del collocamento mirato e nei confronti delle aziende. Sono state presidiate le attività in merito all'ottemperanza degli obblighi previsti dalla l. n. 68/1999. Sono state presidiate le attività su FRD e GOL.
8.1) Presidio delle procedure di competenza dell'Agenzia in relazione agli ammortizzatori sociali	Dirigente Servizio ambito territoriale Est	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione.
9) Presidio delle attività in materia di prevenzione della corruzione	Dirigente Servizio ambito territoriale Est	Partecipazione al gruppo dei Referenti e collaborazione alle attività in attuazione del PTPCT 2022-2024 dell'ARL. (Percentuale)	100%	100%	100%	I referenti nominati hanno partecipato a tutti gli incontri programmati.
	Dirigente Servizio ambito territoriale Est	Realizzazione della valutazione del rischio del 100% dei processi non ancora valutati - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	La valutazione qualitativa del rischio è stata compiuta su tutti i processi mappati e validati.
	Dirigente Servizio ambito territoriale Est	Aggiornamento della mappatura dei processi di lavoro dell'ARL - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	La mappatura dei processi è completata.
1.1) Direzione del Centro per l'impiego di Ferrara	Dirigente Servizio ambito territoriale Nord	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100,00%	100%	Svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
1.2) Direzione del Centro per l'impiego dell'Alto Ferrarese - Cento	Dirigente Servizio ambito territoriale Nord	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100,00%	100%	Svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
1.3) Direzione del Centro per l'impiego del Basso Ferrarese - Codigoro	Dirigente Servizio ambito territoriale Nord	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100,00%	100%	Svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
1.4) Direzione del Centro per l'impiego di Ravenna	Dirigente Servizio ambito territoriale Nord	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100,00%	100%	Svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
1.5) Direzione del Centro per l'impiego di Faenza	Dirigente Servizio ambito territoriale Nord	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100,00%	100%	Svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
1.6) Direzione del Centro per l'impiego di Lugo	Dirigente Servizio ambito territoriale Nord	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100,00%	100%	Svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
7.3) Presidio delle attività di supporto nella gestione del collocamento mirato nei CPI dell'ambito di Ferrara	Dirigente Servizio ambito territoriale Nord	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100,00%	100%	svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
7.6) Presidio delle attività di supporto nella gestione del collocamento mirato nei CPI dell'ambito di Ravenna	Dirigente Servizio ambito territoriale Nord	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100,00%	100%	svolgimento attività di organizzazione, coordinamento e direzione
8.1) Presidio delle procedure di competenza dell'Agenzia in relazione agli ammortizzatori sociali	Dirigente Servizio ambito territoriale Nord	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100,00%	100%	svolgimento attività previste in modo tempestivo
9) Presidio delle attività in materia di prevenzione della corruzione	Dirigente Servizio ambito territoriale Nord	Realizzazione della valutazione del rischio del 100% dei processi non ancora valutati - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100,00%	100%	E' stata garantita la partecipazione alle attività di valutazione nelle riunioni svolte in data: 06/04; 13/04; 27/04; 04/05; 11/05; 25/05
	Dirigente Servizio ambito territoriale Nord	Partecipazione al gruppo dei Referenti e collaborazione alle attività in attuazione del PTPCT 2022-2024 dell'ARL. (Percentuale)	100%	100,00%	100%	E' stata garantita la partecipazione ai gruppi di lavoro dei referenti nelle seguenti date: 10/01; 07/02; 21/02; 23/02; 25/02; 21/03; 23/03; 13/06; 19/07
	Dirigente Servizio ambito territoriale Nord	Aggiornamento della mappatura dei processi di lavoro dell'ARL - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100,00%	100%	E' stata garantita la partecipazione alle attività di aggiornamento mappatura nelle riunioni svolte in data: 02/03; 09/03; 16/03; 30/03
1) Presidio delle attività relative all'acquisizione di beni e servizi	Dirigente Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Affitto di ramo d'azienda capogruppo_ Affidamento, tramite procedura negoziata ex art. 1, comma 2 lett. b) DL. 76/2020, dei servizi di comunicazione a supporto dell'Agenzia regionale per il lavoro; (Sì/No)	Sì	Sì	100%	DD n. 589 del 16/5/2022
	Dirigente Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Supporto alla predisposizione del programma biennale di acquisizione di beni e servizi 2022-2023 ex art. 21 D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. (Percentuale)	100%	100%	100%	D.D.1636 del 19/12/2022

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
	Dirigente Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Affidamento diretto avente ad oggetto "ACCORDO QUADRO CON UNICO OPERATORE DELLA DURATA DI 48 MESI PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI TIPOGRAFICI", ai sensi dell'art. 1 comma 2, lett. A) del D.L. 76/2020, convertito in legge n. 120/2020 e ss.mm.ii. (Si/No)	Si	Si	100%	DD n. 442 del 13/4/2022
2) Convenzioni da sottoscrivere con soggetti Pubblici e/o Privati	Dirigente Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Predisposizione degli Accordi con i Comuni e gli enti pubblici proprietari degli immobili da adibire a nuove sedi dei CPI, nell'ambito del potenziamento infrastrutturale delle sedi territoriali in attuazione del DM 74/2019 e ss.mm.ii., nonché della DGR 1996/2019 e ss.mm.ii. (Percentuale)	100%	100%	100%	Tutti gli accordi di potenziamento in corso di negoziato sono stati predisposti.
3) Presidio della funzione di supporto Giuridico Legale	Dirigente Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Consulenza sugli Adempimenti ex art. 192 del d.lgs. n. 50/2016 – Iscrizione nell'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie "società" in house". (Percentuale)	100%	100%	100%	convenzione ARL/ART-ER sottoscritta in data 25/10/2022 RP 65 in attuazione della DD n. 1245 del 15/10/2022
3.1) Consulenza giuridico legale	Dirigente Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Supporto nella predisposizione delle Deliberazioni di Giunta finalizzate all' approvazione di regolamenti organizzativi e di programmazione dell'Agenzia ai sensi del relativo Statuto (Percentuale)	100%	100%	100%	Per ciascuna determinazione di competenza del Direttore e soggetta ad approvazione della Giunta sono state predisposte le relative DGR
	Dirigente Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Supporto e consulenza in relazione agli adempimenti propedeutici al convenzionamento con Lepida S.c.p.A. in materia di servizi ICT (Percentuale)	100%	100%	100%	Avviato il confronto con la RER e acquisita la documentazione istruttoria per procedere all'acquisizione di quote societarie di Lepida
4) Presidio delle attività segretariali ed organizzative	Dirigente Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stato regolarmente garantito il supporto segretariale e organizzativo relativamente alle attività della Direzione dell'ARL (gestione dei rapporti con utenza interna ed esterna) nonché l'attività di URP e front office telefonico, le prenotazioni dei biglietti Trenitalia, il regolare svolgimento delle risposte alle interrogazioni, nonché la gestione dell'agenda del Direttore, gestione della casella di posta ordinaria e certificata, è stato inoltre garantito il supporto alla organizzazione e gestione del Master, ecc.
4.1) Attività di supporto segretariale ed organizzativo	Dirigente Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Le attività di supporto segretariale e amministrativo sono state correttamente svolte in maniera tempestiva ed efficace
5) Presidio delle attività in materia di prevenzione della corruzione	Dirigente Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Partecipazione al gruppo dei Referenti e collaborazione alle attività in attuazione del PTPCT 2022-2024 dell'ARL. (Percentuale)	100%	100%	100%	
	Dirigente Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Realizzazione della valutazione del rischio del 100% dei processi non ancora valutati - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	La valutazione qualitativa del rischio è stata compiuta su tutti i processi mappati e ascritti ad aree di rischio corruttivo ANAC.
	Dirigente Nucleo di Supporto Giuridico Legale	Aggiornamento della mappatura dei processi di lavoro dell'ARL - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	La mappatura dei processi è completata
1.1) Direzione del Centro per l'impiego di Piacenza	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	È stata regolarmente garantita l'erogazione delle misure di politica attiva e delle procedure di riconoscimento dello stato di disoccupazione nei confronti di cittadini, di giovani nell'ambito del programma Garanzia Giovani, di persone disoccupate interessate a fruire di servizi erogati da soggetti accreditati, e per l'attuazione della L.R. 14/2015, nonché dei benefici del reddito di cittadinanza e GOL
1.2) Direzione del Centro per l'impiego di Castel San Giovanni	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	È stata regolarmente garantita l'erogazione delle misure di politica attiva e delle procedure di riconoscimento dello stato di disoccupazione nei confronti di cittadini, di giovani nell'ambito del programma Garanzia Giovani, di persone disoccupate interessate a fruire di servizi erogati da soggetti accreditati, e per l'attuazione della L.R. 14/2015, nonché dei benefici del reddito di cittadinanza e GOL
1.3) Direzione del Centro per l'impiego di Fiorenzuola d'Arda	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	È stata regolarmente garantita l'erogazione delle misure di politica attiva e delle procedure di riconoscimento dello stato di disoccupazione nei confronti di cittadini, di giovani nell'ambito del programma Garanzia Giovani, di persone disoccupate interessate a fruire di servizi erogati da soggetti accreditati, e per l'attuazione della L.R. 14/2015, nonché dei benefici del reddito di cittadinanza e GOL
1.4) Direzione del Centro per l'impiego di Parma	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	È stata regolarmente garantita l'erogazione delle misure di politica attiva e delle procedure di riconoscimento dello stato di disoccupazione nei confronti di cittadini, di giovani nell'ambito del programma Garanzia Giovani, di persone disoccupate interessate a fruire di servizi erogati da soggetti accreditati, e per l'attuazione della L.R. 14/2015, nonché dei benefici del reddito di cittadinanza e GOL
1.5) Direzione del Centro per l'impiego di Langhirano	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	È stata regolarmente garantita l'erogazione delle misure di politica attiva e delle procedure di riconoscimento dello stato di disoccupazione nei confronti di cittadini, di giovani nell'ambito del programma Garanzia Giovani, di persone disoccupate interessate a fruire di servizi erogati da soggetti accreditati, e per l'attuazione della L.R. 14/2015, nonché dei benefici del reddito di cittadinanza e GOL

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
1.6) Direzione del Centro per l'impiego di Borgo Val di Taro	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	È stata regolarmente garantita l'erogazione delle misure di politica attiva e delle procedure di riconoscimento dello stato di disoccupazione nei confronti di cittadini, di giovani nell'ambito del programma Garanzia Giovani, di persone disoccupate interessate a fruire di servizi erogati da soggetti accreditati, e per l'attuazione della L.R. 14/2015, nonché dei benefici del reddito di cittadinanza e GOL.
1.7) Direzione del Centro per l'impiego di Fidenza	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	È stata regolarmente garantita l'erogazione delle misure di politica attiva e delle procedure di riconoscimento dello stato di disoccupazione nei confronti di cittadini, di giovani nell'ambito del programma Garanzia Giovani, di persone disoccupate interessate a fruire di servizi erogati da soggetti accreditati, e per l'attuazione della L.R. 14/2015, nonché dei benefici del reddito di cittadinanza e GOL.
7.3) Presidio delle attività di supporto nella gestione del collocamento mirato nei CPI dell'ambito di Piacenza	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	È stata regolarmente garantita l'erogazione dei servizi e delle misure di politica attiva confronti degli utenti del coll. mirato e nei confronti delle aziende. Sono state presidiate le attività in merito all'ottemperanze degli obblighi previsti dalla l. n. 68/1999. Sono state presidiate le attività su FRD e GOL.
7.6) Presidio delle attività di supporto nella gestione del collocamento mirato nei CPI dell'ambito di Parma	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	È stata regolarmente garantita l'erogazione dei servizi e delle misure di politica attiva nei confronti degli utenti del coll. mirato e nei confronti delle aziende. Sono state presidiate le attività in merito all'ottemperanze degli obblighi previsti dalla l. n. 68/1999. Sono state presidiate le attività su FRD e GOL.
8.1) Presidio delle procedure di competenza dell'Agenzia in relazione agli ammortizzatori sociali	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Dato al 31.12.2022 - Le attività sono state svolte regolarmente.
9) Presidio delle attività in materia di prevenzione della corruzione	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Realizzazione della valutazione del rischio del 100% dei processi non ancora valutati - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	La valutazione qualitativa del rischio è stata compiuta su tutti i processi mappati e validati.
	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Partecipazione al gruppo dei Referenti e collaborazione alle attività in attuazione del PTPCT 2022-2024 dell'ARL. (Percentuale)	100%	100%	100%	I referenti nominati hanno partecipato a tutti gli incontri programmati.
	Dirigente Servizio ambito territoriale Ovest	Aggiornamento della mappatura dei processi di lavoro dell'ARL - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	La mappatura dei processi è completata.
1) Presidio delle azioni a supporto della qualificazione dei servizi per l'impiego attraverso processi di omogeneizzazione delle prestazioni.	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Revisione e integrazione della "Carta dei servizi" dell'Agenzia (Si/No)	Si	Si	100%	Con Determinazione Direttoriale n. 1725/2022 è stata approvata la REVISIONE E INTEGRAZIONE DELLA "CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO DELL'EMILIA-ROMAGNA", di cui alla Determinazione n. 1501/2021.
1.1) Definizione di indicazioni operative omogenee regionali dei servizi	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Definizione di almeno 3 indicazioni operative aggiornate e rilasciate (Percentuale)	100%	100%	100%	Le indicazioni operative sul programma GOL racchiudono all'interno tutte le precedenti indicazioni già fornite per la presa in carico dei beneficiari di Reddito di Cittadinanza, Naspi e anche per la presa in carico dei non percettori di sostegno al reddito. Restano inoltre pubblicate le indicazioni sul programma Garanzia Giovani
1.3) Definizione di criteri omogenei e linee guida nell'erogazione delle politiche attive	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Predisposizione di una proposta di linee guida per gli operatori dei Centri per l'impiego nell'erogazione delle politiche attive (Si/No)	Si	Si	100%	Le linee guida relative all'erogazione delle Politiche Attive sono state condivise con i Centri per l'Impiego, in particolare rispetto al programma GOL.
10) Coordinamento del servizio di collocamento mirato delle persone disabili (L.68/99) e interventi per l'inserimento lavorativo nell'area dello svantaggio	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Predisposizione documentazione a supporto dell'adozione degli atti da parte dei Servizi competenti (Percentuale)	100%	100%	100%	L'indicatore risulta rispettato Nel corso dell'anno 2022 sono state svolte tutte le istruttorie e le valutazioni per le istanze pervenute. Per i procedimenti conclusi sono stati adottati tutti gli atti formali.
10.1) Partecipazione al Tavolo regionale di coordinamento Care Leavers	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Partecipazione agli incontri del tavolo di coordinamento (Percentuale)	100%	100%	100%	Il 24 ottobre 2022 si è svolto il seminario conclusivo sulla prima sperimentazione del Progetto Care Leavers, in cui sono stati analizzati i risultati e le prospettive future del Progetto. La partecipazione al seminario ha consentito di verificare il buon andamento della sperimentazione e di tracciare le buone pratiche a supporto dei percorsi di autonomia dei care leavers, prevedendo interventi di tutti gli stakeholders coinvolti. Nel mese di novembre è stato riattivato il Tavolo Regionale di Coordinamento Care Leavers e il 29 novembre si è partecipato al primo incontro di avvio della nuova triennalità di sperimentazione. L'incontro ha rappresentato l'occasione di confronto con i nuovi ambiti Territoriali coinvolti nella seconda sperimentazione (Forlì, Piacenza, Ferrara e Ravenna) ed ha visto la partecipazione dei "tutor per l'autonomia" che si sono mostrati interessati ai servizi svolti dagli UCM, in particolare al programma GOL e al programma Garanzia Giovani.
10.2) Accordo tra la Regione Emilia-Romagna, l'Agenzia regionale per il lavoro Emilia Romagna e ART-ER S.cons.p.a. per l'implementazione e lo sviluppo dei programmi e delle strategie regionali in materia di Politiche del lavoro	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Con determina dirigenziale n. 1245 del 13/10/2022 è stato approvato lo schema di convenzione tra l'Agenzia regionale per il lavoro e ART-ER cons. p. a, finalizzato all'attuazione di strategie di intervento integrate in relazione ai tavoli regionali di gestione delle crisi aziendali, alle funzioni di osservatorio del mercato del lavoro, agli interventi rivolti all'inserimento occupazionale delle persone disabili e all'adeguamento infrastrutturale dei servizi pubblici per il lavoro ex D.M. 74/2019 e ss.mm.ii. La convenzione è stata sottoscritta con Rep. RP 25/10/2022.0000065.E e, per la realizzazione delle attività previste, sono stati fatti alcuni incontri organizzativi con la referente di ART ER

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
10.3) Contributi alle imprese per adattamento del posto di lavoro in favore dei lavoratori disabili	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Alla data del 31 dicembre 2022 l'indicatore è rispettato. Sono pervenute n. 10 domande di cui n. 8 istruite e valutate dal Nucleo di validazione e n. 2 in corso di istruttoria. Le istanze ammissibili sono state tutte approvate con atto formale mentre alle domande sospese sono stati formalmente interrotti i termini del procedimento che riprenderanno al momento dell'invio, da parte del richiedente, della documentazione integrativa richiesta. Tutti i beneficiari che hanno inviato la documentazione a rendicontazione sono stati tutti liquidati nei termini previsti dall'avviso.
10.4) Convenzione con ART-ER S. cons. p.a.	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Pagamento prestazioni rendicontate (Percentuale)	100%	100%	100%	Con Pg n. 02.11.2022.0176798.E, ART ER cons per azioni ha inviato la relazione finale riferita alle attività realizzate previste dalla convenzione Pg n. LV/2020/0091166 del 29/12/2020 (approvata con DD n. 1756 del 17/12/2020 e successiva integrazione Pg. n. 42244 del 09/06/2021. - risorse impegnate con Determinazione dirigenziale n. 1778 del 21/12/2020). Con determinazione dirigenziale n. 1549 del 02/12/2022 è stato liquidato ad art.er societa' consortile per azioni il saldo delle attività finalizzate al controllo dei tirocini formativi, al monitoraggio delle attività rivolte alle persone con disabilità e all'attuazione di politiche regionali a favore di interventi per la loro integrazione lavorativa - anno 2021 (fattura nr. 190/pa del 16/11/2022)
11) Osservatorio del mercato del lavoro	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Redazione di report sul mercato del lavoro a livello regionale e sub regionale (Numero)	30	54	100%	I report pubblicati nel 2022 sono visibili sul sito dell'Agenzia (oltre che il periodo cui si riferiscono c'è l'indicazione del mese e dell'anno di pubblicazione)
11.1) Azioni per l'analisi dei dati quantitativi sull'andamento del mercato del lavoro	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Elaborazione e rilascio di un cruscotto di analisi dei profili professionali a disposizione degli operatori CPI (Si/No)	Si	Si	100%	Nella seconda parte dell'anno sono state collaudate alcune implementazioni aggiuntive/migliorative del cruscotto
11.2) Implementazione ed aggiornamento dei dati per il monitoraggio del mercato del lavoro	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Tutte le richieste di elaborazione dati sono state soddisfatte se pertinenti.
11.3) Presidio e coordinamento della rete territoriale per la definizione e realizzazione delle statistiche e dei report di monitoraggio dei servizi ordinari e di collocamento mirato e del mercato del lavoro	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Completato il monitoraggio dei servizi di CM.
11.4) Attività di destagionalizzazione dei dati SILER e produzione di report territoriali sul mercato del lavoro	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	L'attività di destagionalizzazione dei dati è proseguita con regolarità
11.5) Trattamento ed elaborazioni dati	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Attività svolta con regolarità
11.6) Controllo di qualità nel processo di produzione dei dati sul mercato del lavoro	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Attività svolta con regolarità
12) Presidio e coordinamento della rete Eures Emilia-Romagna	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	partecipazione e collaborazione agli eventi Eures (Percentuale)	100%	100%	100%	Si segnala in particolare la collaborazione con il coordinamento nazionale e i consulenti Eures E-R per l'organizzazione dell'evento annuale a Roma dal 29/11 all'1/12 spostato su successiva decisione di Anpal
12.1) Attività di coordinamento Rete Eures	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Realizzazione di incontri di coordinamento con i consulenti Eures E-R; ricognizione per nuovi assistenti e nuovi consulenti Eures comunicati ad Anpal. Documentazione agli atti del servizio
13) Presidio delle procedure amministrative di autorizzazione per le Pubbliche Amministrazioni	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Attività di istruttoria e predisposizione di risposte alle istanze delle P.A.. (Percentuale)	100%	100%	100%	Al monitoraggio del 31 Dicembre sono risultate 1071 richieste a cui è stata data regolare risposta. Documentazione agli atti del Servizio.
14) Presidio delle attività in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Partecipazione al gruppo dei Referenti e collaborazione alle attività in attuazione del PTPCT 2022-2024 dell'ARL. (Percentuale)	100%	100%	100%	I referenti hanno costantemente partecipato ai gruppi di lavoro
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Realizzazione della valutazione del rischio del 100% dei processi non ancora valutati - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	La valutazione qualitativa del rischio è stata compiuta su tutti i processi mappati e ascritti ad aree di rischio corruttivo ANAC. Per un totale di 108 processi mappati caratteristici dell'Agenzia, 67 processi risultano ascritti ad aree di rischio e di questi, 31 sono stati valutati con metodologia qualitativa nel corso del 2022. La valutazione qualitativa iniziata nel 2020 risulta quindi terminata e dei 67 processi ascritti ad aree di rischio, 27 risultano a rischio basso, 31 a rischio medio e 9 a rischio alto. In data 25/10/2022 gli esiti finali dell'attività valutativa sono stati inviati ai dirigenti dei servizi dell'Agenzia.
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Aggiornamento della mappatura dei processi di lavoro dell'ARL - Target: se raggiunto entro ottobre 100%, novembre 95%, dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	: La mappatura dei processi è completata e inviata al protocollo in data 27/10/2022 con numero 0170793.I. La mappatura sarà inserita come allegato al PIAO 2023-2025 nella sottosezione anticorruzione. In data 25/10/2022 gli esiti dell'attività di mappatura sono stati inviati ai dirigenti dei servizi dell'Agenzia.

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
2) Presidio, coordinamento ed implementazione del Sistema informativo Lavoro a livello regionale anche a supporto della digitalizzazione delle prestazioni	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Risposta alle richieste di adesione alla Convenzione aperta e rilascio delle relative abilitazioni nominative di accesso (Numero)	10	6,7	100%	il monitoraggio è relativo alle 143 istanze pervenute e gestite entro il 31/12. La risposta è stata garantita in un tempo medio pari a 6,7 gg (min 0, max 19gg): Fonte: registro tenuto dal SIPL e Auriga
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Avvio della prima fase nuovo sistema di profilatura per le aziende entro il 30/06 (Si/No)	Si	Si	100%	La prima fase del nuovo sistema di profilatura è stata avviata l'11/04 (vedi nota Prot. n. 0031915 del 06/04/2022)
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Attivazione funzionalità di gestione su Siler del profiling qualitativo, quantitativo e aggiornamento SAP previsti dalla riforma dei servizi per il lavoro (GOL) secondo gli standard definiti da Anpal (Si/No)	Si	Si	100%	Sono stati recepiti tutti gli aggiornamenti richiesti da Anpal ed attivate tutte le funzionalità di gestione. A seguito dell'acquisizione da parte di Anpal del parere del Garante Privacy e delle disposizioni previste nella delibera Anpal 11/2022 e dalla nota n. 16583 del 05/12/2022 è stato attivato l'invio in cooperazione applicativa dei dati di dettaglio del profiling qualitativo (invio del pregresso completato il 19/12, secondo la scadenza fissata da Anpal per il monitoraggio di fine anno)
2.1) Attività finalizzate al riuso del SILER	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Completamento della migrazione tecnologica del Portale Lavoroperte a EAP7 (Si/No)	Si	Si	100%	Tutti i moduli del Portale sono stati migrati a EAP 7.2 (NCR migrato il 23/02/2022, documentazione agli atti del SIPL e CED RER)
2.2) Mantenere costantemente allineati i Sistemi Informativi alle innovazioni normative e di servizio introdotte a livello nazionale nell'ambito del Sistema Informativo Unitario	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Revisione dei flussi di cooperazione SILER-SIFER (Si/No)	Si	Si	100%	La convenzione RPI/2018/0000206 del 07/05/2018 è stata prorogata per 18 mesi con DGR 645 del 28/04/2022 e det. 499 del 02/05/2022. Con nota prot. 175477 del 31/10/2022 sono stati concordati i nuovi flussi di cooperazione SILER-SIFER funzionali alla gestione del programma GOL
2.3) Sviluppo dei sistemi di monitoraggio	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Rilascio cruscotto RDC entro il 31/12 (Si/No)	Si	Si	100%	Il cruscotto RdC è stato inserito in produzione dal mese di luglio 2022 e visibile sul portale Lavoro Per Te da parte degli operatori. A fine 2022 è inoltre stata collaudata una implementazione del cruscotto con ulteriori dati di monitoraggio.
3) Misure attuative della L.R. 30 luglio 2015 n. 14	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Proposta al Garante del Regolamento Privacy (Si/No)	Si	Si	100%	Obiettivo già raggiunto con monitoraggio al 31/08/2022. Nel corso del 2022 sono proseguiti gli incontri con il Garante per la protezione dei dati personali insieme al DPO, al referente regionale privacy e alla regione. In giugno 2022 è stato inviato all'Autorità lo schema di regolamento di attuazione dell'art. 2 bis della l.r. 14/2015, ai fini di acquisire il prescritto parere previsto dal Regolamento (UE) 2016/679, In data 29 luglio 2022 è pervenuto il parere favorevole espresso dallo stesso Garante con provvedimento n. 253 del 21 luglio 2022
3.1) Assistenza e consulenza ai soggetti istituzionali ed ai sistemi	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Obiettivo già raggiunto con monitoraggio al 31/08/2022. E' stata assicurata il supporto ai Soggetti istituzionali coinvolti mediante consulenza telefonica, per posta elettronica anche utilizzando l'apposita casella dedicata, aggiornamento costante delle FAQ e redazione di note tecnico/operative anche in raccordo con i Servizi regionali. E' stata assicurata l'attività tecnico giuridica a supporto del tavolo tecnico inter-istituzionale. In giugno 2022 è stato inviato all'Autorità lo schema di regolamento di attuazione dell'art. 2 bis della l.r. 14/2015, ai fini di acquisire il prescritto parere previsto dal Regolamento (UE) 2016/679, In data 29 luglio 2022 è pervenuto il parere favorevole espresso dallo stesso Garante con provvedimento n. 253 del 21 luglio 2022
3.2) Attuazione Regolamento privacy L.R. 14/2015	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Relativamente allo schema di regolam. di attuaz. dell'art. 2 bis della l.r. 14/2015, con il parere favorevole del Garante con provv. n. 253 del 21/07/22, l'ARL ha richiesto e predisposto gli atti di competenza della G.R. In particolare, la sinergia, già contemplata nell'attuaz. della L.R. n. 14/2015, con i Serv. Sanitari delle Az. Sanit. e con i Serv. Soc. Com.li del territorio, con delib. di GR n. 1949 del 14/11/22, è stata valorizzata nel PAR GOL ed è stato approvato il documento "L'equipe multi-professionale nel "Percorso 4: lavoro e inclusione" del Programma GOL: accesso alle informazioni e inquadram. privacy". Inoltre, sempre su impulso dei dirigenti/ funzionari/consulenti dell'ARL, è stato predisposto l'atto di GR n. 2324 del 27/12/22 di approvaz. dello "Schema di regolamento di attuazione art. 2 bis L.R. 30 luglio 2015, n.14" e allegati che la GR stessa ha provveduto ad inviare all'Ass. Leg. per il parere, ai sensi dell'art. 28, comma 4 lett. n) dello Statuto reg.le
3.3) Supporto alla corretta gestione dei Programmi Personalizzati Legge Regionale n. 14/2015	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Per tutto l'anno 2022 è stato garantito il raccordo tra i servizi territoriali erogatori delle misure (Comuni, Distretti, Servizi per il lavoro, equipe multi-professionali, Soggetti attuatori) e i Servizi responsabili dei Sistemi informativi per la corretta gestione e conclusione dei Programmi Personalizzati Individuali rientranti nelle varie annualità di finanziamento e si è provveduto a istruire le istanze ricevute in collaborazione con l'Assistenza tecnica.
4.2) Supporto tecnico in merito all'utilizzo di ammortizzatori sociali	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Nel corso del 2022 ARL ha partecipato a 101 tavoli di salvaguardia occupazionale fornendo supporto tecnico. Le aziende coinvolte sono una cinquantina.
4.3) Supporto ai Centri per l'Impiego per l'individuazione di politiche attive per lavoratori coinvolti in ammortizzatori sociali	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Nel corso del 2022 ARL ha supportato i Centri Impiego in 35 procedure gestite dal Ministero del Lavoro per ammortizzatori art. 44 D. L. 109/18 o proroghe art. 22bis D. Lgs. 148/15

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
4.4) Partecipazione al Comitato regionale INPS	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Nel corso del 2022 ARL ha partecipato in presenza o in videoconferenza a sei sedute del Comitato Regionale INPS e alla presentazione del Rendiconto Sociale Regionale INPS 2020 nel mese di marzo 2022 e alla presentazione del Rendiconto Sociale Regionale INPS 2021 nel mese di ottobre 2022
4.5) Tavolo tematico appalti illeciti manodopera e caporalato – L.R. 18/2016 “Testo Unico per la promozione della legalità e per la valorizzazione della cittadinanza e dell’economia responsabile”	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Nell’ambito della Consulta Legalità regionale si è svolta seduta a fine maggio del Tavolo Appalti Illeciti manodopera e caporalato con presenza di OO.SS., Organizzazioni datoriali e rappresentanti Istituzioni
4.6) Implementazione software analisi dati CIGS	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	In riferimento all’implementazione software crisi aziendali si è provveduto ad aggiornare software per migliorare archivio dati CIGS, creando inoltre software per dati procedure licenziamento collettivo e tavoli crisi creando i relativi archivi
5) Supporto all’attuazione delle Politiche Attive del Lavoro	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Report di monitoraggio sull’attuazione dei programmi di PAL (Percentuale)	100%	100%	100%	Sono realizzati periodicamente report sull’attuazione dei programmi di politica attiva in particolare sui programmi Garanzia Giovani, L.R. 14/2015, Fondo Regionale Disabili, RdC e recentemente del programma GOL. I dati sono disponibili anche in cruscotti Knowage.
5.1) Supporto all’attuazione del Programma Garanzia Giovani - Fase 2	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Viene fornito supporto costante ai CPI per l’erogazione del programma, anche con una casella di posta dedicata.
5.2) Supporto all’attuazione del programma di interventi per l’occupazione della rete attiva per il lavoro	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	E’ stato fornito supporto costante ai CPI per l’erogazione del programma, fino alla sua conclusione, anche con una casella di posta dedicata.
5.3) Supporto all’attuazione Politiche attive per i percettori di NASPI e DIS-COLL	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Oltre a quanto indicato al 31/08, si supporta l’azione dei CPI sui percettori di NASPI e DIS-COLL anche con l’invio mensile dei file per le convocazioni.
5.4) Supporto all’applicazione della normativa sullo stato di disoccupazione	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Viene fornito supporto costante, anche confrontandosi con l’ANPAL e il Ministero del Lavoro sui tavoli dedicati, per l’applicazione della normativa. In particolare a gennaio 2022 è stata realizzata una nota operativa sull’applicazione della conservazione dello stato di disoccupazione.
5.5) Supporto all’avvio del Programma Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori (GOL)	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Elaborazione e rilascio delle indicazioni operative per il programma GOL - (Si/No)	Si	Si	100%	Oltre a quanto indicato al 31/08, si supporta l’avvio del programma GOL anche attraverso il rilascio di FAQ e una casella di posta dedicata.
6) Presidio delle misure a supporto dell’attuazione del DL n. 4/2019 convertito nella L.26/2029 (reddito di cittadinanza)	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Report di monitoraggio sull’attuazione della legge (Percentuale)	100%	100%	100%	Il Report di monitoraggio sull’attuazione della legge è stato attuato e i dati sono disponibili anche sui cruscotti Knowage. Dal report si evince che tutti i beneficiari RdC notificati ai CPI vengono gestiti secondo linee guida e indicazioni operative condivise.
6.1) Assistenza e consulenza ai soggetti istituzionali ed ai sistemi nell’ambito dell’RdC	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Vengono costantemente condivise le indicazioni operative sulla gestione del Reddito di Cittadinanza con ANPAL, il Ministero del Lavoro, la Regione Emilia-Romagna e i Comuni per le attività di competenza.
6.2) Realizzazione del rapporto di monitoraggio dell’attuazione	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Viene realizzato mensilmente un rapporto di monitoraggio ed è disponibile il cruscotto RdC su piattaforma Knowage.
6.3) Supporto all’attuazione delle Politiche Attive del Lavoro connesse al Reddito di Cittadinanza	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Viene fornito costante supporto ai CPI anche con indicazioni operative, ora confluite nelle indicazioni sul programma GOL per la realizzazione delle attività previste dal reddito di cittadinanza tra cui la stipula dei Patti Per il Lavoro e l’assegnazione ai PUC.
7) Presidio delle attività di gestione e promozione dei tirocini	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Numero di atti di presa d’atto di autorizzazione (Numero)	10	10	100%	10 provvedimenti di presa d’atto di autorizzazione, 10 di annullamento, 1 di non autorizzazione Nel monitoraggio 31/8 sono stati indicati per errore tutti i provvedimenti, non solo quelli di autorizzazione: il n. corretto sarebbe stato 5
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	n. di tirocini autorizzati (Numero)	25000	25571	100%	Il numero si riferisce ai tirocini inseriti in provvedimenti di presa d’atto di autorizzazione, annullamento, non autorizzazione
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	numero di Tirocini sottoposti a controlli di II livello (Numero)	1250	1266	100%	Con DD 1458 del 15/12/2021, 37/2022 e 1054 del 07/09/2022 sono stati approvati i tirocini campionati, oggetto di controllo
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Numero di visti endoprocedimentali a progetti di tirocinio per cittadini residenti all’estero (Numero)	500	811	100%	Nel periodo di riferimento è stato rilasciato il visto a 811 progetti di tirocinio per cittadini stranieri residenti all’estero
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Numero di atti di rilascio/proroga/annullamento del visto endoprocedimentale a progetti di tirocinio per cittadini residenti all’estero (Numero)	35	164	100%	29 provvedimenti di rilascio del visto; 32 di annullamento del visto; 103 di proroga.

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	N. medio giorni di istruttoria per rilascio visto endoprocedimentale a progetti di tirocinio per cittadini residenti all'estero = 30 giorni (Percentuale)	100%	100%	100%	Il visto è stato rilasciato in media in 17,9 giorni
7.2) Controlli di II livello	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	I controlli sono stati regolarmente effettuati.
7.3) Attuazione sistema sanzionatorio sui tirocini	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	al 31/12/22 sono stati interdetti 2 soggetti ospitanti e notificate due violazioni ai sensi L.241/90.
7.4) Monitoraggio relativo all'attuazione della norma e rilevazione della qualità percepita dell'istituto	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	1336 questionari di customer satisfaction compilati
7.5) Rilascio del visto endoprocedimentale ai progetti di tirocinio rivolti a cittadini stranieri residenti all'estero	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Le attività di istruttoria amministrativa sono state svolte regolarmente.
7.6) Aggiornamento dell'elenco promotori e certificatori	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	PROMOTORI: 7 provvedimenti di aggiornamento elenco (DD 97 del 02/02, DD 385 del 31/03, DD 723 del 07/06 e DD 979 del 05/08, DD 1181 DEL 30/09, DD 1516 DEL 25/11, DD 1675 DEL 21/12); CERTIFICATORI: 5 provvedimenti di aggiornamento elenco (DD 730 del 09/06, DD 978 del 05/08, DD 1180 DEL 30/09, DD 1515 DEL 25/11, DD 1702 DEL 23/12).
7.7) Presidio, per gli aspetti di competenza, della corretta attuazione dei tirocini	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Successivamente alla sottoscrizione della convenzione con l'UIL, è stato fornito l'accesso alla piattaforma a tutti gli ITL che hanno fornito i riferimenti e sono stati trasmessi tutti i provvedimenti di interdizione
7.8) Consulenza e informazione sull'uso del tirocinio	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Il servizio è stato garantito senza interruzioni e la risposta alle mail è data mediamente entro 2 giorni
7.9) Gestione documentale in materia di tirocini	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	La protocollazione e archiviazione della documentazione è stata effettuata senza interruzioni entro 72 ore dal ricevimento
8.1) Coordinamento delle attività di comunicazione	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Pubblicazione del manuale e dei template dell'immagine coordinata nella raccolta documentale entro il 30/04 (Si/No)	Si	Si	100%	il manuale dell'immagine coordinata e i template sono stati pubblicati nella raccolta documentale dell'Agenzia dal 28/03/2022. La documentazione è regolarmente aggiornata. Il stato fatto un incontro di presentazione dei materiali il 24/03 a cui hanno partecipato i referenti di tutti i servizi dell'agenzia (fonte: atti del SIPL)
8.2) Aggiornamento Portale e siti web	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Aggiornamento quotidiano dei portali Lavoro per te, Agenzia per il lavoro, presidio delle caselle di posta dedicate a tematiche specifiche del lavoro (Percentuale)	100%	100%	100%	i portali dell'Agenzia vengono aggiornati quotidianamente, le caselle di posta vengono regolarmente presidiate e sono state evase tutte le richieste arrivate (fonte: atti SIPL)
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Completamento della revisione del sito entro il 31/10 (Si/No)	Si	Si	100%	la nuova versione del sito è stata completata e presentata ai dirigenti territoriali il 24/10/2022 ed è on line dal 22/11/2022
9) Gestione Sistema di accreditamento e di autorizzazione dei servizi per il lavoro	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Tutte le domande di accreditamento pervenute saranno inserite nell'elenco dei soggetti accreditati entro 60 giorni con atto dirigenziale (Percentuale)	100%	100%	100%	Alla data del 31 dicembre 2022 l'indicatore risulta rispettato. Tutte le istanze pervenute nel corso dell'anno 2022 sono state formalmente inserite nell'elenco dei soggetti accreditati nei termini previsti
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Tutte le richieste delle Agenzie Lavoro pervenute saranno autorizzate entro 60 giorni con atto dirigenziale (Percentuale)	100%	100%	100%	Alla data del 31 dicembre 2022 l'indicatore risulta rispettato. Tutte le istanze pervenute nel corso dell'anno 2022 sono state autorizzate nei termini previsti ed è stata garantita l'assistenza ai soggetti che hanno presentato richieste di informazioni
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Convenzione aperta privacy (Si/No)	Si	Si	100%	Obiettivo già raggiunto con monitoraggio al 31/08/2022. Entro la sua naturale scadenza, prevista per il 25/06/2022, si è provveduto, con Determina dirigenziale n. 775 del 20/06/2022 a prorogare di ulteriori 18 mesi la durata della Convenzione "aperta" approvata con Determinazione n. 783 del 14/06/2019 e ss.mm.ii.
9.1) Convenzione aperta Privacy con i soggetti accreditati dei servizi per il lavoro per l'erogazione delle misure di politica attiva alle persone che hanno sottoscritto un "Programma personalizzato" con i Centri per l'impiego o con le Equipe Multiprofessionali o gli Uffici provinciali del Collocamento mirato.	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Obiettivo già raggiunto con monitoraggio al 31/08/2022. Entro la sua naturale scadenza, prevista per il 25/06/2022, si è provveduto, con Determina dirigenziale n. 775 del 20/06/2022 a prorogare di ulteriori 18 mesi la durata della Convenzione "aperta" approvata con Determinazione n. 783 del 14/06/2019 e ss.mm.ii.

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
9.3) Audit e monitoraggio	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Alla data del 31 dicembre 2022 l'indicatore risulta rispettato. Sono state condivise con l'Assistenza tecnica KAIROS le modalità dei controlli sui soggetti accreditati per il mantenimento in conformità alla Determina Dirigenziale n. 828/2018 e sono state predisposte le relative lettere di comunicazione di avvio Audit in campo. Nel corso dell'anno 2022 sono stati effettuati n. 10 audit presso Enti accreditati campionati da parte dell'Assistenza tecnica KAIROS
9.4) Istruttoria ed autorizzazione delle Agenzie di Lavoro	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Alla data del 31 dicembre 2022 l'indicatore risulta rispettato. Tutte le istanze pervenute nel corso dell'anno 2022 sono state autorizzate nei termini previsti ed è stata garantita l'assistenza ai soggetti che hanno presentato richieste di informazioni. E' stata inoltre elaborata una proposta di modalità di presentazione delle domande di autorizzazione comprensiva delle possibili regole per il mantenimento dei requisiti necessari e di una ipotetica procedura per effettuare le relative verifiche periodiche.
9.5) Aggiornamnto e semplificazione della gestione delle procedure per l'accreditamento	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Nel corso dell'anno 2022 si sono svolti vari incontri con l'assistenza tecnica KAIROS e SCS/Engineering per l'analisi di eventuali modifiche e miglioramenti da apportare su portale LavoroPerTE con particolare riferimento al mntenimento, alle variazioni, alla gestione dei trattamenti in materia di privacy e per la risoluzione di alcune criticità emerse. A dicembre 2022 è stato prodotto e condiviso con i soggetti citati un documento riepilogativo contenente le ipotesi di modifica del Portale.
1.6) Potenziamento e qualificazione infrastruttura logistica e adeguamento sedi	Cicognani Paola	Predisposizione schede riassuntive di catalogazione delle sedi per la gestione delle convenzioni e dei contratti di manutenzione (Percentuale)	100%	100%	100%	Predisposte di tutte le schede propedeutiche alla future gestione delle stesse a partire dal 2023.
2.1) Sviluppo e il consolidamento dell'Agenzia di Comunità	Cicognani Paola	N° e articolazione dei soggetti inseriti nelle mappe (Percentuale)	100%	100%	100%	Dalla mappatura è emerso come siano stati più di 700 i soggetti che insieme ai Cpi e alla struttura centrale dell'Agenzia hanno lavorato per migliorare le condizioni dell'occupazione nel territorio regionale A questi si aggiungono ulteriori organizzazioni, circa 100, coinvolte a livello locale provinciale-centrale nell'attuazione di specifici progetti Tra queste si trovano istituzioni pubbliche, quali Prefetture, Questure, Camere di commercio, a cui si affiancano istituzioni religiose (Diocesi), ordini professionali, singole imprese e organizzazioni di imprese, cooperative sociali e organizzazioni del volontariato, consigliere di parità, organizzazioni femminili e giovanili
	Cicognani Paola	N° progetti avviati/condotti in collaborazione con i soggetti delle reti locali (Percentuale)	100%	100%	100%	Dal monitoraggio effettuato è emersa la realizzazione di più di 128 progetti, che hanno prodotto incontri, eventi attività ed iniziative realizzati dai servizi territoriali con il coinvolgimento dei soggetti del territorio legati alle linee strategiche di agenzia di Comunità e le donne, Agenzia di comunità e i giovani, Agenzia di Comunità per l'inclusione sociale e lavorativa, Agenzia di Comunità per i datori di lavoro e Agenzia di Comunità per il futuro, quali ad esempio: Attivazione della rete territoriale per l'occupazione femminile, Protocollo di collaborazione tra agenzia regionale per il lavoro e ufficio scolastico regionale su alunni con disabilità, Partecipazione all'iniziativa regionale YOUTZ Carovana, #Rete attiva per il lavoro, Seminario servizio di consulenza e accompagnamento all'avvio di impresa/autoimpiego.
4.2) Attuazione del Programma Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori (GOL)	Cicognani Paola	Procedure e strumenti progettati e resi disponibili in tempo utile ad un avvio dell'attuazione coerente con i target nazionali (Percentuale)	100%	100%	100%	Sono state rilasciate e condivise e vengono costantemente aggiornate le indicazioni operative per il programma GOL
	Cicognani Paola	Coinvolgimento dei soggetti accreditati attraverso incontri realizzati in ogni ambito territoriale (Percentuale)	100%	100%	100%	Dal monitoraggio del 31 dicembre è emerso che tutti i Servizi di ambito territoriale hanno coinvolto i soggetti accreditati tramite lo svolgimento di incontri territoriali.
	Cicognani Paola	N° beneficiari che sottoscrivono un PdS secondo le tipologie identificate negli atti di programmazione (Percentuale)	100%	117,50%	100%	L'indicatore è stato calcolato considerando il numero degli utenti trattati / numero degli utenti beneficiari previsti: 44680/38.040 relativamente all'attuazione del programma GOL - garanzia occupabilità lavoratori
6) L'Agenzia per la legalità e la prevenzione della corruzione e la trasparenza	Cicognani Paola	Completamento dell'attività di valutazione del rischio con la metodologia di tipo qualitativo. Se raggiunto entro: - Ottobre 100% - Novembre 95% - Dicembre 90% (Percentuale)	100%	100%	100%	La valutazione qualitativa del rischio è stata compiuta su tutti i processi mappati e ascritti ad aree di rischio corruttivo ANAC. Per un totale di 108 processi mappati caratteristici dell'Agenzia, 67 processi risultano ascritti ad aree di rischio e di questi, 31 sono stati valutati con metodologia qualitativa nel corso del 2022. La valutazione qualitativa iniziata nel 2020 risulta quindi terminata e dei 67 processi ascritti ad aree di rischio, 27 risultano a rischio basso, 31 a rischio medio e 9 a rischio alto. In data 25/10/2022 gli esiti finali dell'attività valutativa sono stati inviati ai dirigenti dei servizi dell'Agenzia.
	Cicognani Paola	Assolvimento degli obblighi di trasparenza - recepimento dell' attestazione da parte dell'OIV entro la scadenza annuale (Percentuale)	100%	100%	100%	L'assolvimento degli obblighi di trasparenza è stata attestata dall'OIV con nota del 20/06/2022, prot. 60149.E.
6.1) Presidio e coordinamento delle attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	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 (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stato realizzato il monitoraggio sull'applicazione del D. Lgs. 39/2013, in materia di assenza di cause di inconferibilità e incompatibilità per incarichi amministrativi di vertice (documentazione agli atti del servizio Affari Generali). Nel Corso di novembre e dicembre 2022 si sono tenuti 3 incontri e sono stati firmati e protocollati i verbali, portanti le risultanze dei controlli effettuati, detenuti agli atti dell'amministrazione.
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Monitoraggio annuale procedimenti disciplinari e dei reclami inoltrati all'Agenzia (Percentuale)	100%	100%	100%	Nel corso del 2022 sono stati comminati n. 4 procedimenti disciplinari, tutti conclusi con la sanzione minima del rimprovero verbale, irrogata dal responsabile della struttura. Monitoraggio dei reclami fatto tramite il popolamento e il controllo del fascicolo condiviso Auriga con la rete dei referenti, terminato il 29.12.2022 con 10 reclami. (Registro dei reclami PG 0250817 del 29/12/2022).

Obiettivi e Sotto obiettivi operativi dei servizi non ricompresi nel PDA di Direzione	Responsabili	K.P.I e indicatori di performance organizzativa	Target	Consuntivo quantitativo al 31.12.2022	% ragg. target	Consuntivo qualitativo al 31.12.2022
	Dirigente Servizio Integrativo Politiche del Lavoro	Aggiornamento del registro unico degli accessi sul sito Amministrazione trasparente in equilibrio con le esigenze di tutela della privacy (Si/No)	Si	Si	100%	Le richieste di accesso agli atti pervenute sia ai Servizi Territoriali, sia agli Uffici di Staff, sono state raccolte e pubblicate nel registro unico degli accessi sul sito Amministrazione trasparente al seguente indirizzo: https://www.agenzialavoro.emr.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/registro-degli-accessi/registro-degli-accessi-documentali-civici-e-generalizzati-anno-2020 .
1) Presidio e coordinamento delle attività in materia di tutela della privacy	Dirigente Servizio Affari Generali e Risorse Umane	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Al 31/12/22 si sono svolti 8 incontri con i Referenti e Addetti Privacy, nelle seguenti date : 10/01; 07/02; 21/02; 21/03; 19/07; 19/09; 07/11; 12/12, in seguito ai quali si è implementato il Registro dei trattamenti, in particolare, per i Servizi territoriali per quanto concerne il programma GOL . Dal 1 marzo al 31 maggio 22 (conclusione del corso al 30/06/22) è stato realizzato il percorso formativo in materia di privacy " La nuova disciplina in tema di protezione dei dati personali". Gli iscritti al corso, sono stati 62 dipendenti e hanno superato il corso in 46. Si sono svolti gli incontri con il DPO il 17/2, 26/5, 8/9, 1/12. Con DD 1256 del 14/10/22 "Ripartizione delle capienze in tema di privacy e linee Guida per i soggetti attuatori e gli incaricati dell'ARL - Abrogazione della DD 1141/18", si sono recepite le competenze e responsabilità in materia di trattamento dei dati personali contenute nella DGR 1004 del 20/6/22, adeguandone il contenuto alla propria realtà organizzativa.
3) Presidio delle attività di programmazione e del ciclo integrato della performance	Cicognani Paola	Implementazione monitoraggio e consuntivazione del Programma di attività della direzione e dei Servizi in Integra entro le scadenze stabilite. (Si/No)	Si	Si	100%	Nel 2022 l'attività di implementazione di tutti i Piani di attività dei Servizi e dell'Agenzia è stata regolarmente realizzata entro il 31 marzo, inoltre tutto il fronte di attività legato al monitoraggio e alla consuntivazione si è arricchito con un nuovo monitoraggio, ex novo, che si aggiunge ai precedenti, e che viene compiuto a fine aprile. E' stata inoltre realizzata e diffusa a tutti i responsabili di Servizio una reportistica sul monitoraggio di tutti gli indicatori, al fine di evidenziare eventuali scostamenti rispetto ai target previsti dal PIAO. Si è inoltre fornito tempestivo supporto ai Dirigenti dei Servizi Territoriali, su richiesta, per l'estrazione di dati dai Cruscotti Knowage.
	Cicognani Paola	Approvazione con determina del direttore della "Relazione sulla performance"- anno di riferimento 2021 entro il 30.06.2022 (Si/No)	Si	Si	100%	La relazione sulla performance è stata approvata con determinazione Num. 593 del 17/05/2022 e trasmessa all'OIV lo stesso giorno. La relazione è stata validata dall'OIV il 4 Luglio 2022, Verbale Prot. 62627 in data 06.07.2022, e l'attestazione è stata caricata sul portale trasparenza. Il processo di valutazione delle prestazioni della Direttrice dell'Agenzia regionale per il lavoro, anno 2021 Riscontro, che si intreccia con la validazione della performance dell'Agenzia, richiesto dal capo di gabinetto con lettera del 31/03/2022 Prot. 0029958.E è stato evaso con la documentazione necessaria con Prot. 0037998 del 27.04.2022
4) Osservatorio del mercato del Lavoro	Cicognani Paola	Avvio dell'utilizzo del Cruscotto sul MdL locale (Percentuale)	100%	100%	100%	E' stato rilasciato e messo in produzione il Cruscotto MDL e nel corso del 2022 è stato progettato, realizzato e collaudato il cruscotto di Analisi Profili su piattaforma Knowage ora a disposizione degli operatori.
5) Presidio e coordinamento del Sistema informativo Lavoro della Regione Emilia Romagna (SILER)	Cicognani Paola	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	L'attività di presidio e coordinamento del SILER è stata regolarmente attuata nel corso dell'anno, sono stati recepiti tutti gli aggiornamenti richiesti da ANPAL e dal Ministero del Lavoro ed attivate le funzionalità di gestione dei programmi di Politica attiva approvati dalla Regione Emilia-Romagna"
6) Risposte ad interrogazioni, interpellanze e risoluzioni sui temi delle politiche e dei servizi per il lavoro	Cicognani Paola	Percentuale di realizzazione (Percentuale)	100%	100%	100%	Le risposte alle interrogazioni, alle richieste ex art. 30 dello Statuto e i contributi alle risoluzioni sono stati regolarmente forniti entro i tempi stabiliti. Documentazione agli atti dell'Agenzia.

Media 99,96%

Parametro di performance organizzativa:	Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza – PTPCT 2022-2024 – Anno di riferimento 2022
Peso parametro:	10%
Metodo di calcolo:	Raggiungimento della maggioranza degli obiettivi programmati nel PTPCT
Esito:	Positivo 100% - Raggiunti n. 9 obiettivi su 9 ex DD n. 306/2022. Si veda la sottostante tabella di dettaglio

Rendicontazione degli obiettivi previsti nel PTPCT 2022-2024

n.	Misura (descrizione)	Termine di attuazione	Resp. obiettivo	Indicatore di realizzazione	Rendicontazione 2022
1	Programmazione dei percorsi formativi per la prevenzione della corruzione e della trasparenza per l'anno 2022	30.06.2022	Tutti i dirigenti responsabili di struttura	<p>Programmazione di percorsi che coinvolgano il 100% del personale dell'Agenzia non ancora formato.</p> <p>Target: Se raggiunto: il 100% = 100% dell'obiettivo; il 90% =90% dell'obiettivo; il 80% =80% dell'obiettivo</p>	<p>Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100%.</p> <p>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.</p> <p>Il corso in materia di trasparenza amministrativa e il corso in materia di privacy è stato programmato dal 01 marzo al 31 maggio 2022. I corsi in materia di anticorruzione e di codice di comportamento sono stati tenuti dal 15 luglio al 15 novembre 2022.</p>
2	Realizzazione dei percorsi formativi per la prevenzione della corruzione e della trasparenza per l'anno 2022	31.12.2022	Tutti i dirigenti responsabili di struttura	<p>Conclusione dei percorsi formativi programmati di almeno il 70% del personale destinatario.</p> <p>Target: Se raggiunto: il 70% dei discenti = 100% dell'obiettivo; il 60% dei discenti =90% dell'obiettivo; il 50% dei discenti =80% dell'obiettivo</p>	<p>Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100%.</p> <p>Si riportano il numero di partecipanti, il numero dei promossi e il tasso di superamento relativi dei corsi citati nella riga precedente.</p> <p>Corso GDPR: Iscritti 62, Promossi 46, Tasso: 74%</p> <p>Corso Trasparenza: I. 201, P. 163, Tasso: 81%</p> <p>Corso Anticorruzione: I. 372, P. 335, Tasso: 90%</p> <p>Corso Codice Comportamento: I. 312, P. 281, Tasso 90%</p>

n.	Misura (descrizione)	Termine di attuazione	Responsabile dell'obiettivo	Indicatore di realizzazione	Rendicontazione 2022
3	Completamento dell'attività di valutazione del rischio con la metodologia di tipo qualitativo	31.12.2022	RPCT e tutti Dirigenti dell'ARL	Realizzazione della valutazione del rischio del 100% dei processi non ancora valutati. Se raggiunto entro: Ottobre 100%; Novembre 95%; Dicembre 90%	Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100% Valutati con metodologia qualitative e quantitative tutti i processi dell'Agenzia. In data 25/10 inviata mail ai dirigenti esiti attività di valutazione. Protocollo schede valutazione in data 27/10/2022.
4	Aggiornamento della mappatura dei processi di lavoro dell'ARL	31.12.2022	Direttore e RPCT	Realizzazione dell'aggiornamento. Se raggiunto entro: Ottobre 100%; Novembre 95%; Dicembre 90%	Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100% Aggiornata la mappatura di tutta l'Agenzia. In data 25/10 inviata mail ai dirigenti esiti attività di mappatura. Protocollo mappatura e schede in data 27/10/2022.
5	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	31.12.2022	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. SI/NO	Esito: SI Nel Corso di novembre e dicembre si sono tenuti 3 incontri e sono stati firmati e protocollati i verbali, portando le risultanze dei controlli effettuati detenuti agli atti dell'Agenzia.
6	Monitoraggio annuale procedimenti disciplinari e dei reclami inoltrati all'Agenzia	31.12.2022	RPCT e tutti i dirigenti responsabili di servizio	Documento di monitoraggio SI/NO	Esito: 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 fatto tramite il popolamento e il controllo del fascicolo di protocollo con la rete dei referenti anticorruzione e trasparenza, terminato il 29.12.2022 con n. 10 reclami. Il documento di sintesi avente Prot. 29/12/2022. 0250817.1 è poi confluito all'interno del PIAO 23-25 dell'Agenzia diventandone un allegato parte integrante.

n.	Misura (descrizione)	Termine di attuazione	Responsabile dell'obiettivo	Indicatore di realizzazione	Rendicontazione 2022
7	Aggiornamento del registro unico degli accessi sul sito Amministrazione trasparente in equilibrio con le esigenze di tutela della privacy	31.12.2022	RPCT e tutti i dirigenti responsabili di struttura	<p>Pubblicazione del registro unico degli accessi:</p> <p>Target: SI/NO</p>	<p>Obiettivo raggiunto: SI</p> <p>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 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 della regione Emilia-Romagna e in passato sono state illustrate, ad oltre 150 PP.AA. regionali, le modalità operative per la sua implementazione e gestione.</p>
8	Partecipazione ai lavori della rete dell'integrità e della Trasparenza della RER sul codice di comportamento	31.12.2022	Responsabile del Servizio Affari generali e Risorse Umane in collaborazione con RPCT	<p>Partecipazione agli incontri oggetto di invito.</p> <p>Target: Se partecipato al 100% degli incontri = 100% dell'obiettivo; 90% = 90% dell'obiettivo; il 80% = 80% dell'obiettivo</p>	<p>Obiettivo raggiunto: SI</p> <p>La RIT- Rete per l'integrità e la trasparenza della Regione Emilia-Romagna ha convocato due riunioni/seminari in data 15.06.2022 e 24/11/2022 nelle quali è stata garantita la partecipazione dell'Agenzia. Inoltre, attraverso i referenti dell'RPCT, l'Agenzia ha partecipato al sottogruppo della RIT dedicato alla Trasparenza amm.va in data 18.11 e 6.12.2022</p>
9	Aggiornamento del Codice di comportamento dell'Agenzia, in seguito alle linee guida ANAC di cui alla delibera n. 177/2020	31.12.2022	Responsabile del Servizio Affari generali, e Risorse Umane in collaborazione con RPCT	<p>Adozione del Codice di comportamento aggiornato</p> <p>Se raggiunto entro: Ottobre 100%; Novembre 95%; Dicembre 90%</p>	<p>Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100%</p> <p>In data 26/07/2022 aperta la consultazione sul sito Amministrazione trasparente fino al 15/09 per tutti i dipendenti e in generale gli stakeholder dell'Agenzia. Parere favorevole OIV ricevuto nella seduta del 20/10/2022. Nuovo codice Agenzia approvato con DD n. 1341 del 28/10/2022.</p>

Agenzia Regionale per il lavoro

Emilia – Romagna

Customer Satisfaction

Esiti Anno 2022



Sommario

Premessa	3
1. Caratteristiche questionario	3
2. Caratteristiche della popolazione rispondente	3
2.1 Caratteristiche anagrafiche - lavoratori.....	3
2.2 Caratteristiche anagrafiche - datori.....	5
2.3 Distribuzione per Servizio Territoriale e per tipologia di accesso - lavoratori	6
2.4 Distribuzione per Servizio Territoriale e per tipologia di accesso - datori	7
3. Analisi complessiva delle valutazioni dei rispondenti	8
3.1 Sezione Servizio reso: “Esprimi la tua valutazione sui servizi offerti” - lavoratori	8
Domanda 1: “Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi”	10
Domanda 2: “Competenza e preparazione del personale”	16
Domanda 3: “Disponibilità e ascolto degli operatori”	22
Domanda 4: “Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?”	28
Domanda 5: “Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?”	34
Domanda 6. “Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio”	40
3.2 Sezione Servizio reso: “Esprimi la tua valutazione sui servizi offerti” - datori	42
Domanda 1: “Accessibilità del servizio”	44
Domanda 2: “Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori”	47
Domanda 3: “Competenza e preparazione del personale”	50
Domanda 4: “Tempistiche della risposta”	53
Domanda 5: “Giudizio complessivo del servizio ricevuto”	56
Domanda 6. “Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio”	59
3.3 Sezione Sito: “Esprimi la tua opinione sul sito dell’Agenzia Regionale per il lavoro”	62
Domanda 1: “Facilità di navigazione”	62
Domanda 2: “Reperimento modulistica”	63
Domanda 3: “Chiarezza e completezza delle informazioni”	63
Domanda 4: “Facilità di utilizzo”	64
Domanda 4: “Come giudichi complessivamente il sito?”	65
4. Confronto con i dati della rilevazione dell’anno precedente	66
5. Osservazioni conclusive	67

Premessa

Il presente report evidenzia i risultati della rilevazione di customer satisfaction, realizzata mediante un sondaggio online sul gradimento dei servizi offerti dall’Agenzia Regionale per il lavoro, nel periodo dall’1.1.2022 al 31.12.2022 in ottemperanza a quanto disciplinato dal D.lgs. 150/2009 agli articoli n.8 co. 1 lettere C ed E e n.19 bis commi 2 e 4.

In riferimento a questo periodo temporale, l’Agenzia si era data l’obiettivo di raggiungere almeno 20.000 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 38 centri per l’impiego (di seguito CPI) e dei 9 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 – Portale lavoro per te.

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 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 sette 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 così come previsto dal Piano integrato di attività e Organizzazione - PIAO.

1. Caratteristiche questionario

Il questionario è così articolato:

- una prima domanda dicotomica volta a distinguere tra datore di lavoro e cittadino-lavoratore con la finalità di indirizzare gli utenti alla sezione di questionario della propria tipologia di appartenenza;
- sezione 1 cittadini/lavoratori – domande dalla n. 2 alla n. 11;
- sezione 2 portale cittadini/lavoratori – domande dalla n. 12 alla n. 17;
- sezione 3 datori di lavoro - domande dalla n. 18 alla n. 29;
- sezione 4 portale datori di lavoro – domande dalla n. 30 alla n. 35.

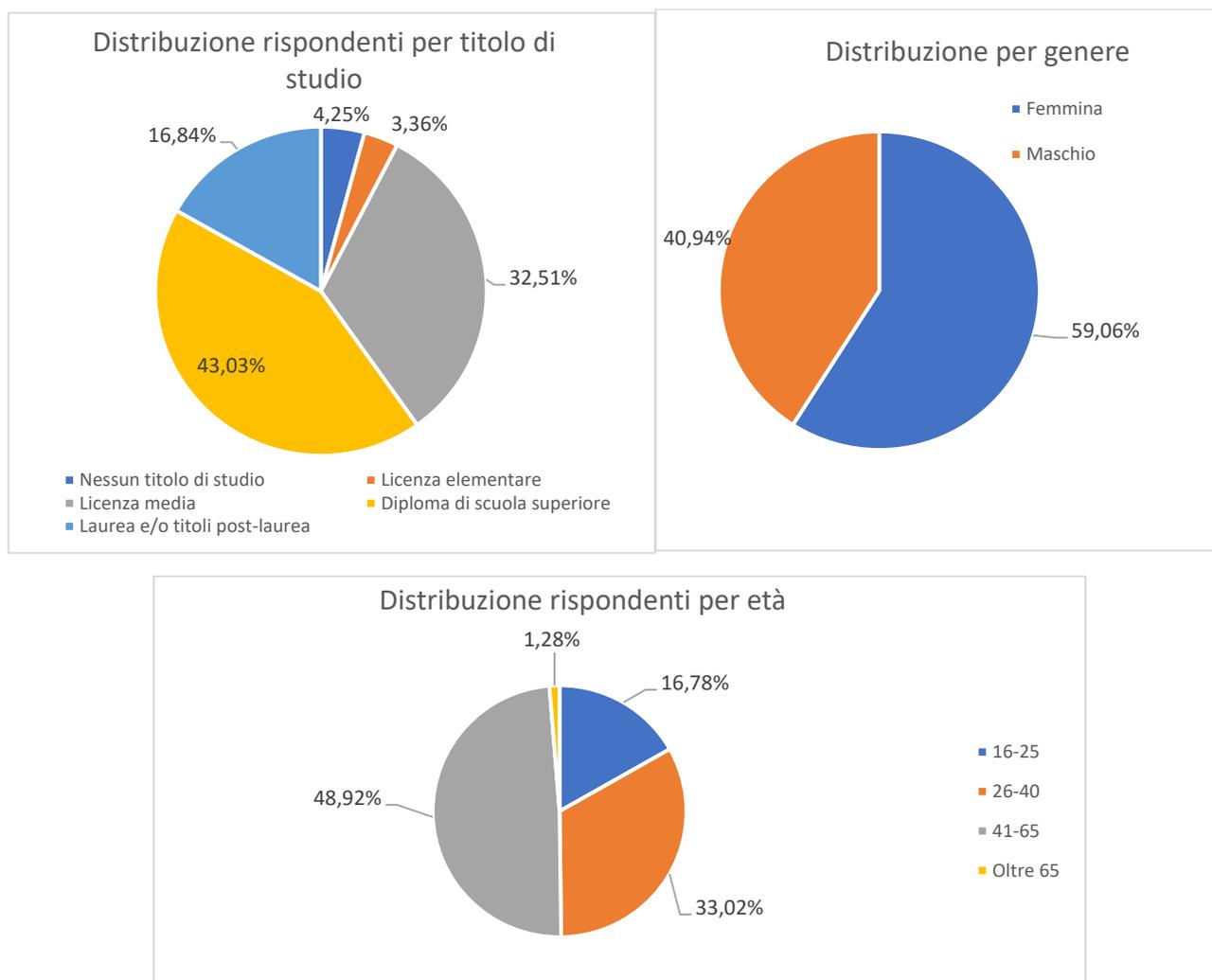
Le sezioni 1 e 3 contengono la suddivisione tra servizi resi dai CPI e servizi resi dai CM.

2. Caratteristiche della popolazione rispondente

2.1 Caratteristiche anagrafiche - lavoratori

Il totale delle risposte pervenute dal 1/1/2022 al 31/12/2022 e quindi il collettivo di osservazioni (record statistici) preso in esame in questo report, è pari a 25.677 di cui 24.801 relativo a utenti cittadini/lavoratori e 876 utenti datori di lavoro. Di queste risposte, solo un totale di 25.204 (24.510 lavoratori e 694 datori) sono attribuibili ai singoli Servizi territoriali di ambito territoriale di cui si compone l’Agenzia, in quanto in 473 casi (291 lavoratori e 182 datori) i questionari compilati non indicano la sede presso la quale gli utenti si sono rivolti. 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 (48,92%) delle risposte pervenute arriva da utenti che rientrano nella classe da 41 a 65 anni, seguono la classe da 26 a 40 con il 33,02%, 16,78% da 16 a 25 anni e solo una piccolissima percentuale supera i 65 anni (1,28%).

La classificazione per genere rileva una maggiore presenza femminile (59,06% contro 40,94% dei maschi).

La composizione per titolo di studio evidenzia che la maggioranza dei rispondenti (il 43,03%) ha una scolarità di livello "diploma", segue "licenza media" con il 32,51% 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 una classe di età minore.

In sintesi, le classi di rispondenti maggiormente rappresentate sono:

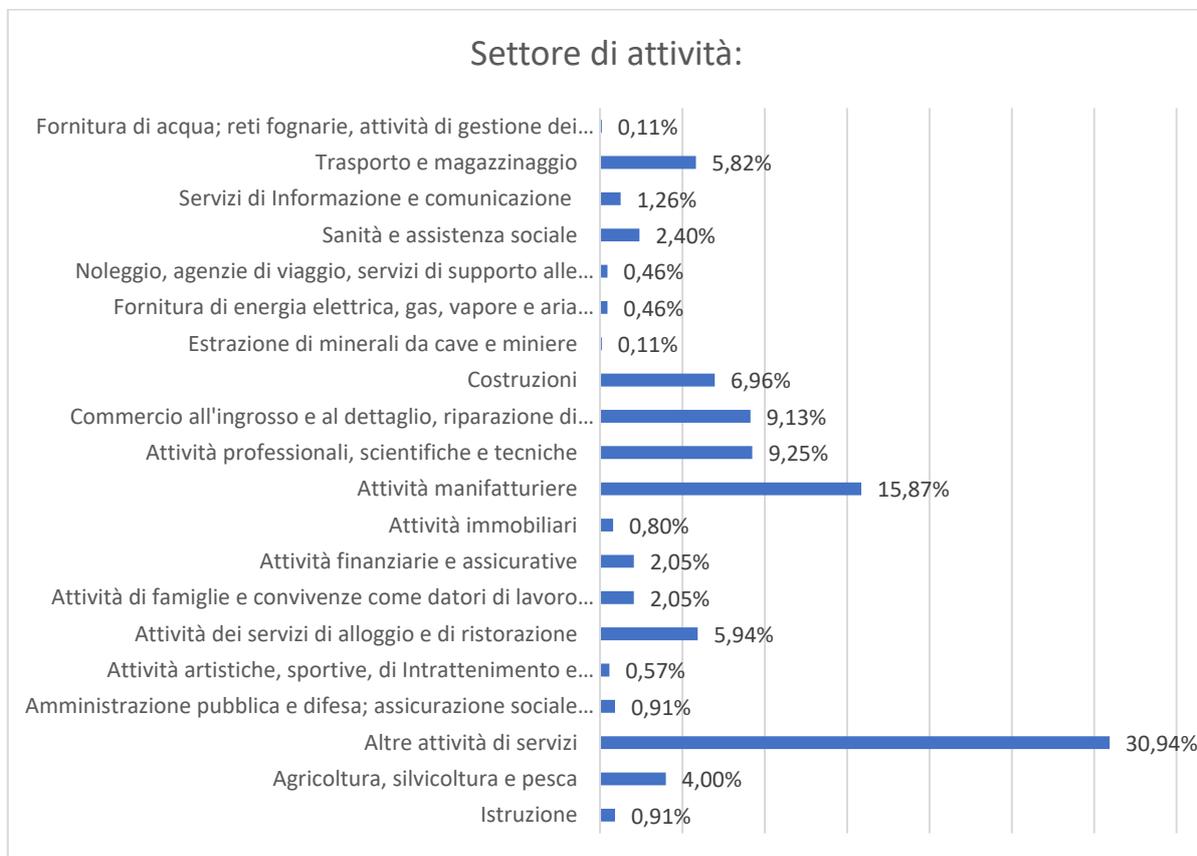
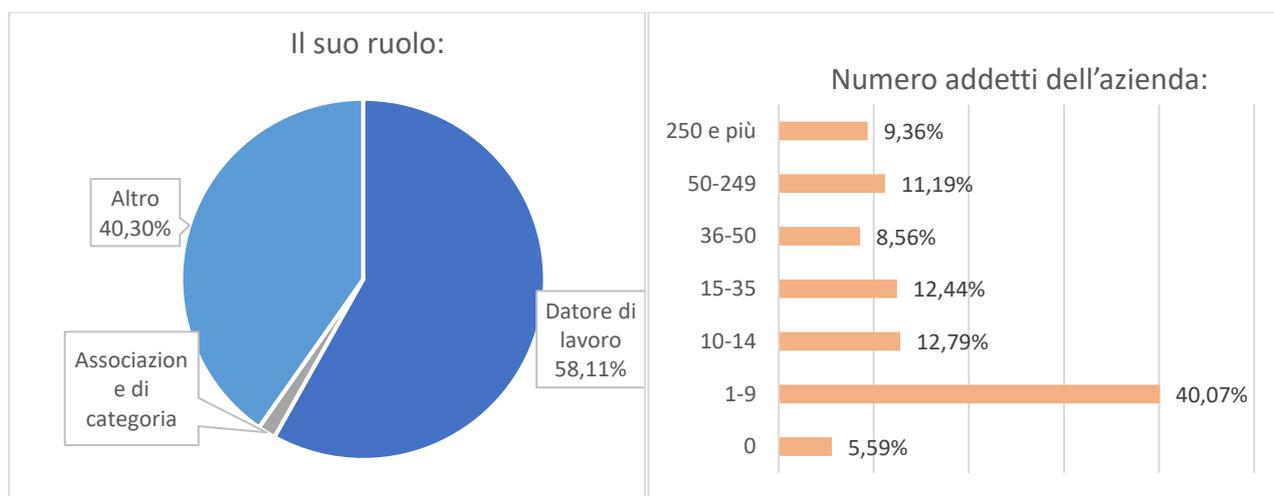
- Genere "femminile" (59,06%);
- Classe d'età "41-65 anni" (48,92%);
- Titolo di studio "diploma di scuola media superiore" (43,03%).

2.2 Caratteristiche anagrafiche - datori

Il totale delle risposte pervenute dal 1/1/2022 al 31/12/2022 da utenti "Datori di lavoro" è pari a 876 unità. Di queste 694 attribuibili ai singoli servizi territoriali, mentre 182 solo all'Agenzia nel suo complesso in quanto non è stata indicata dal compilante la sede del CPI o UCM presso la quale si è rivolto.

Di seguito grafici sulla composizione per le seguenti caratteristiche rilevate:

- Ruolo
- Numero addetti dell'azienda
- Settore attività



Riguardo al ruolo la composizione dei rispondenti rileva che oltre la metà (58,11%) delle risposte pervenute arriva da utenti che rientrano nella categoria “Datori di lavoro”, segue la categoria “altro” con il 40,30%, e solo una piccolissima percentuale fa parte di “Associazioni di categoria” (1,60%).

La classificazione per settore di attività rileva una maggiore presenza di “altre attività di servizi” (30,94%), seguita da attività manifatturiere (15,87%), Attività professionali, scientifiche e tecniche (9,25%), Commercio all’ingrosso e al dettaglio, riparazione di autoveicoli e motoveicoli (9,13%) e Costruzioni (6,96%).

Il numero degli addetti dell’azienda evidenzia che la maggioranza dei rispondenti (il 40,07%) ha un numero di addetti tra 1-9, seguono aziende con un numero di addetti tra 10-14 (12,79%) e aziende con un numero di addetti tra 15-35 (12,44%).

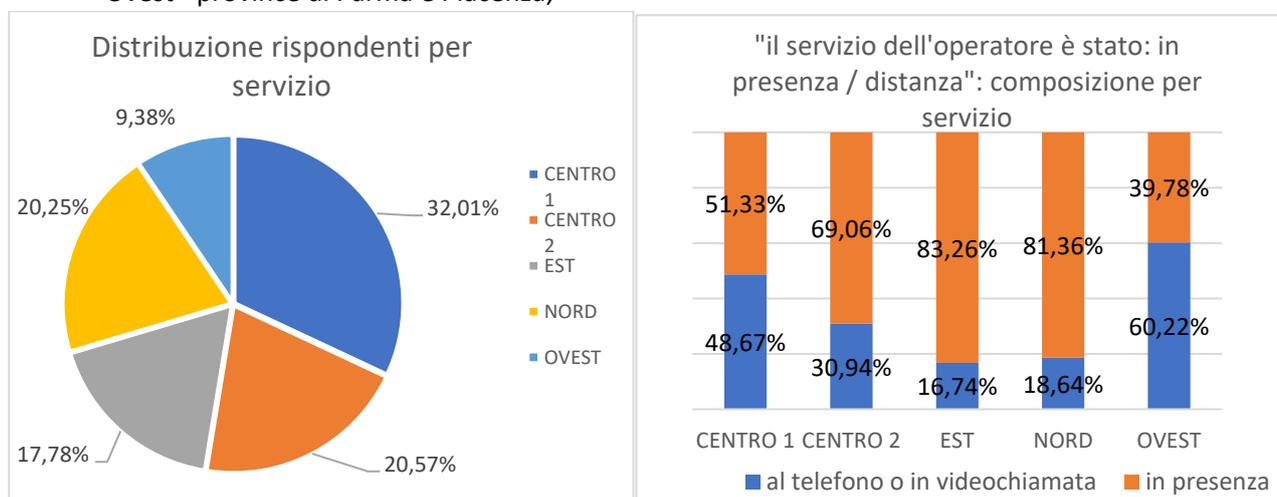
In sintesi, le classi di rispondenti maggiormente rappresentate sono:

- Ruolo “Datori di lavoro” (58,11%);
- Settore di attività “Altre attività di servizi” (30,94%);
- Numero di addetti dell’azienda: 1-9 (40,07%).

2.3 Distribuzione per Servizio Territoriale e per tipologia di accesso - lavoratori

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;



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 (9,38%).

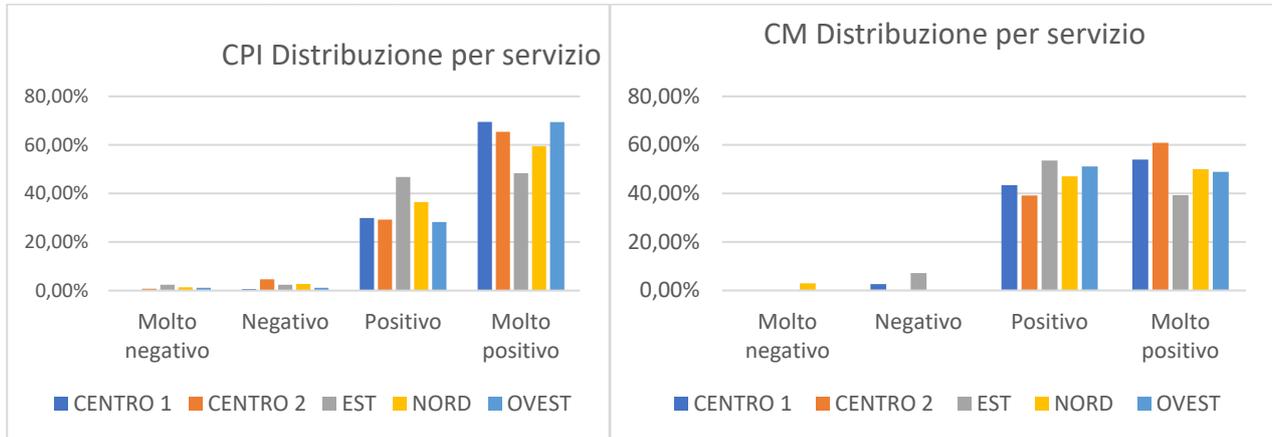
Di seguito, invece, si evidenziano le risposte alla seconda domanda: “il servizio dell’operatore è stato in presenza oppure al telefono o videochiamata”.

Riguardo la tipologia di accesso dei rispondenti si rileva che il servizio Ovest ha avuto un maggior numero di risposte di utenti a distanza (telefono o videochiamata), 60,22%, mentre i servizi Centro 1, Centro 2, Est e Nord un maggior numero di risposte di utenti in presenza (51,33%, 69,06%, 83,26% e 81,36%), la differenza

tra queste percentuali evidenzia probabilmente l'esigenza di uniformare a livello di Agenzia la comunicazione in merito alla disponibilità del questionario.

2.4 Distribuzione per Servizio Territoriale e per tipologia di accesso - datori

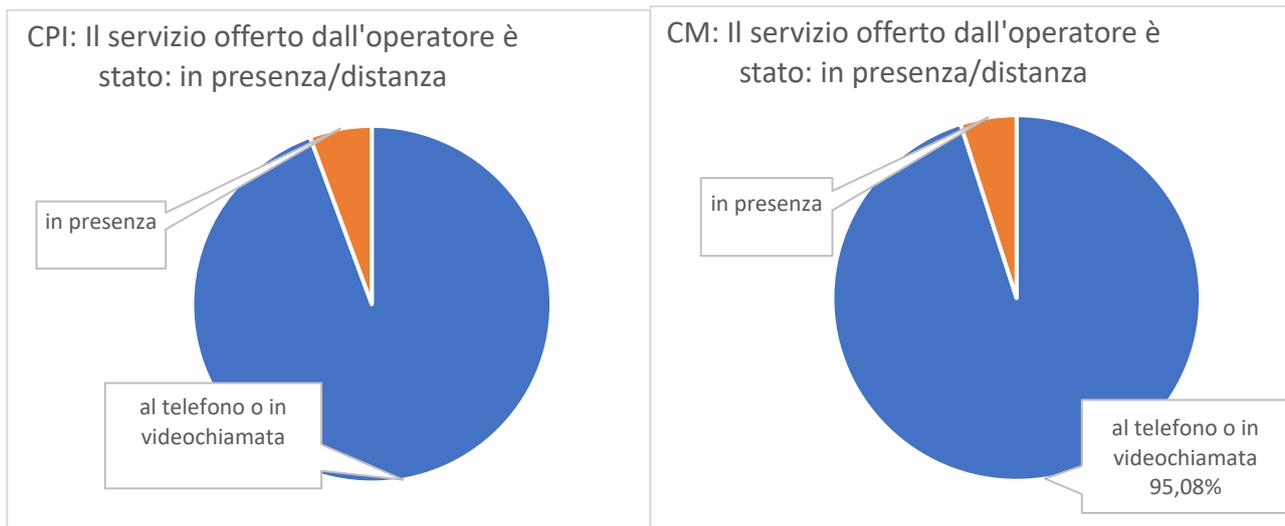
Di seguito si riportano i grafici relativi alla distribuzione dei rispondenti per tutti i Servizi territoriali, con distinzione tra Centri per l'Impiego e uffici di Collocamento Mirato.



Dai risultati si evince che in ogni Servizio, i Centri per l'Impiego hanno ottenuto una maggioranza di valutazioni positive con valori in percentuale che si aggirano tra il 94,62% e il 99,39%, di contro le valutazioni negative ricevute, in minoranza, hanno raccolto valori in percentuale che vanno da 0,61% a 5,38%.

Per quanto riguarda, i Centri di Collocamento Mirato, anch'essi hanno ottenuto una maggioranza di valutazioni positive con valori in percentuale che si aggirano tra il 96,30% e il 100%, di contro le valutazioni negative ricevute, in minoranza, hanno raccolto valori in percentuale che vanno da 0% a 3,70% (una sola valutazione negativa in totale)

Di seguito, invece, si evidenziano le risposte, distinte per Centri per l'Impiego e uffici di Collocamento Mirato, alla seconda domanda: "il servizio dell'operatore è stato in presenza oppure al telefono o videochiamata".



Riguardo la tipologia di accesso dei rispondenti si rileva che il servizio offerto sia dai CPI che dai CM hanno avuto un maggior numero di risposte di utenti a distanza (telefono o videochiamata), rispettivamente 94,41% e 95,08%.

3. Analisi complessiva delle valutazioni dei rispondenti

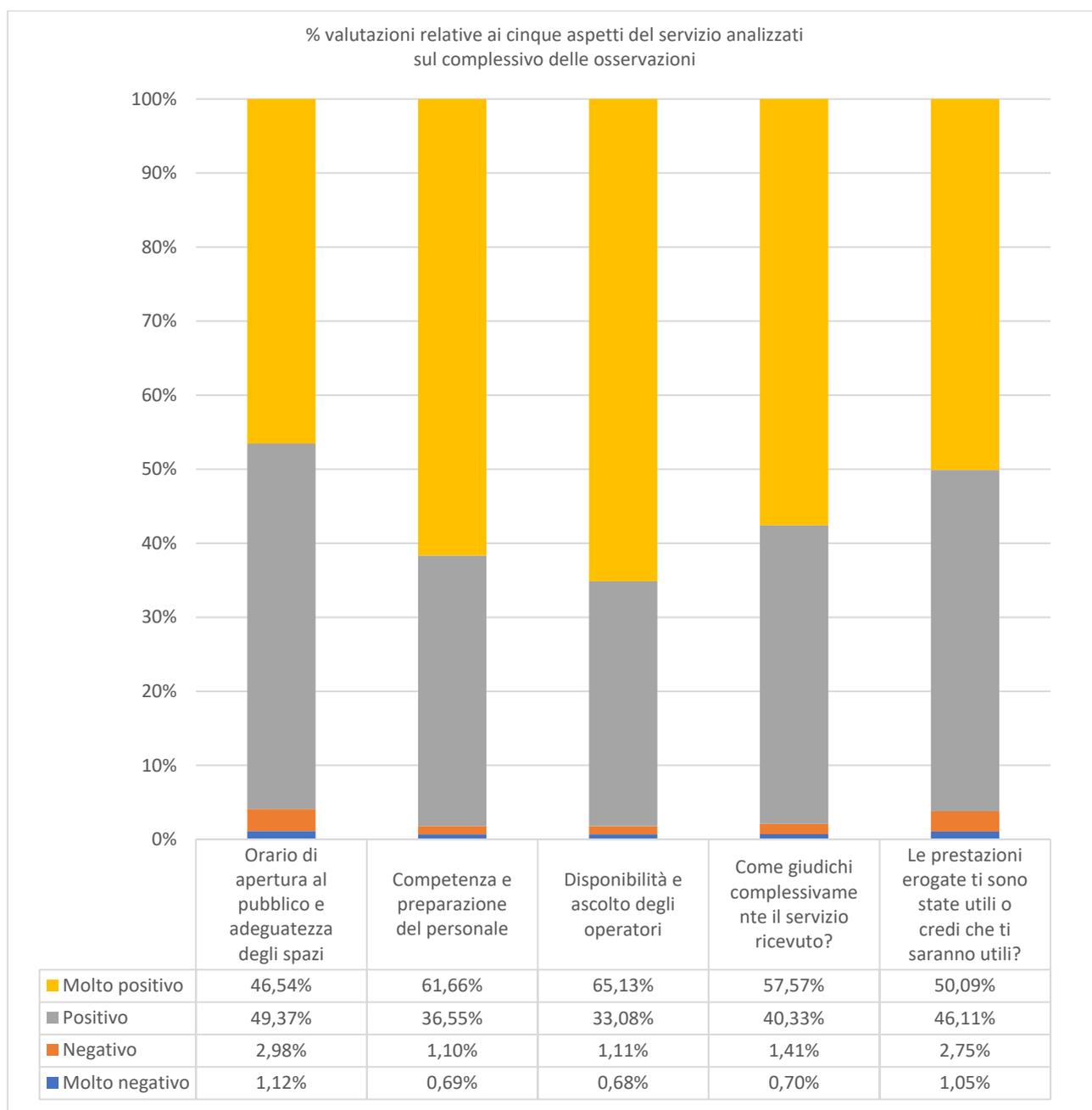
3.1 Sezione Servizio reso: “Esprimi la tua valutazione sui servizi offerti” - lavoratori

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

- Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi;
- Competenza e preparazione del personale;
- Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori;
- Come giudica complessivamente il servizio ricevuto?
- Le prestazioni erogate sono state utili o crede che le saranno utili?

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

DOMANDA	Molto negativo	Negativo	Positivo	Molto positivo	Totale complessivo	% val pos. aggregate	% val neg. aggregate
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	1,12%	2,98%	49,37%	46,54%	100,00%	95,91%	4,09%
Competenza e preparazione del personale	0,69%	1,10%	36,55%	61,66%	100,00%	98,21%	1,79%
Disponibilità e ascolto degli operatori	0,68%	1,11%	33,08%	65,13%	100,00%	98,21%	1,79%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	0,70%	1,41%	40,33%	57,57%	100,00%	97,89%	2,11%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	1,05%	2,75%	46,11%	50,09%	100,00%	96,20%	3,80%



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.

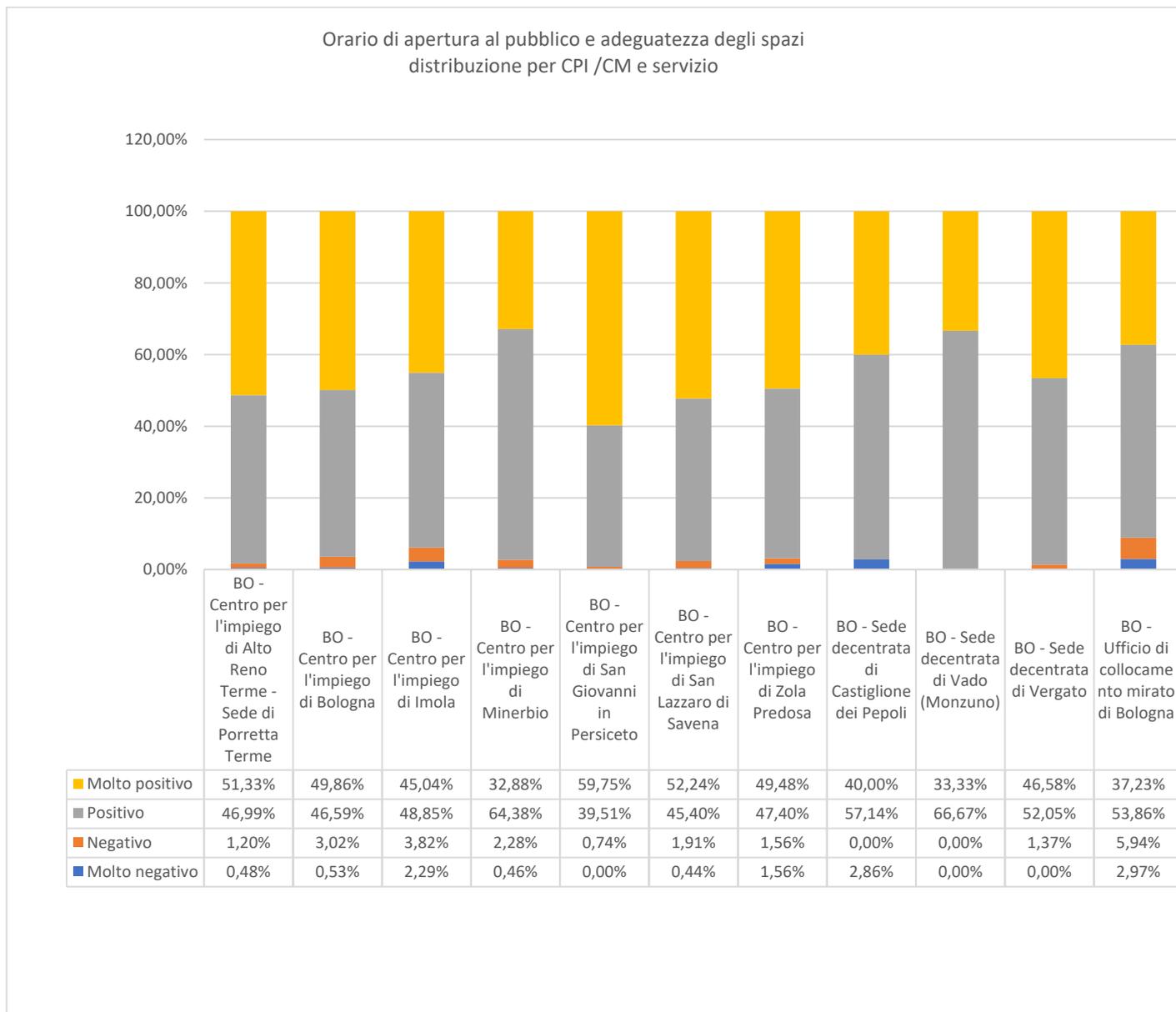
Nelle pagine seguenti si rappresentano in dettaglio, per ogni singola domanda del questionario, le risposte ricevute suddivise per Servizio Territoriale e per sede CPI /CM.

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. 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.

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

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

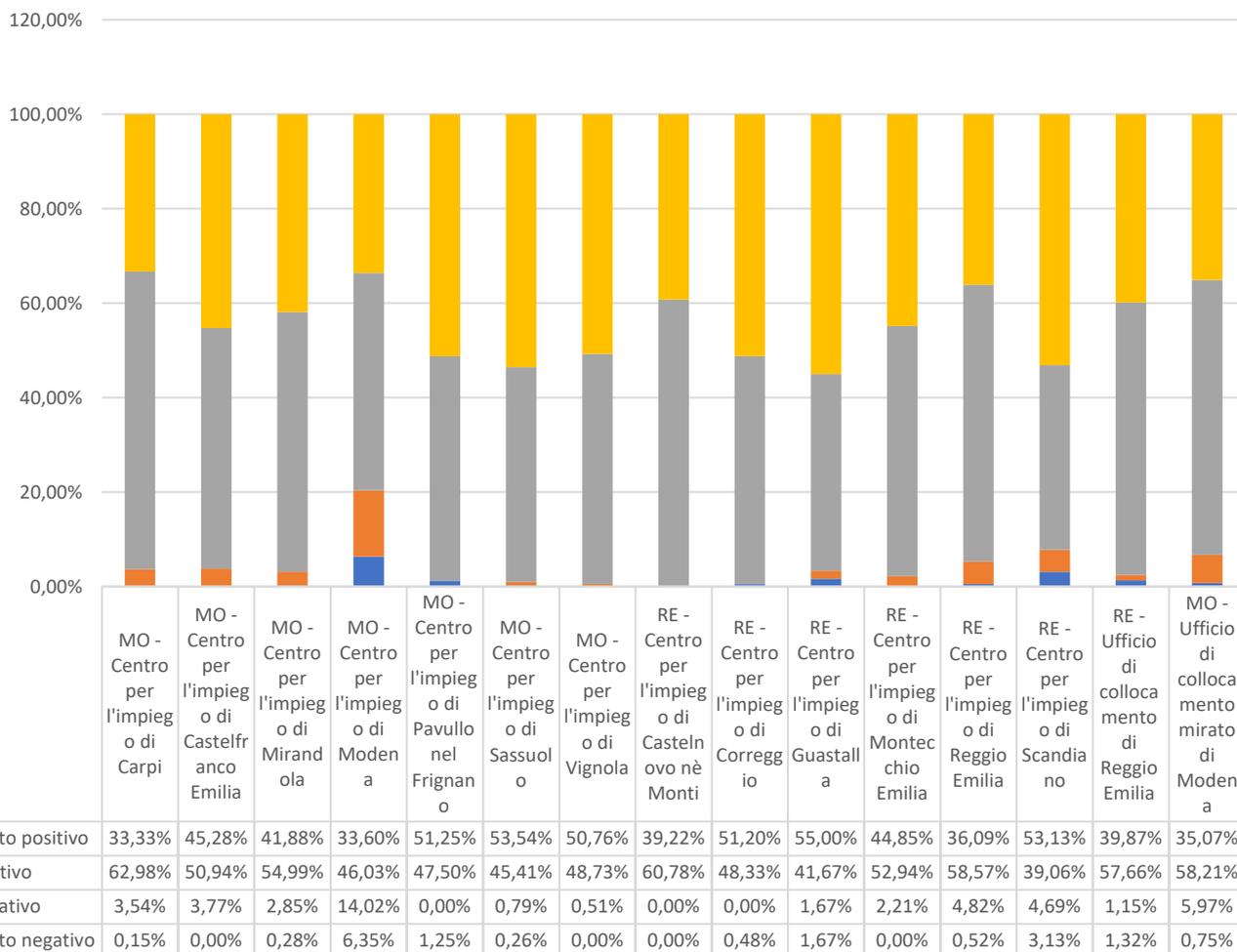
Servizio Territoriale Centro 1



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. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 91,09% della sede di CM di Bologna e il 100,00% della sede decentrata di Vado (Monzuno), **con una media pari a 96,96% sull'intero servizio.**

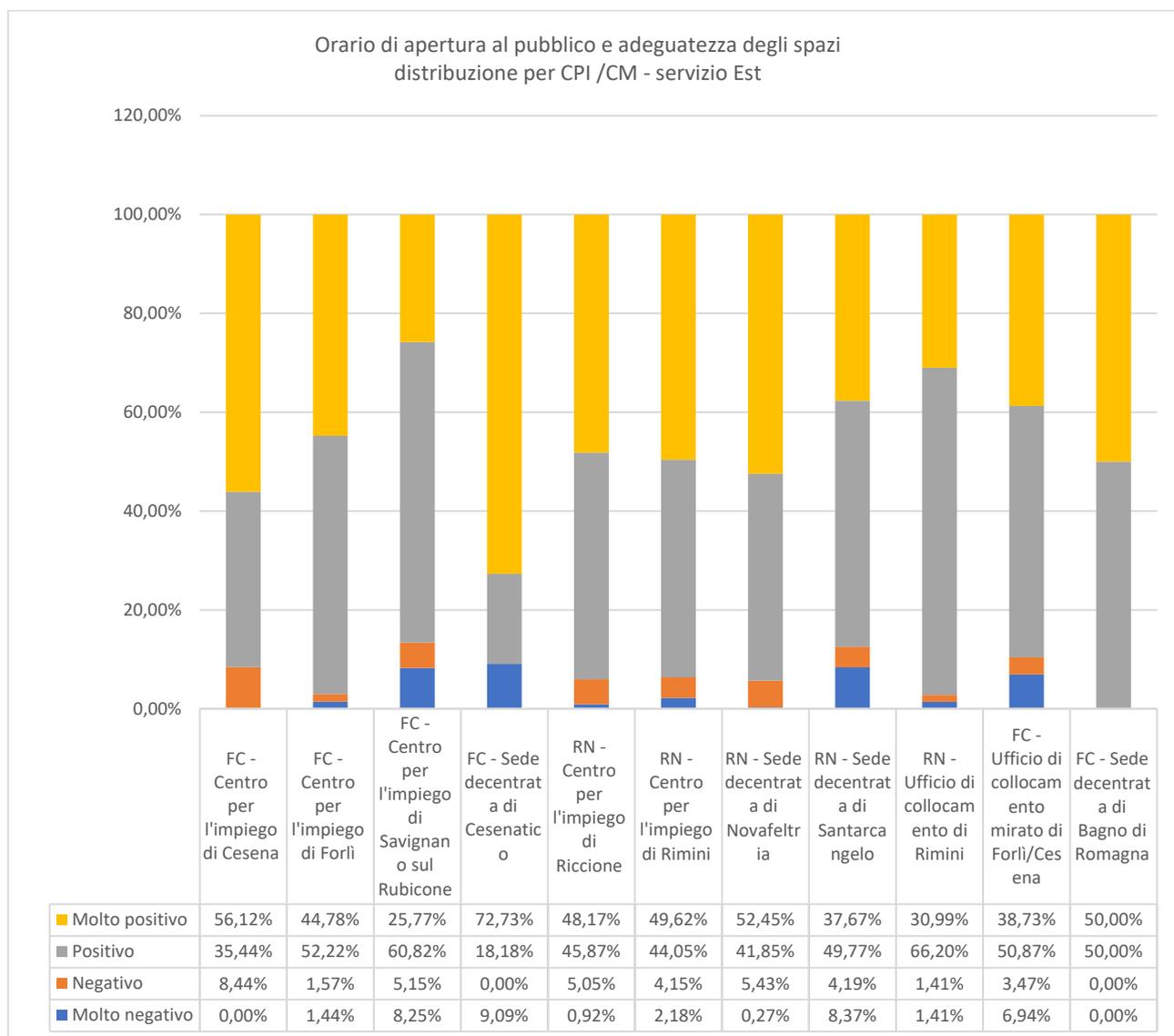
Servizio Territoriale Centro 2

Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi
distribuzione per CPI /CM - servizio Centro 2



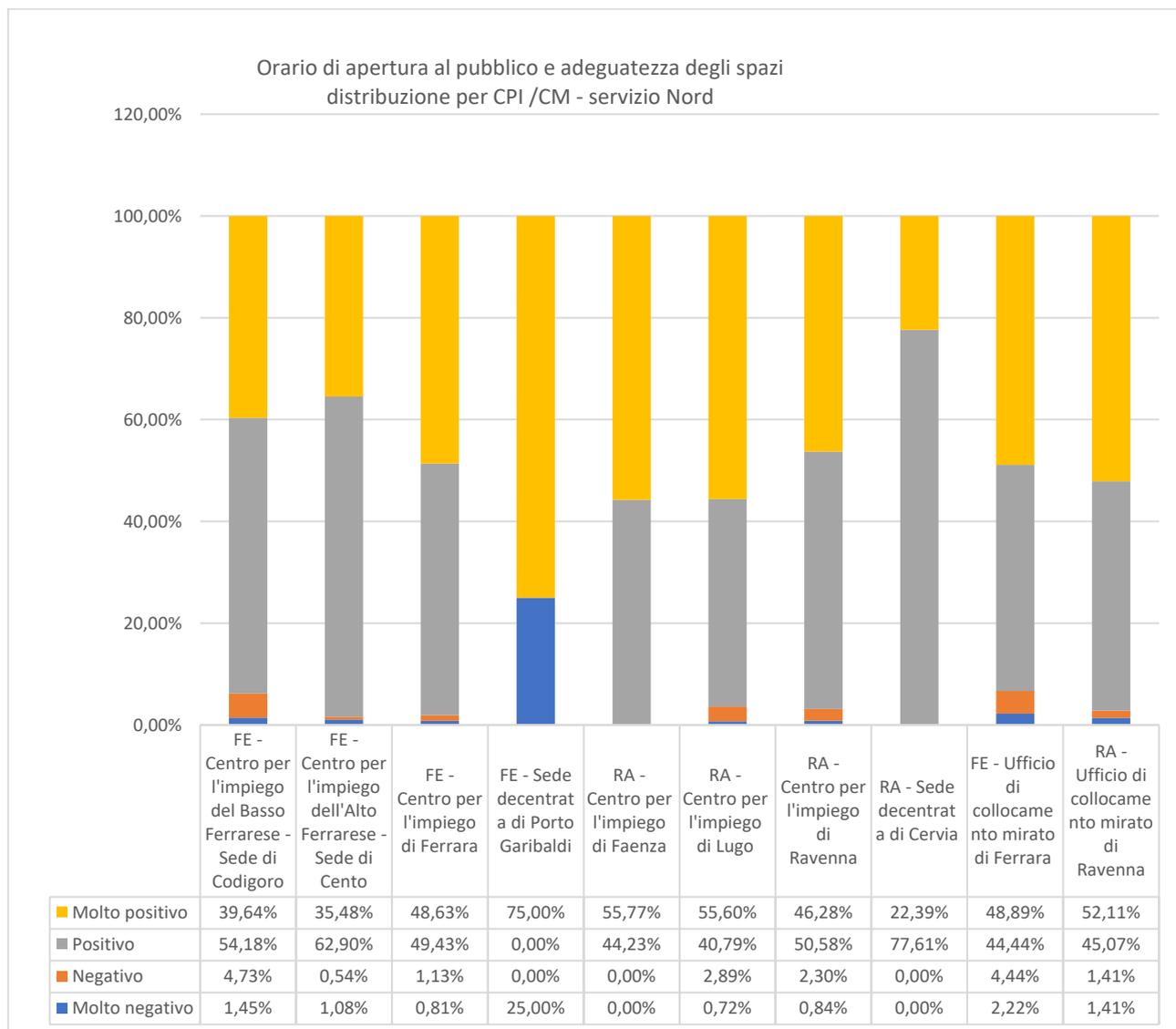
Anche nel caso del servizio Centro 2 le valutazioni su questo primo aspetto risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 79,63% del Centro impiego di Modena e il 100,00% di Castelnovo ne' Monti, **con una media dell'95,86% sul servizio Centro 2.**

Servizio Territoriale Est



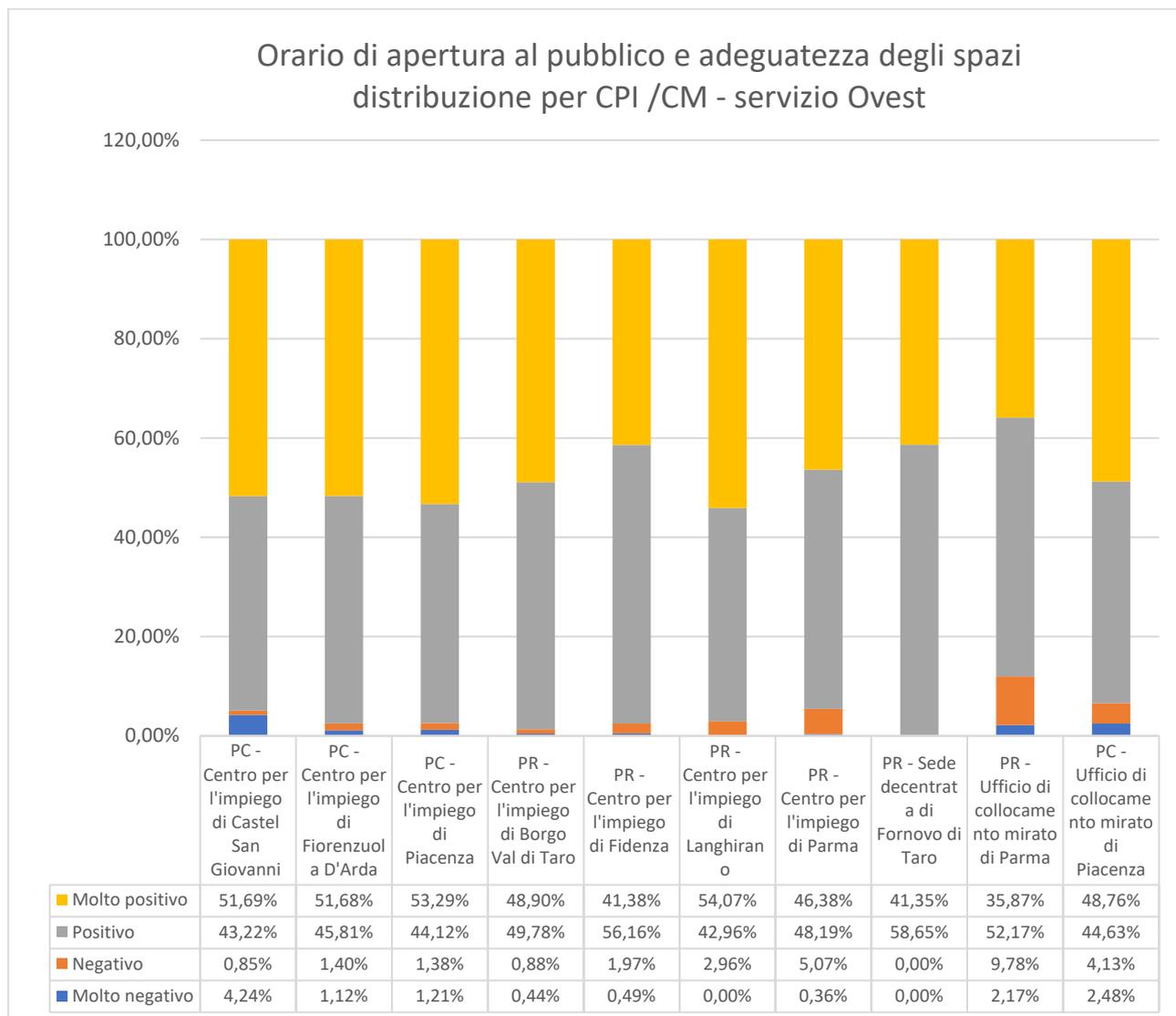
Anche riguardo al servizio EST le valutazioni sono complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'86,60% dell'Ufficio di Savignano sul Rubicone e il 100% della sede decentralata di Bagno di Romagna, **con una media pari a 92,93% sul servizio EST.**

Servizio Territoriale Nord



Per il servizio NORD le valutazioni sono nel complesso positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 75,00% della sede decentrata di Porto Garibaldi e il 100,00% della sede di Faenza e della sede decentrata di Cervia, **con una media pari a 94,90% complessiva sul servizio.**

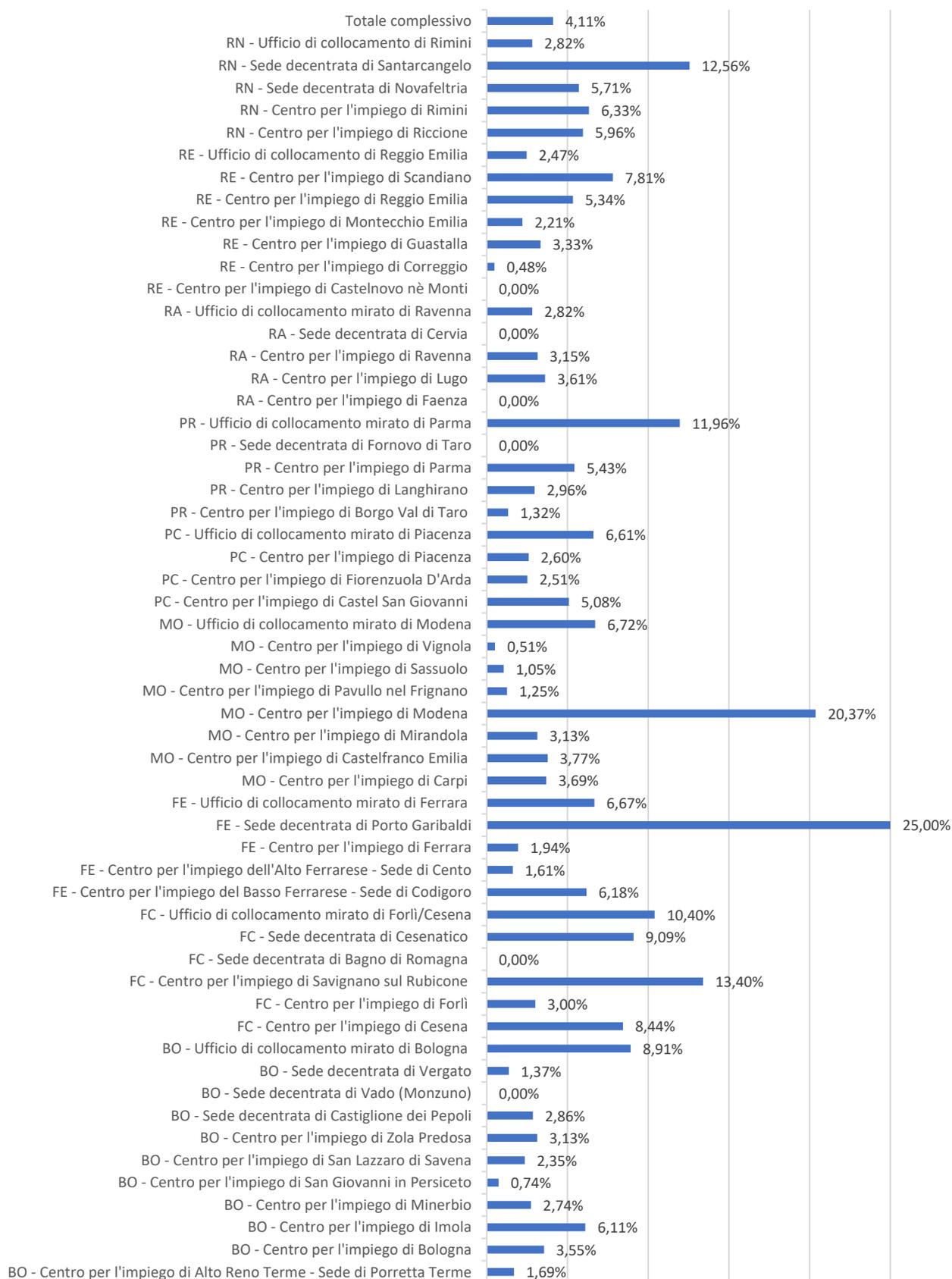
Servizio Territoriale Ovest



Il servizio OVEST riguardo il primo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso positive, come dimostra il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'88,04% della sede dell'ufficio di Collocamento Mirato di Parma e il 100,00% della sede decentrata di Fornovo di Taro, **con una media pari al 95,91% 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 20% sono: Centro per l'Impiego di Modena (20,37% con 77 risposte negative su 378) e la sede decentrata di Porto Garibaldi (25,00% con 1 risposta negativa su 4).

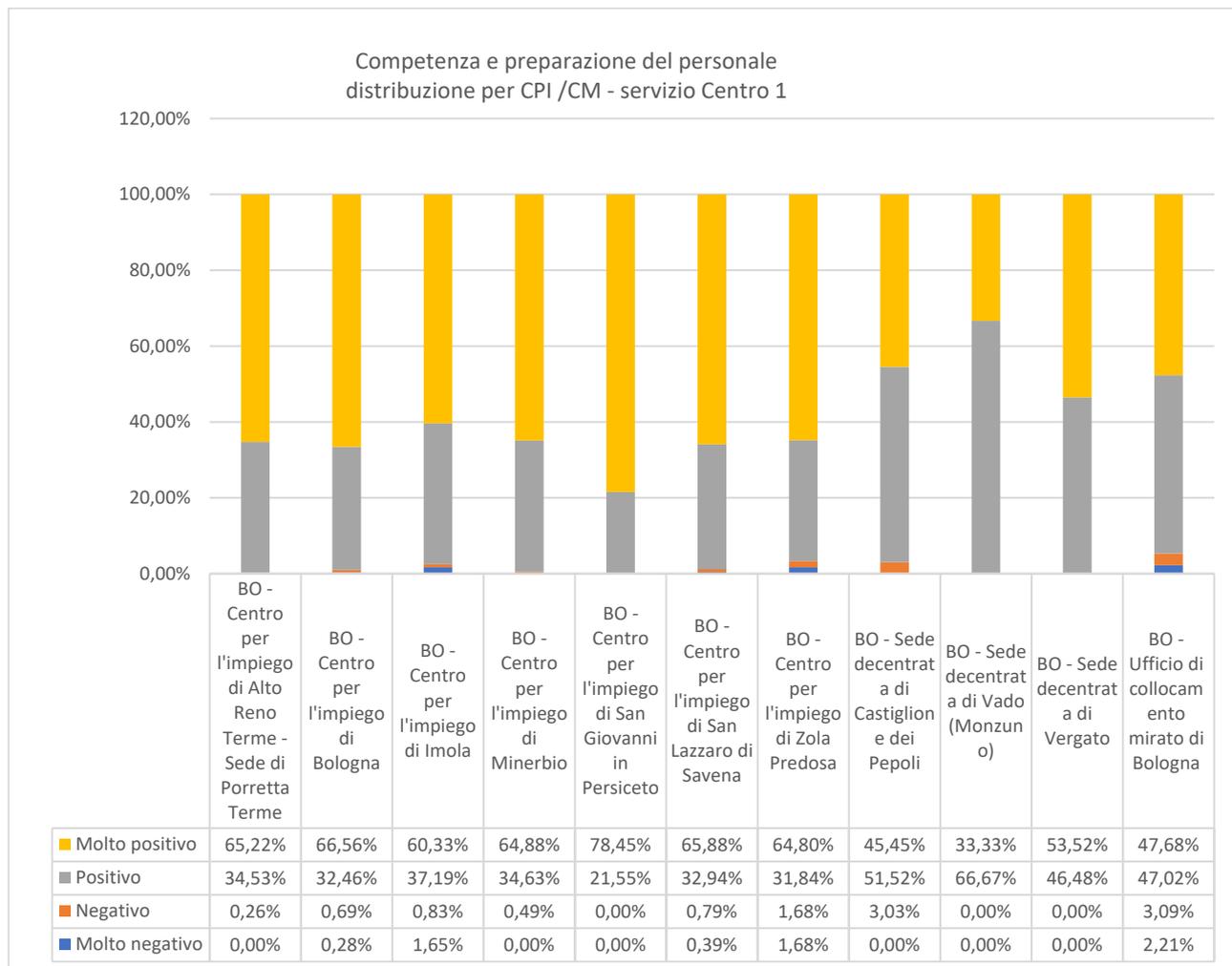
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi
% valutazioni negative sul totale per centro impiego



Domanda 2: “Competenza e preparazione del personale”

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

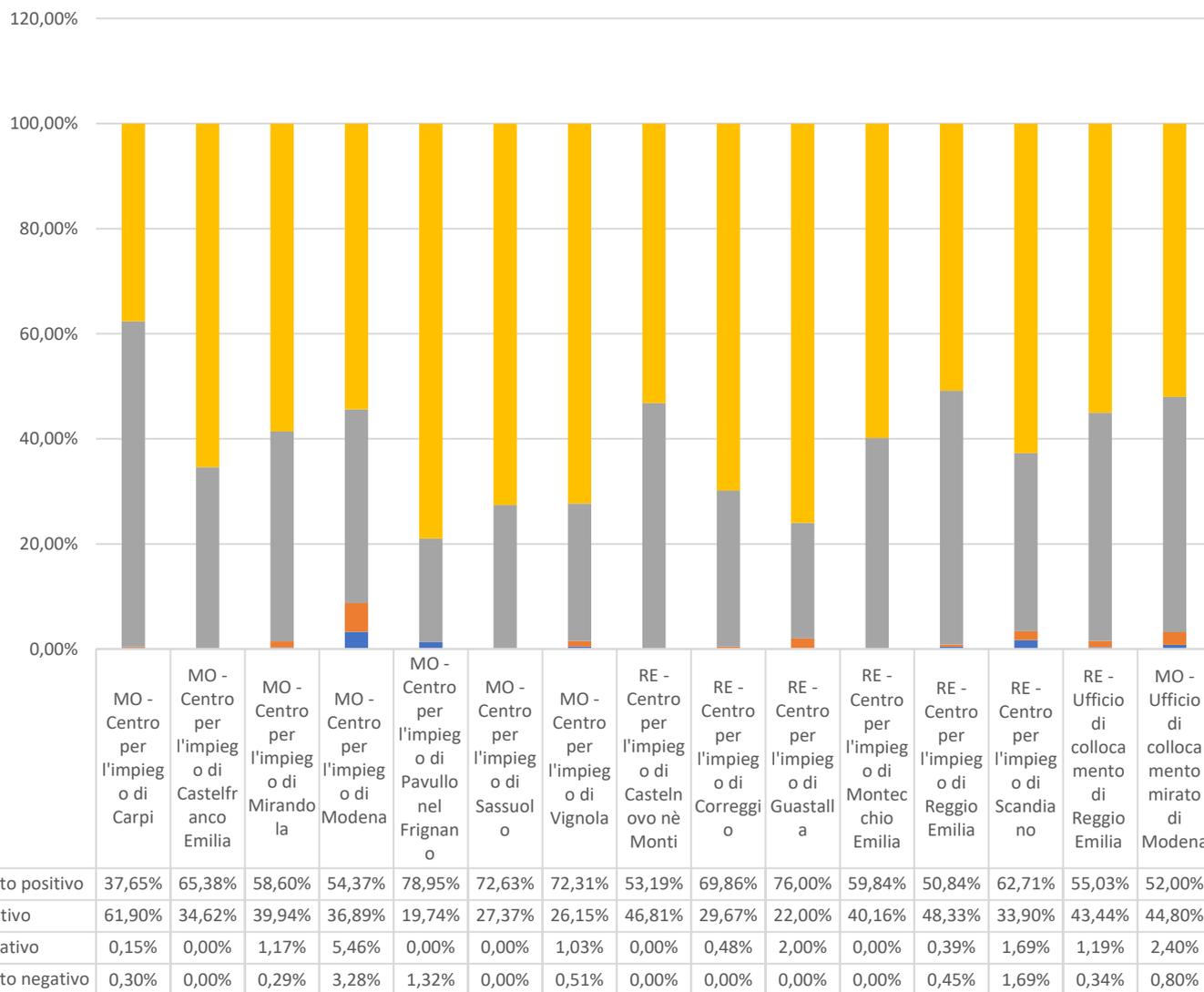
Servizio Territoriale Centro 1



Le valutazioni sulla “competenza e preparazione del personale” relativamente alle sedi del servizio Centro1 risultano nel complesso vicine a “molto positivo”, come evidenzia il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 94,70% dell’ufficio di Collocamento Mirato di Bologna e il 100,00% della sede di San Giovanni in Persiceto, la sede decentrata di Vado (Monzuno), e la sede decentrata di Vergato, **con una media pari all’98,45% sull’intero servizio.**

Servizio Territoriale Centro 2

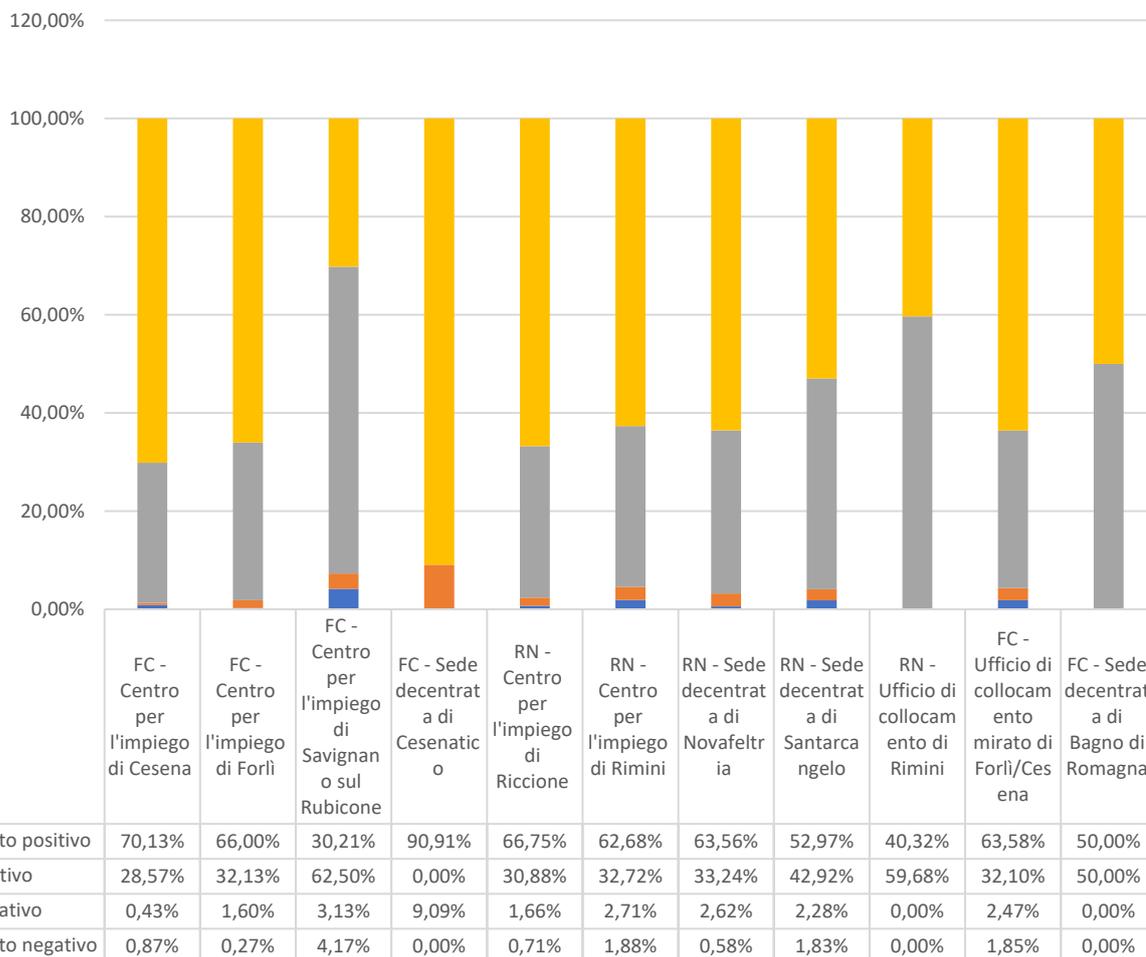
Competenza e preparazione del personale
distribuzione per CPI /CM - servizio Centro 2



Anche nel caso del servizio Centro 2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” in ogni sede come evidenzia il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 91,26% della sede di Modena e il 100,00% delle sedi di Castelfranco Emilia, Sassuolo, Castelnovo né Monti e Montecchio Emilia, **con una media del 98,34% sul complessivo per il servizio Centro 2.**

Servizio Territoriale Est

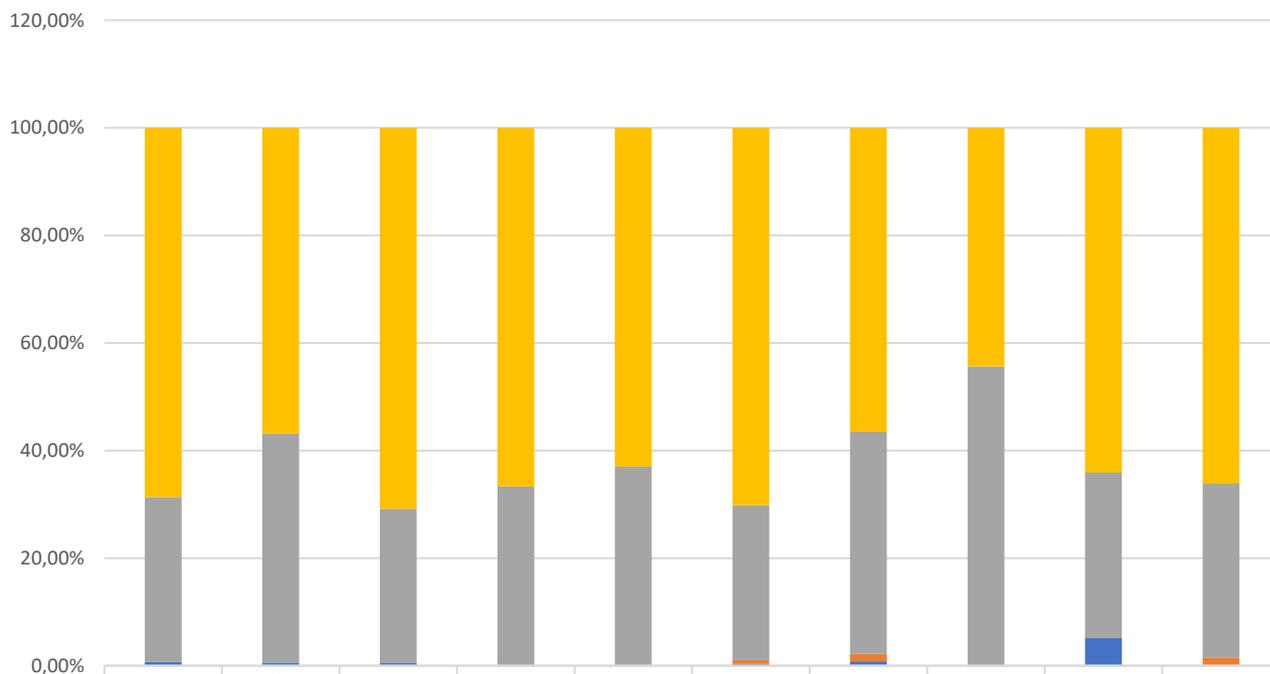
Competenza e preparazione del personale
distribuzione per CPI /CM - servizio Est



Valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. La percentuale di valutazioni positive (positivo e molto positivo) in ogni sede varia tra il 92,71% della sede di Savignano sul Rubicone e il 100,00% della sede dell'ufficio di Collocamento Mirato di Rimini e la sede decentrata di Bagno di Romagna, **con una media pari a 96,53% sul servizio Est.**

Servizio Territoriale Nord

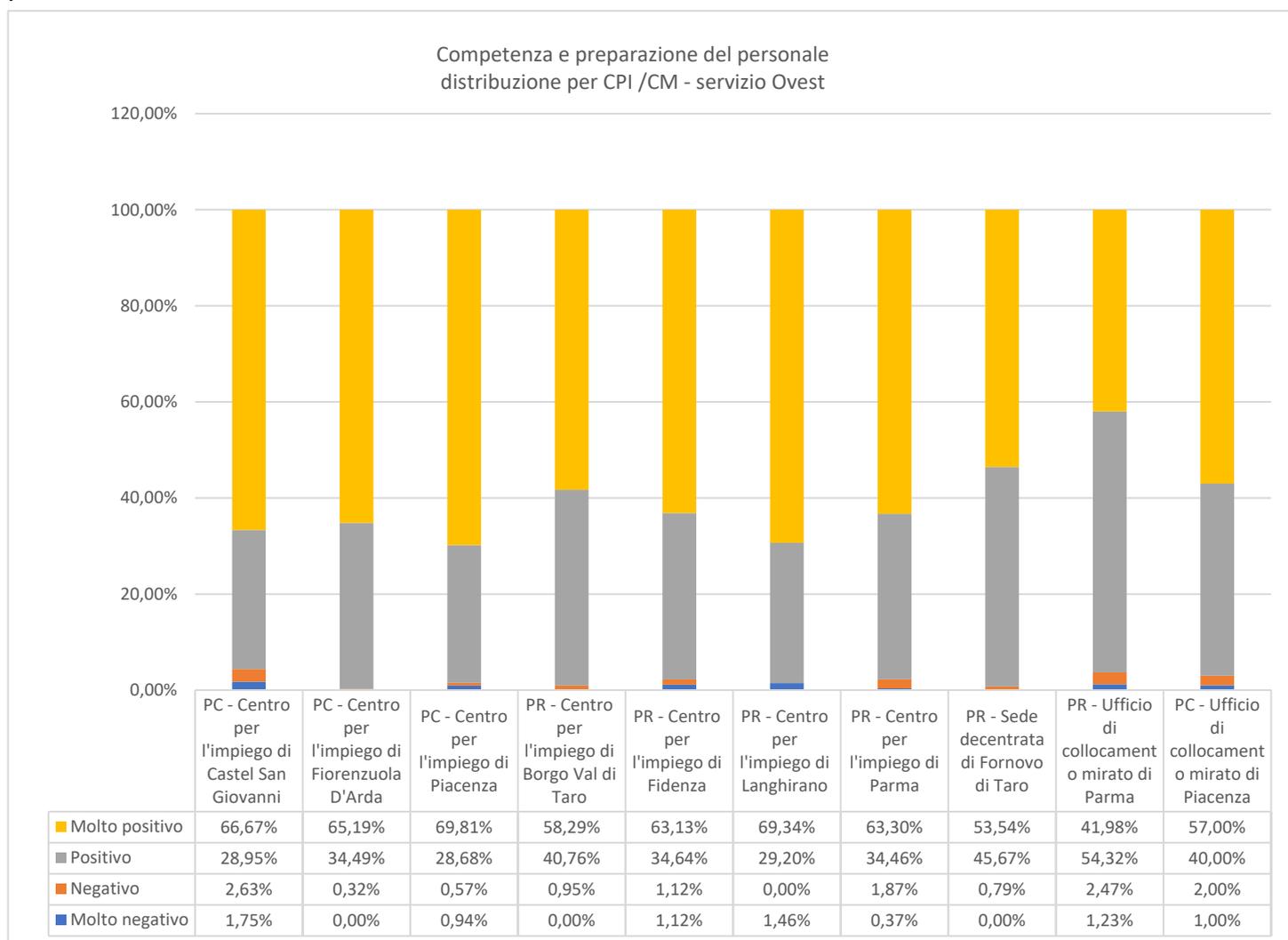
Competenza e preparazione del personale
distribuzione per CPI /CM - servizio Nord



	FE - Centro per l'impiego del Basso Ferrarese - Sede di Codigoro	FE - Centro per l'impiego dell'Alto Ferrarese - Sede di Cento	FE - Centro per l'impiego di Ferrara	FE - Sede decentrata di Porto Garibaldi	RA - Centro per l'impiego di Faenza	RA - Centro per l'impiego di Lugo	RA - Centro per l'impiego di Ravenna	RA - Sede decentrata di Cervia	FE - Ufficio di collocament o mirato di Ferrara	RA - Ufficio di collocament o mirato di Ravenna
■ Molto positivo	68,63%	56,82%	70,83%	66,67%	62,96%	70,16%	56,47%	44,36%	64,10%	66,15%
■ Positivo	30,63%	42,61%	28,69%	33,33%	37,04%	28,77%	41,31%	55,64%	30,77%	32,31%
■ Negativo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,71%	1,41%	0,00%	0,00%	1,54%
■ Molto negativo	0,74%	0,57%	0,48%	0,00%	0,00%	0,36%	0,82%	0,00%	5,13%	0,00%

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 94,87% della sede del CM di Ferrara e il 100,00% della sede decentrata di Porto Garibaldi, sede di Faenza, e della sede decentrata di Cervia **con una media pari a 98,83% per il complessivo del servizio Nord.**

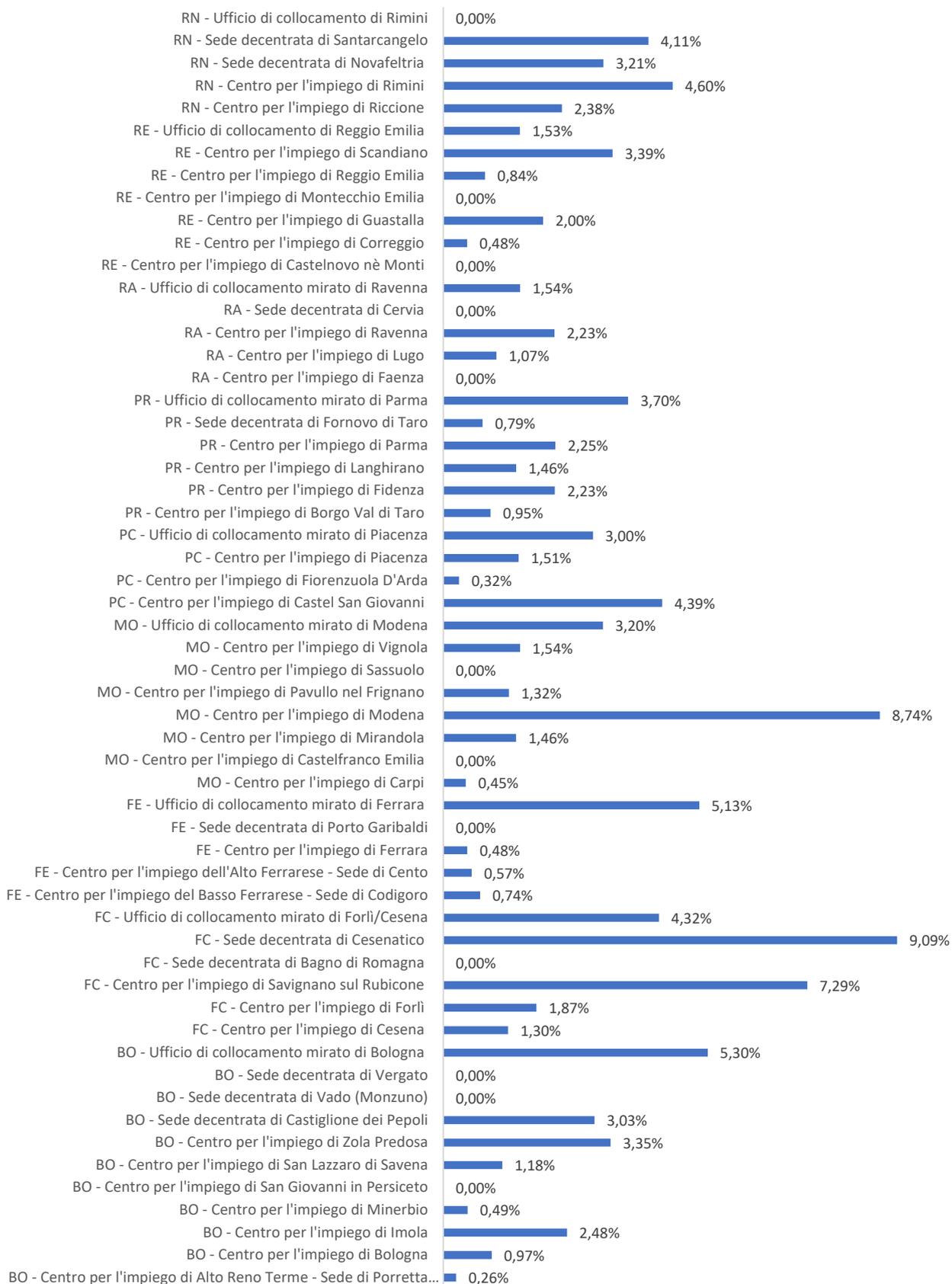
Servizio Territoriale Ovest



Il servizio OVEST riguardo al secondo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 95,61% della sede di Castel San Giovanni e il 99,68% del Centro impiego di Fiorenzuola D'Arda, con **una media pari al 97,94% 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 decentrata del centro impiego di Cesenatico con il 9,09%. % con 1 risposta negativa su 11.

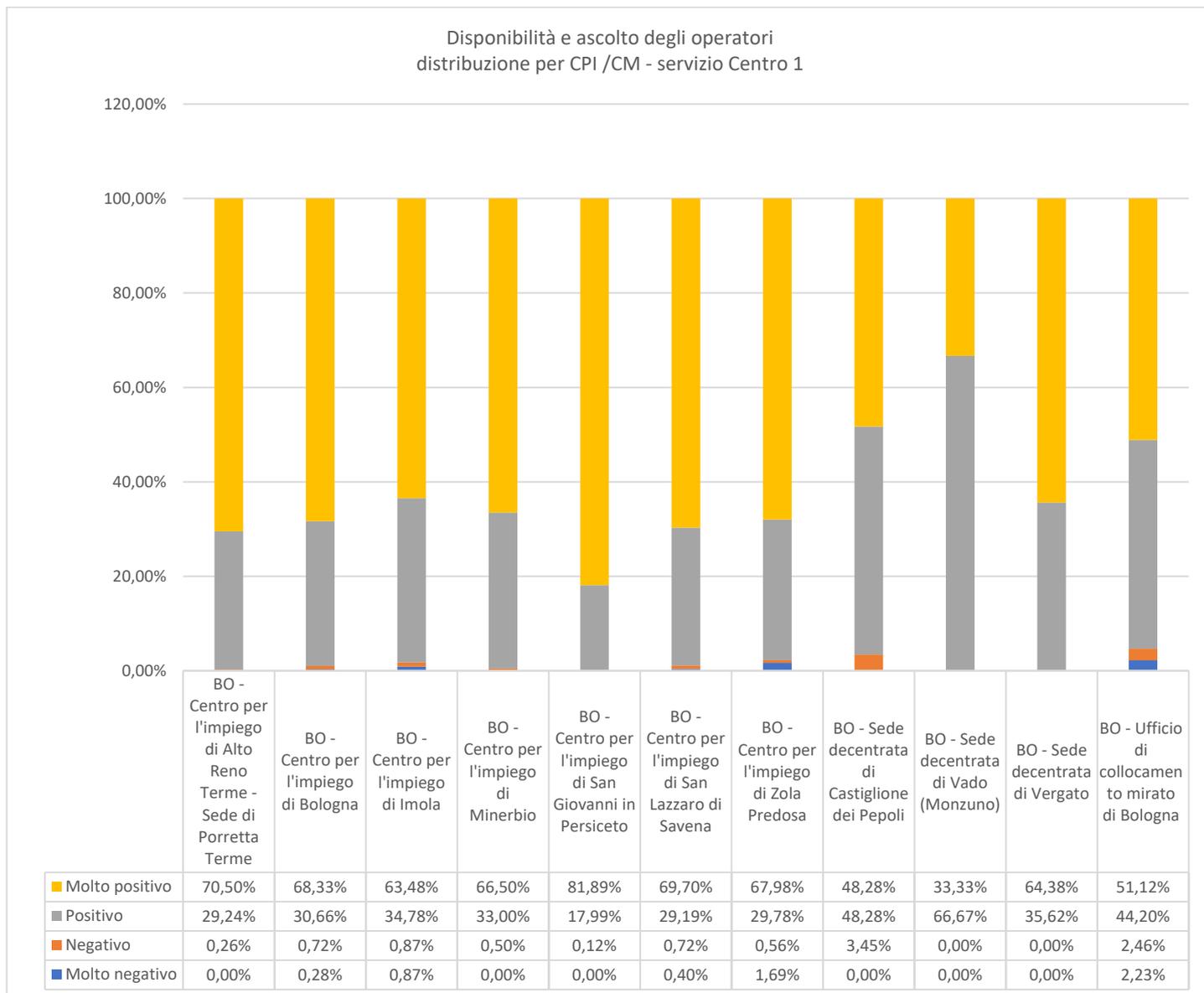
Competenza e preparazione del personale
% valutazioni negative sul totale per centro impiego



Domanda 3: “Disponibilità e ascolto degli operatori”

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

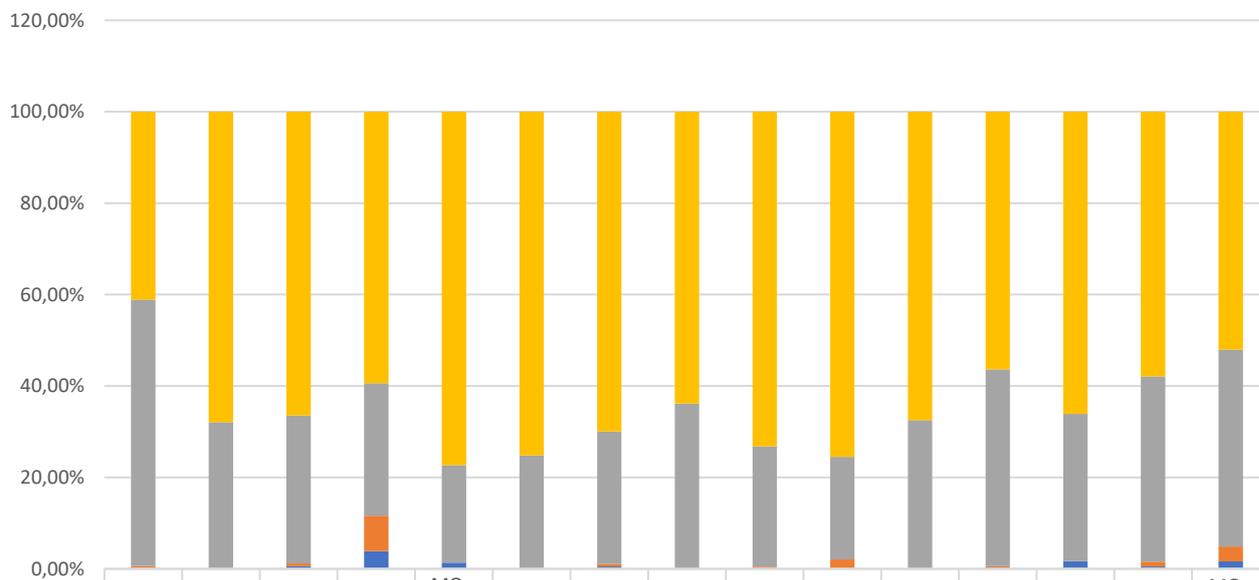
Servizio Territoriale Centro 1



Le valutazioni pervenute relativamente all’aspetto “disponibilità ed ascolto degli operatori” per le sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente sempre superiori a “positivo”. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 95,31% della sede del CM di Bologna e il 100,00% della sede decentrata di Vado (Monzuno), e della sede decentrata di Vergato, **con una media pari al 98,63% sull’intero servizio.**

Servizio Territoriale Centro 2

Disponibilità e ascolto degli operatori
distribuzione per CPI /CM - servizio Centro 2

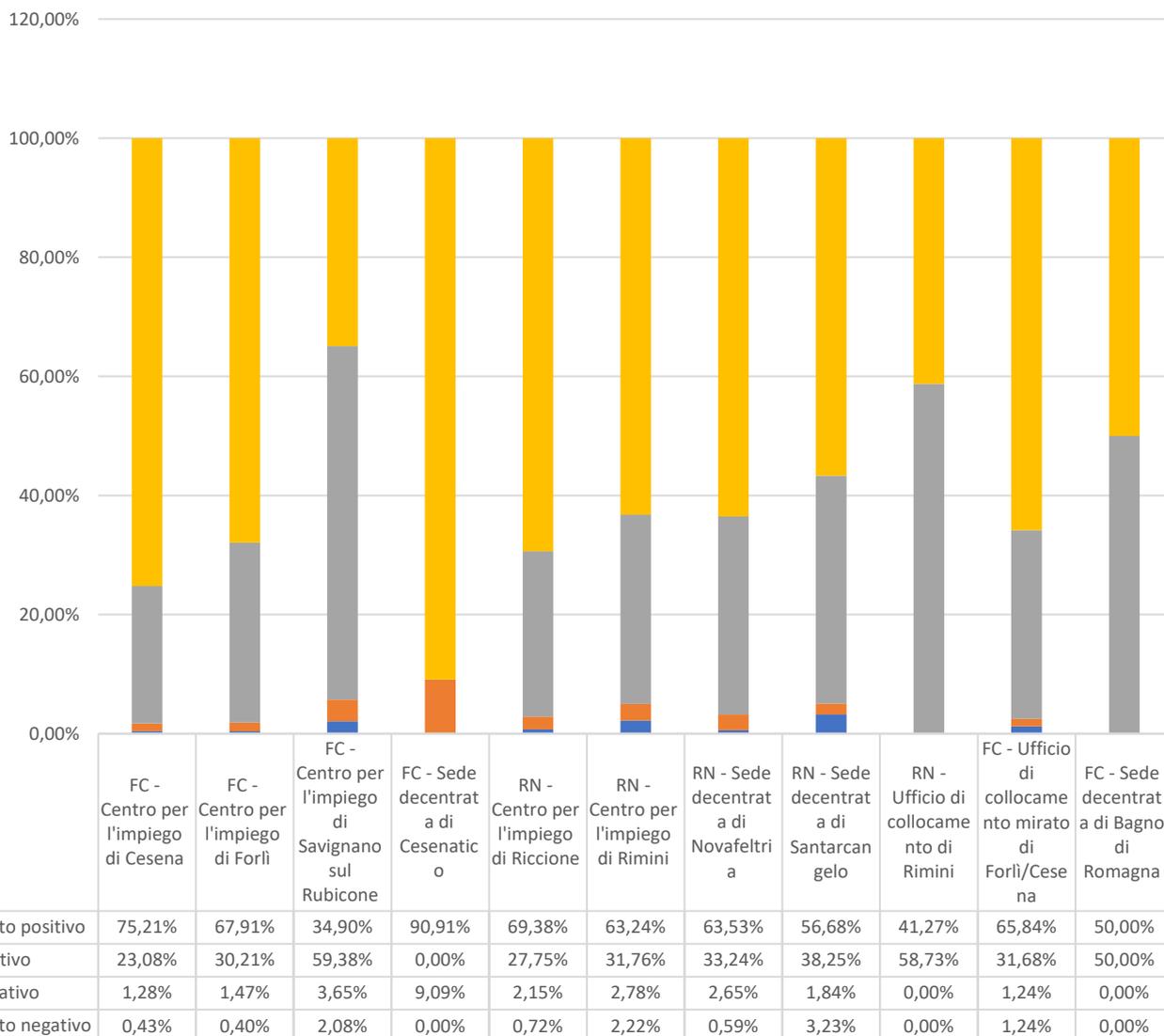


	MO - Centro per l'impiego di Carpi	MO - Centro per l'impiego di Castelfranco Emilia	MO - Centro per l'impiego di Mirandola	MO - Centro per l'impiego di Modena	MO - Centro per l'impiego di Pavullo nel Frignano	MO - Centro per l'impiego di Sassuolo	MO - Centro per l'impiego di Vignola	RE - Centro per l'impiego di Castelnovo né Monti	RE - Centro per l'impiego di Correggio	RE - Centro per l'impiego di Guastalla	RE - Centro per l'impiego di Montecchio Emilia	RE - Centro per l'impiego di Reggio Emilia	RE - Centro per l'impiego di Scandiano	RE - Ufficio di collocamento di Reggio Emilia	MO - Ufficio di collocamento mirato di Modena
■ Molto positivo	41,12%	67,92%	66,47%	59,39%	77,33%	75,20%	69,95%	63,83%	73,21%	75,51%	67,46%	56,36%	66,10%	57,90%	52,03%
■ Positivo	58,27%	32,08%	32,36%	29,01%	21,33%	24,80%	29,02%	36,17%	26,32%	22,45%	32,54%	43,06%	32,20%	40,55%	43,09%
■ Negativo	0,61%	0,00%	0,58%	7,73%	0,00%	0,00%	0,52%	0,00%	0,48%	2,04%	0,00%	0,32%	0,00%	1,03%	3,25%
■ Molto negativo	0,00%	0,00%	0,58%	3,87%	1,33%	0,00%	0,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,26%	1,69%	0,52%	1,63%

Anche nel caso del servizio Centro 2 abbiamo valutazioni superiori complessivamente a “positivo” quasi in ogni sede. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’88,40% della sede di Modena e il 100,00% della sede di Castelfranco Emilia, Sassuolo, Castelnovo né Monti, e Montecchio Emilia, **con una media del 98,20% sul totale per il servizio Centro 2.**

Servizio Territoriale Est

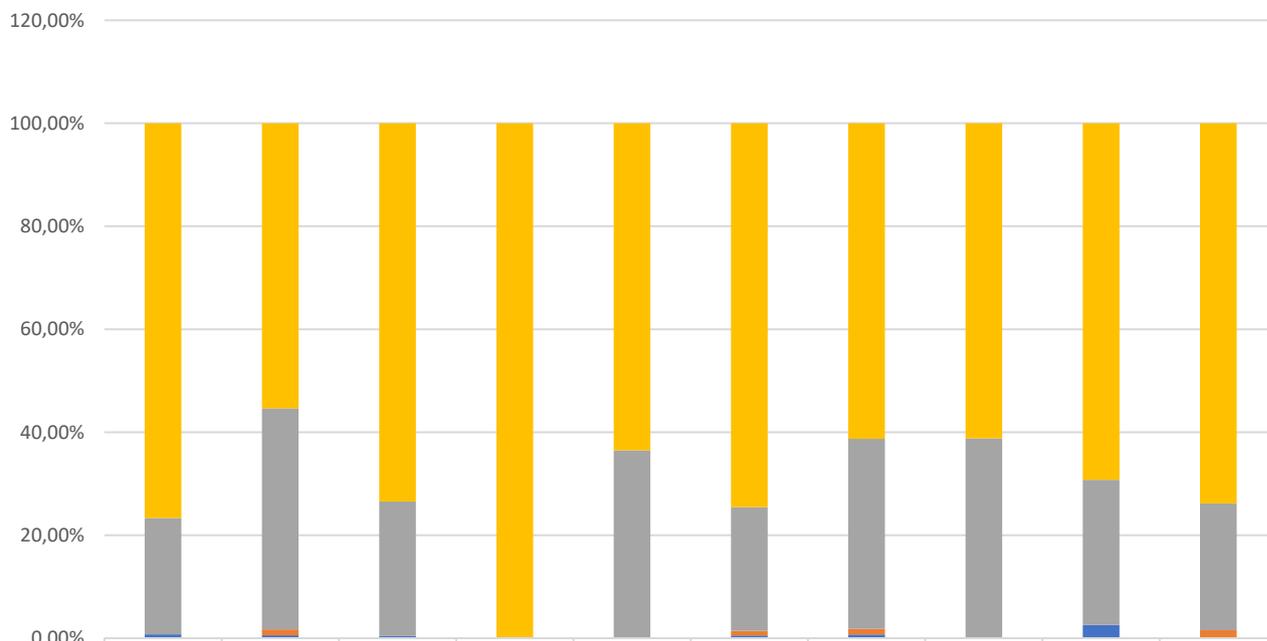
Disponibilità e ascolto degli operatori
distribuzione per CPI /CM - servizio Est



Valutazioni nel complesso superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 94,27% della sede di Savignano sul Rubicone e il 100,00% dell'ufficio di Collocamento Mirato di Rimini e la sede decentrata di Bagno di Romagna, **con una media pari a 96,63% sull'intero servizio Est.**

Servizio Territoriale Nord

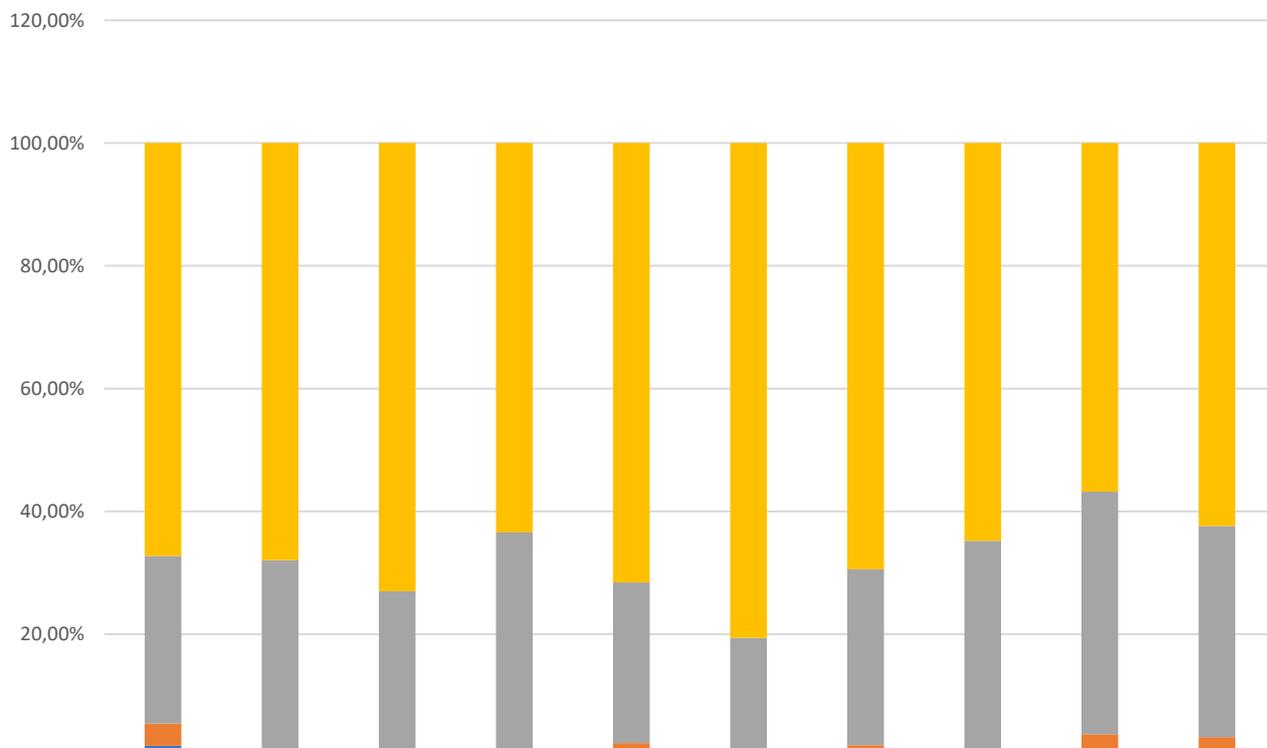
Disponibilità e ascolto degli operatori
distribuzione per CPI /CM - servizio Nord



Anche nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 97,44 % della sede del CM di Ferrara e il 100,00% della sede decentrata di Porto Garibaldi, sede di Faenza, e la sede decentrata di Cervia **con una media pari a 98,98% per il servizio Nord.**

Servizio Territoriale Ovest

Disponibilità e ascolto degli operatori
distribuzione per CPI /CM - servizio Ovest



	PC - Centro per l'impiego di Castel San Giovanni	PC - Centro per l'impiego di Fiorenzuola D'Arda	PC - Centro per l'impiego di Piacenza	PR - Centro per l'impiego di Borgo Val di Taro	PR - Centro per l'impiego di Fidenza	PR - Centro per l'impiego di Langhirano	PR - Centro per l'impiego di Parma	PR - Sede decentrata di Fornovo di Taro	PR - Ufficio di collocamento mirato di Parma	PC - Ufficio di collocamento mirato di Piacenza
■ Molto positivo	67,27%	67,94%	73,00%	63,45%	71,59%	80,60%	69,43%	64,80%	56,79%	62,37%
■ Positivo	27,27%	31,43%	25,86%	35,53%	26,14%	18,66%	28,68%	35,20%	39,51%	34,41%
■ Negativo	3,64%	0,00%	0,57%	1,02%	1,14%	0,00%	1,89%	0,00%	2,47%	2,15%
■ Molto negativo	1,82%	0,63%	0,57%	0,00%	1,14%	0,75%	0,00%	0,00%	1,23%	1,08%

Il servizio OVEST riguardo al terzo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 94,55% della sede di Castel San Giovanni e il 100,00% della sede decentrata di Fornovo di Taro, **con una media pari al 97,99% 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 del Centro per l'Impiego di Modena con l'11,60%. Nei restanti casi solo la sede decentrata di Cesenatico supera di poco la soglia del 9%, con 1 risposta negativa su 11.

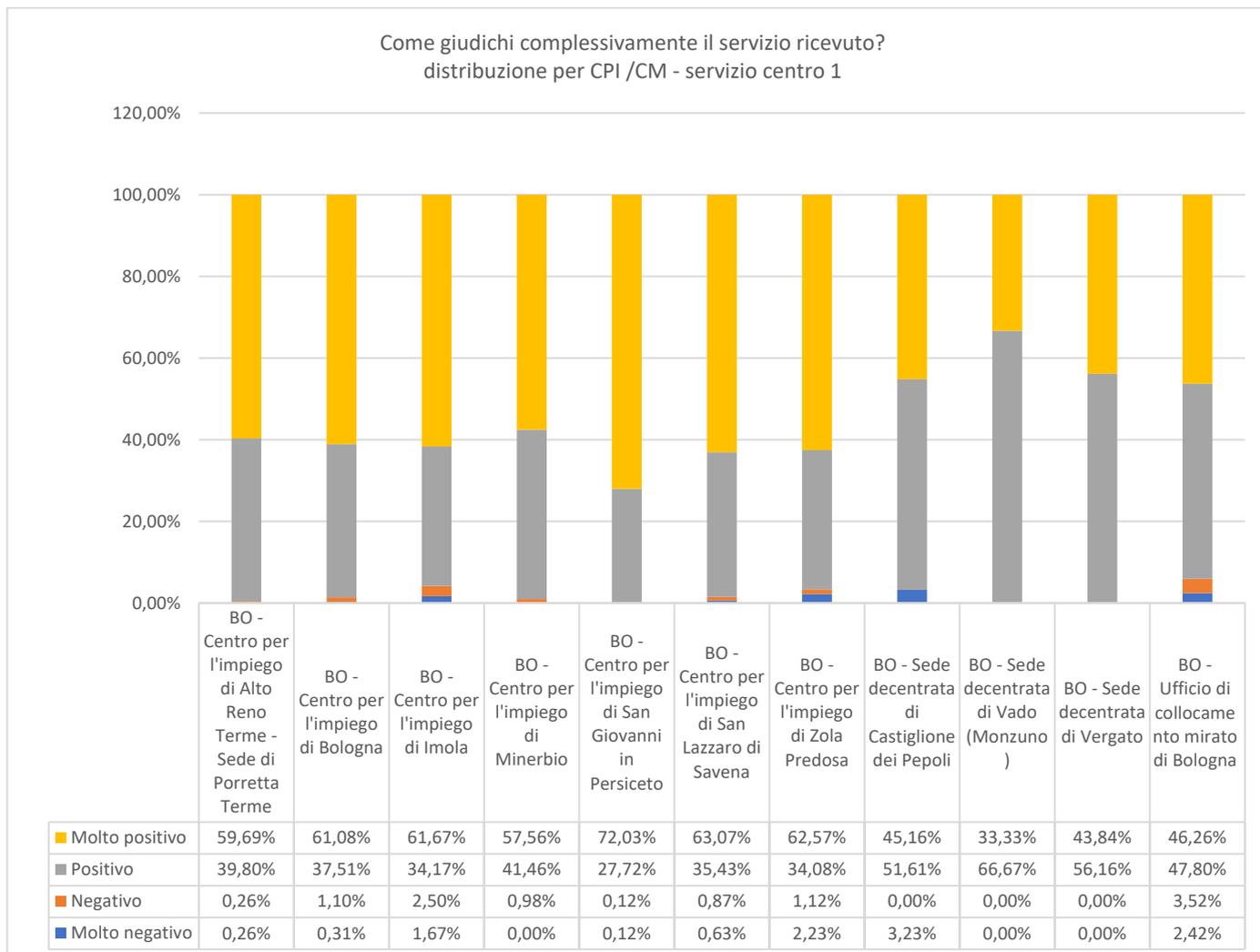
Disponibilità e ascolto degli operatori
% valutazioni negative sul totale per centro impiego



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

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

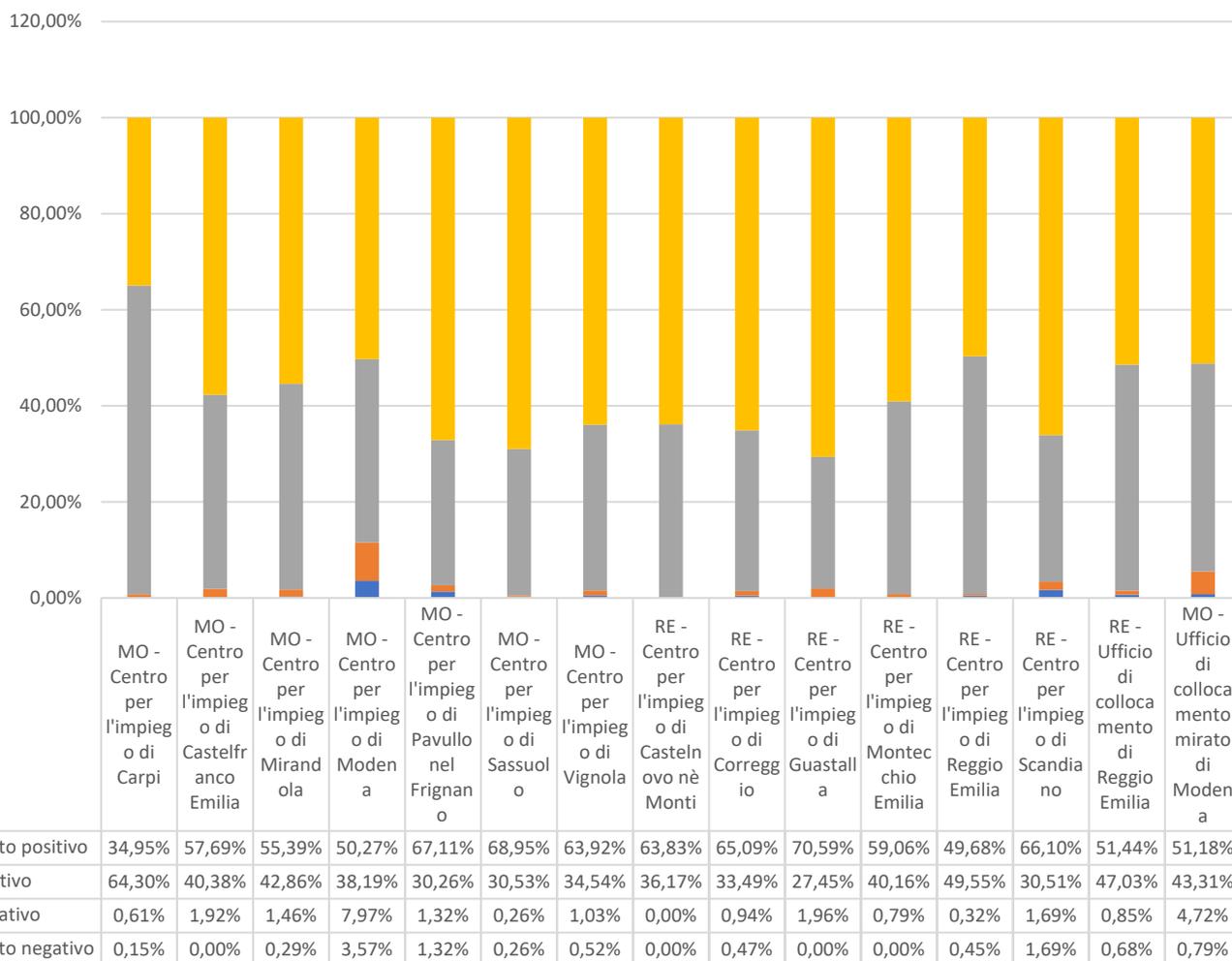
Servizio Territoriale Centro 1



Le valutazioni pervenute relativamente al quarto aspetto analizzato per le sedi del servizio Centro 1 risultano complessivamente superiori a “positivo”. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 94,05% della sede del CM di Bologna e il 100,00% della sede decentrata di Vado (Monzuno) e della sede decentrata di Vergato, **con una media pari a 98,06% sull'intero servizio.**

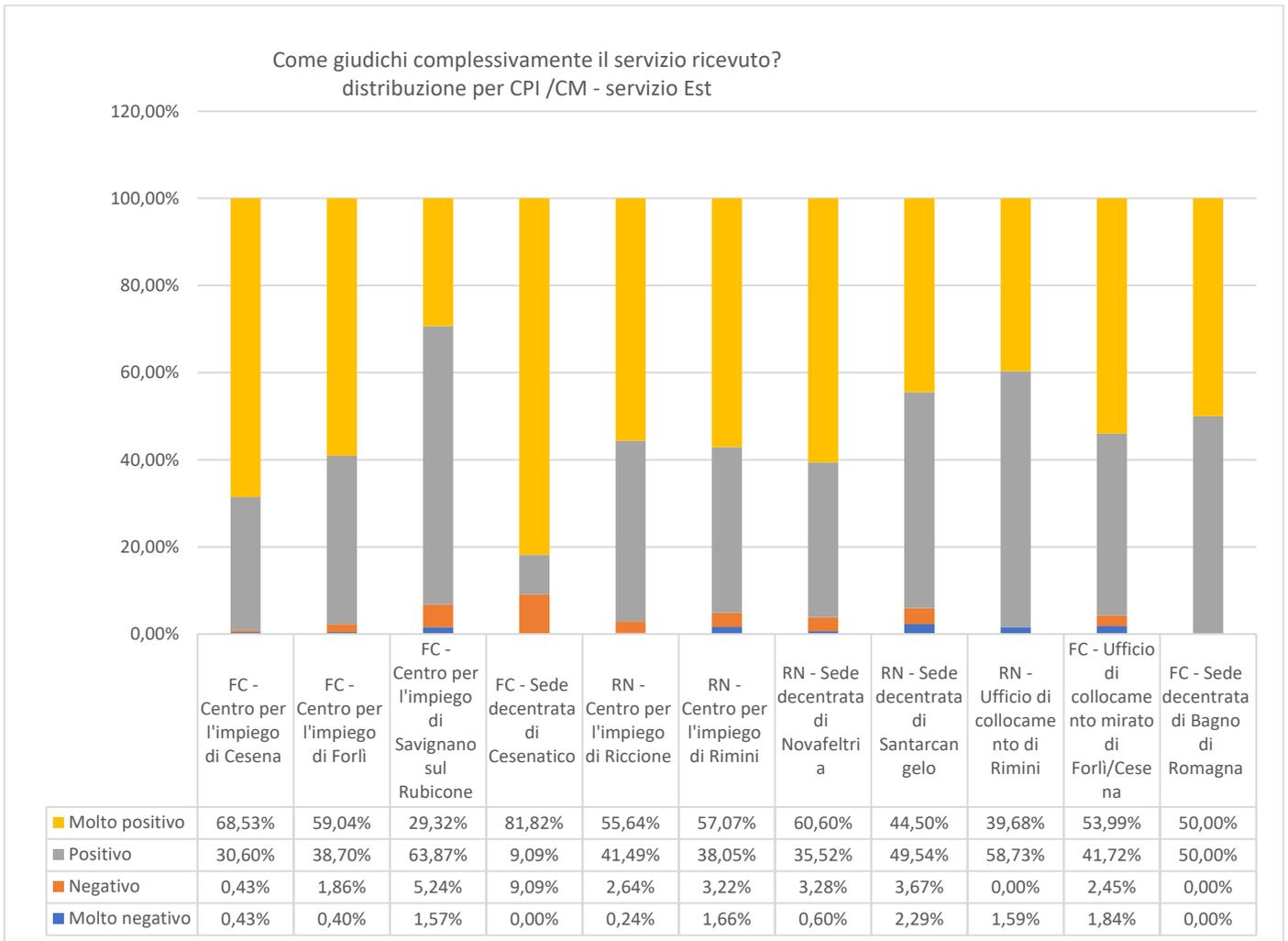
Servizio Territoriale Centro 2

Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?
distribuzione per CPI /CM - servizio Centro 2



Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” quasi in ogni sede. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’88,46% della sede di Modena e il 100,00% la sede di Castelnuovo né Monti, **con una media del 97,60% sul totale per il servizio Centro 2.**

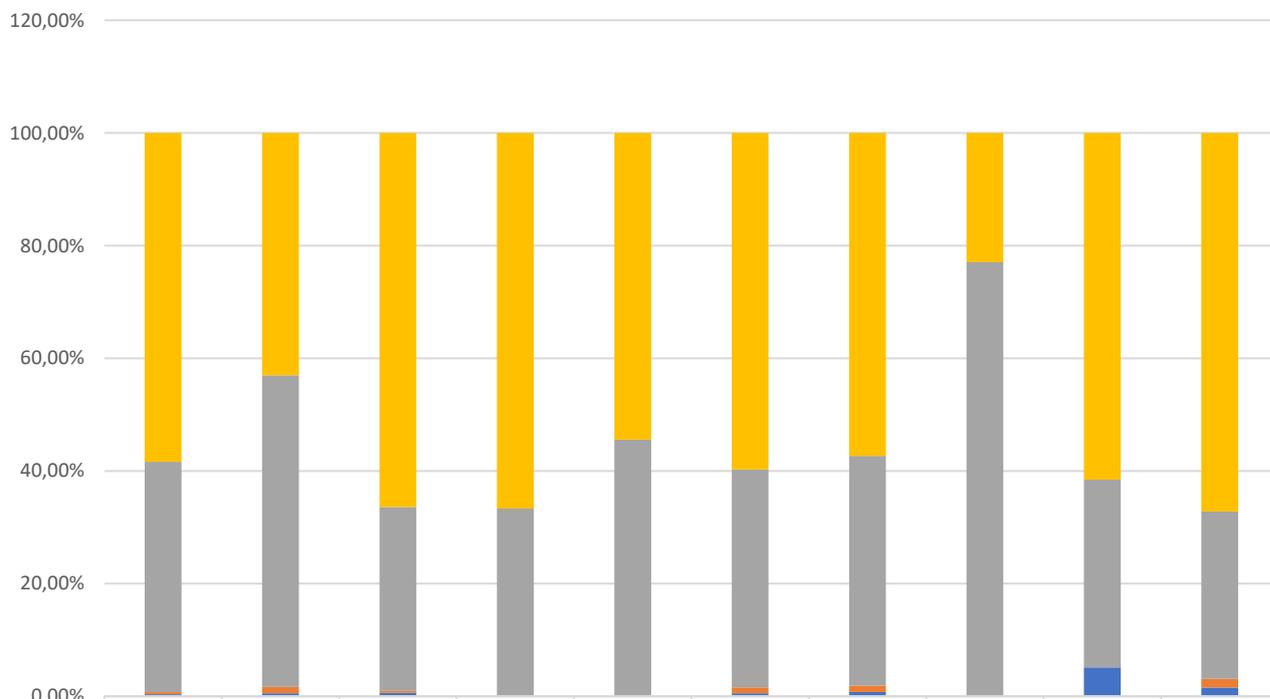
Servizio Territoriale Est



Valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 93,19% di della sede di Savignano sul Rubicone e il 100% della sede decentrata di Bagno di Romagna, **con una media pari a 96,14% sull'intero servizio EST.**

Servizio Territoriale Nord

Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?
distribuzione per CPI /CM - servizio Nord

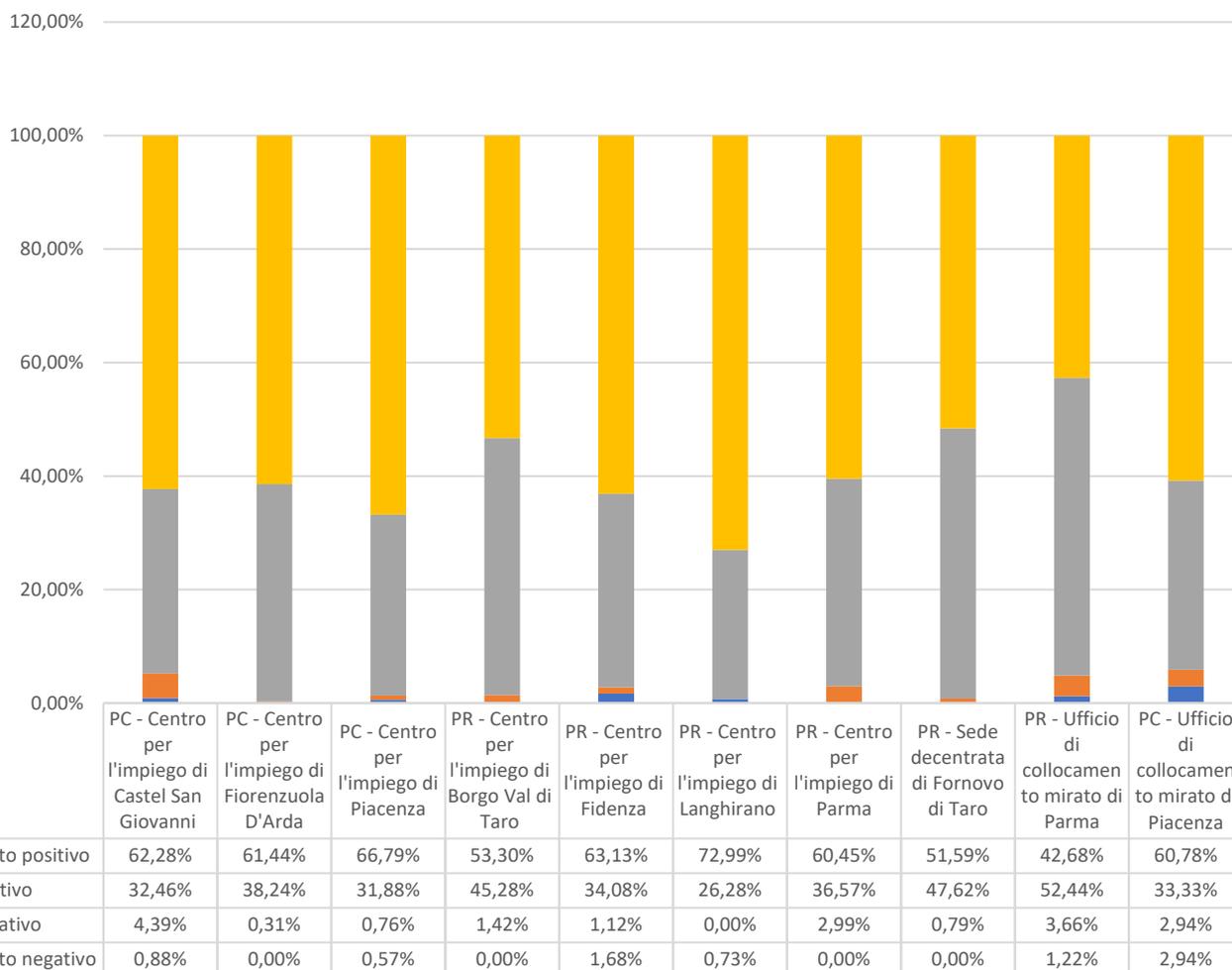


	FE - Centro per l'impiego del Basso Ferrarese - Sede di Codigoro	FE - Centro per l'impiego dell'Alto Ferrarese - Sede di Cento	FE - Centro per l'impiego di Ferrara	FE - Sede decentrata di Porto Garibaldi	RA - Centro per l'impiego di Faenza	RA - Centro per l'impiego di Lugo	RA - Centro per l'impiego di Ravenna	RA - Sede decentrata di Cervia	FE - Ufficio di collocamento mirato di Ferrara	RA - Ufficio di collocamento mirato di Ravenna
■ Molto positivo	58,36%	43,02%	66,40%	66,67%	54,42%	59,71%	57,33%	22,96%	61,54%	67,19%
■ Positivo	40,89%	55,31%	32,64%	33,33%	45,58%	38,68%	40,75%	77,04%	33,33%	29,69%
■ Negativo	0,37%	1,12%	0,32%	0,00%	0,00%	1,07%	1,14%	0,00%	0,00%	1,56%
■ Molto negativo	0,37%	0,56%	0,64%	0,00%	0,00%	0,53%	0,78%	0,00%	5,13%	1,56%

Anche nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 94,87% della sede del CM di Ferrara e il 100,00% della sede decentrata di Porto Garibaldi, sede di Faenza, e la sede decentrata di Cervia, **con una media pari a 98,48% sul complessivo del servizio Nord.**

Servizio Territoriale Ovest

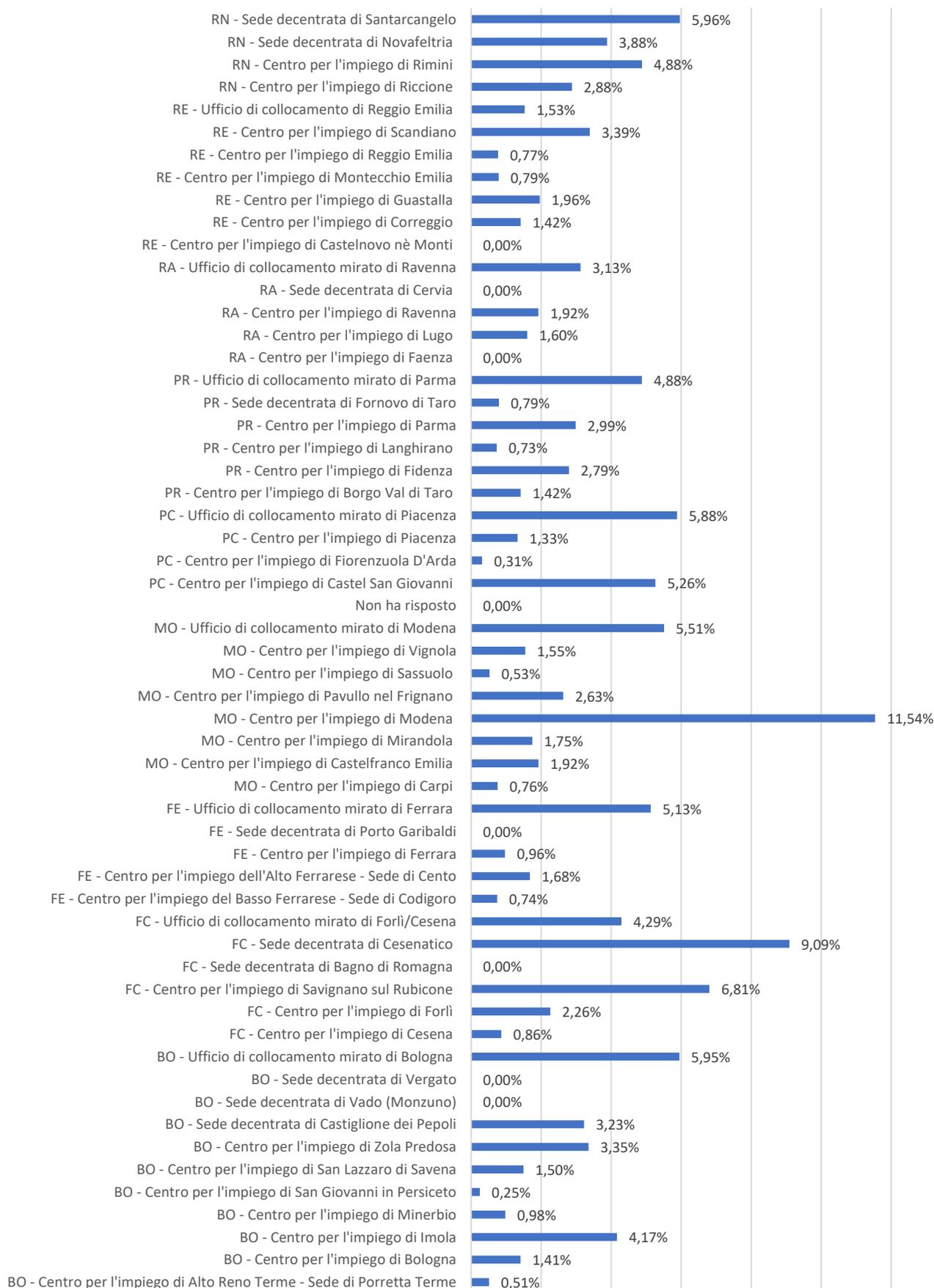
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?
distribuzione per CPI /CM - servizio Ovest



Il servizio OVEST riguardo al quarto dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo in quasi tutte le sedi. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 94,12% della sede del CM di Piacenza e il 99,69% della sede di Fiorenzuola D'Arda, **con una media pari al 97,36% 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%; l'unica sede con un valore poco superiore all'11% è il CPI Modena con il 11,54%, con 42 risposte negative su 364.

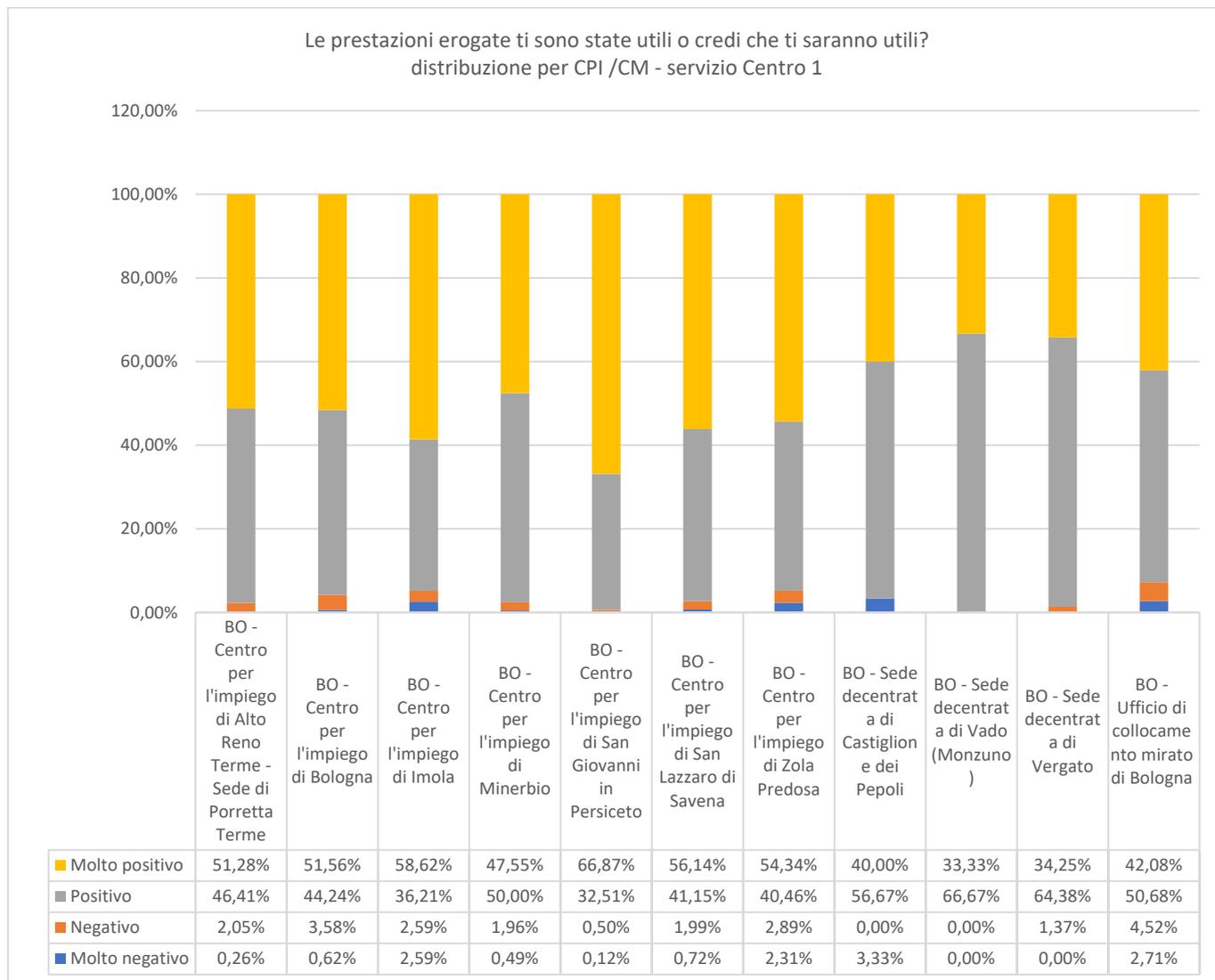
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?
% valutazioni negative sul totale per centro impiego



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:

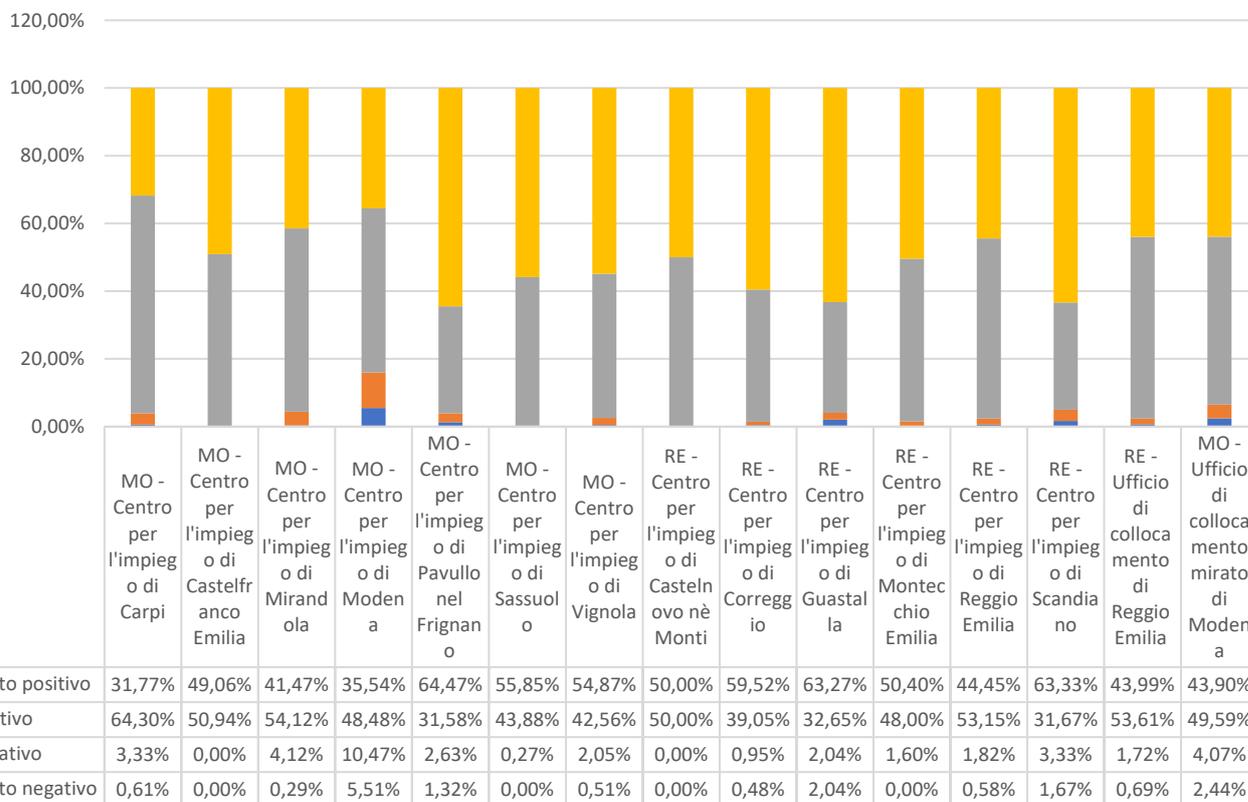
Servizio Territoriale Centro 1



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 Centro 1 risultano complessivamente superiori a “positivo”, come evidenziato dal grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 92,76% della sede del CM di Bologna e il 100,00% della sede decentrata di Vado (Monzuno), **con una media pari al 96,85% sull'intero servizio.**

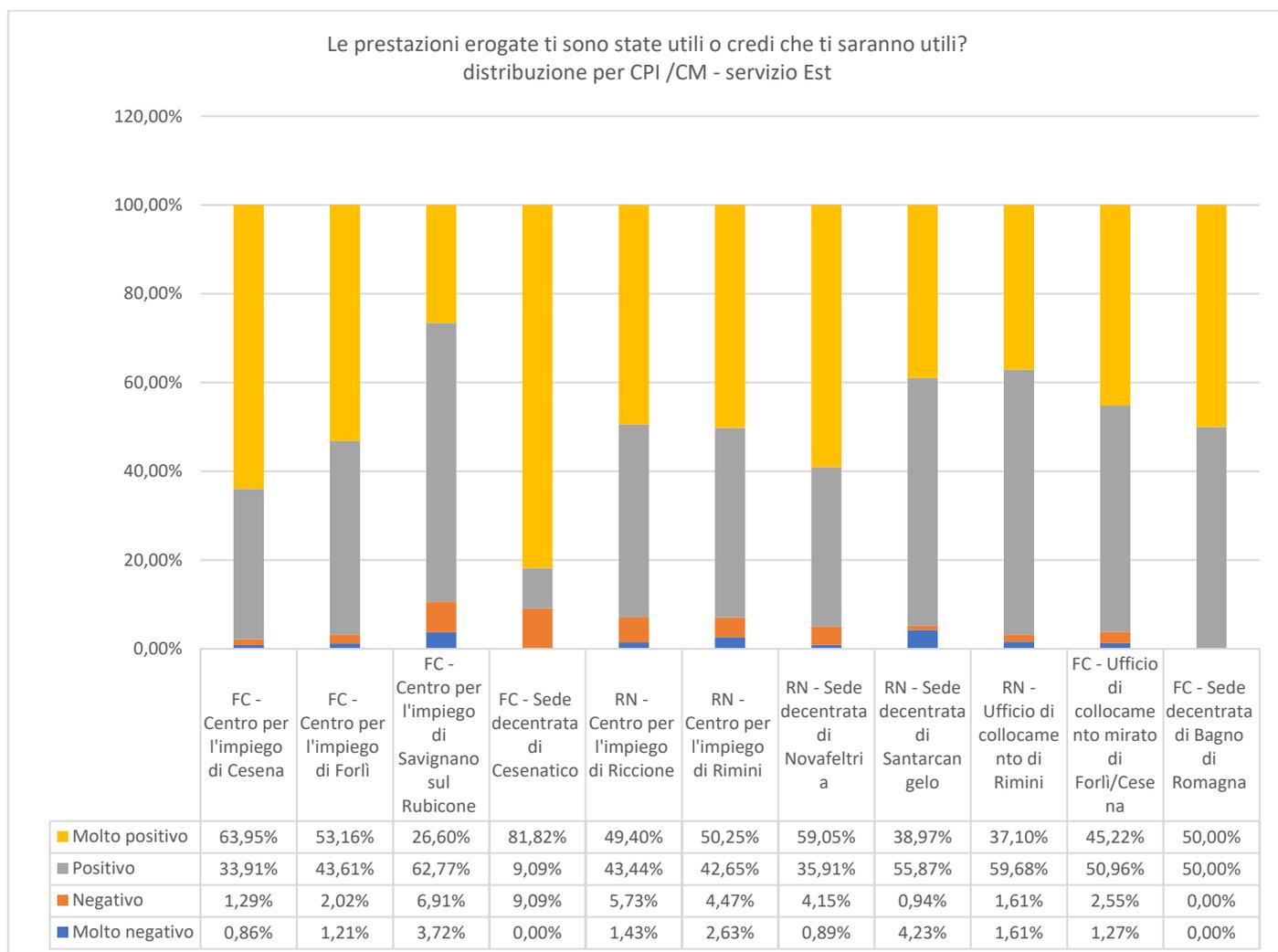
Servizio Territoriale Centro 2

Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?
distribuzione per CPI /CM - servizio Centro 2



Anche nel caso del servizio Centro 2 abbiamo valutazioni complessivamente superiori a “positivo” come evidenzia il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’84,02% di della sede di Modena e il 100,00% della sede di Castelfranco Emilia e Castelnovo né Monti, **con una media del 96,37% sul totale per il servizio Centro 2.**

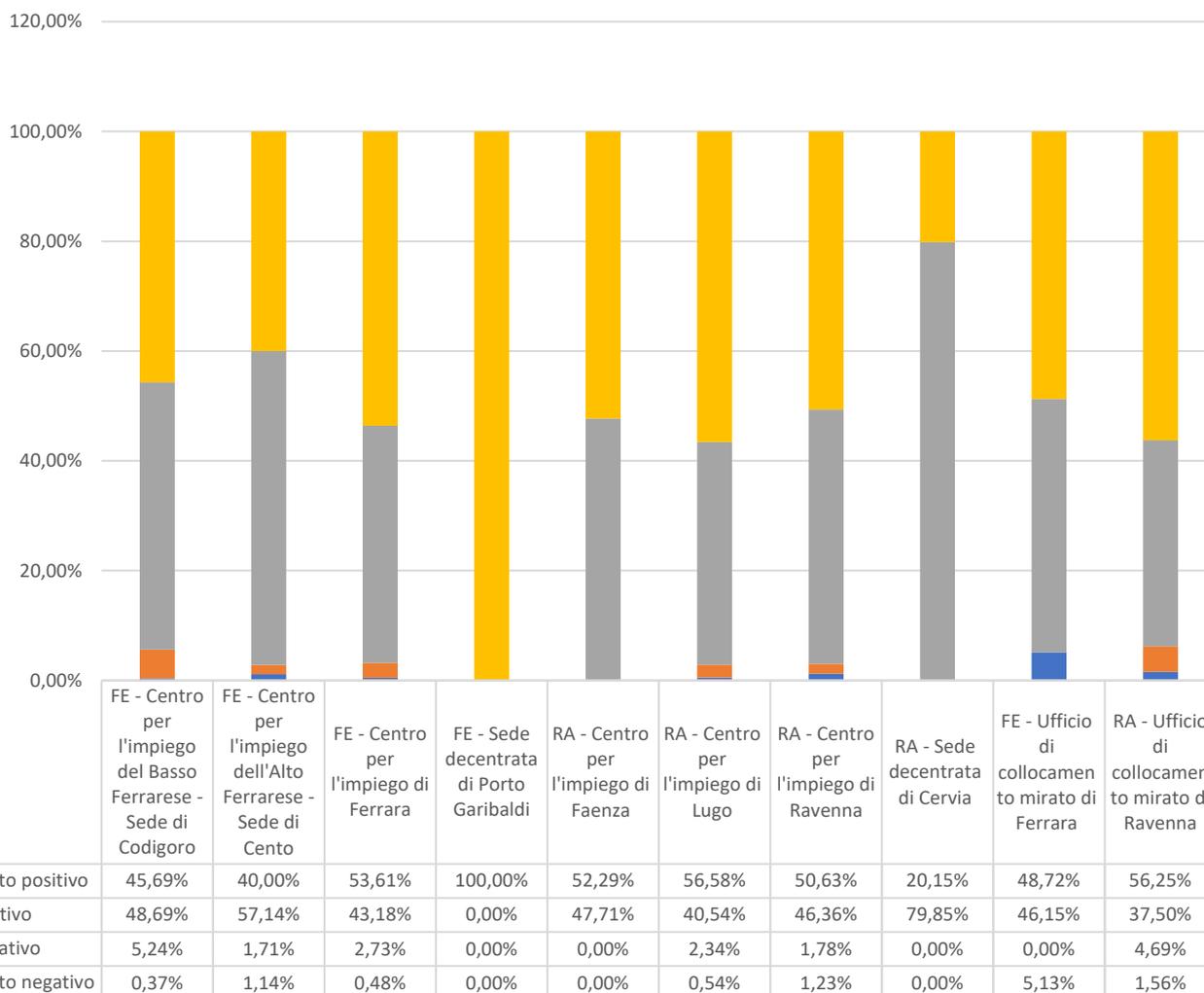
Servizio Territoriale Est



Nel caso del servizio EST, abbiamo valutazioni nel complesso superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'89,36% di della sede di Savignano sul Rubicone e il 100,00% della sede decentrata di Bagno di Romagna, **con una media pari a 94,85% sull'intero servizio EST.**

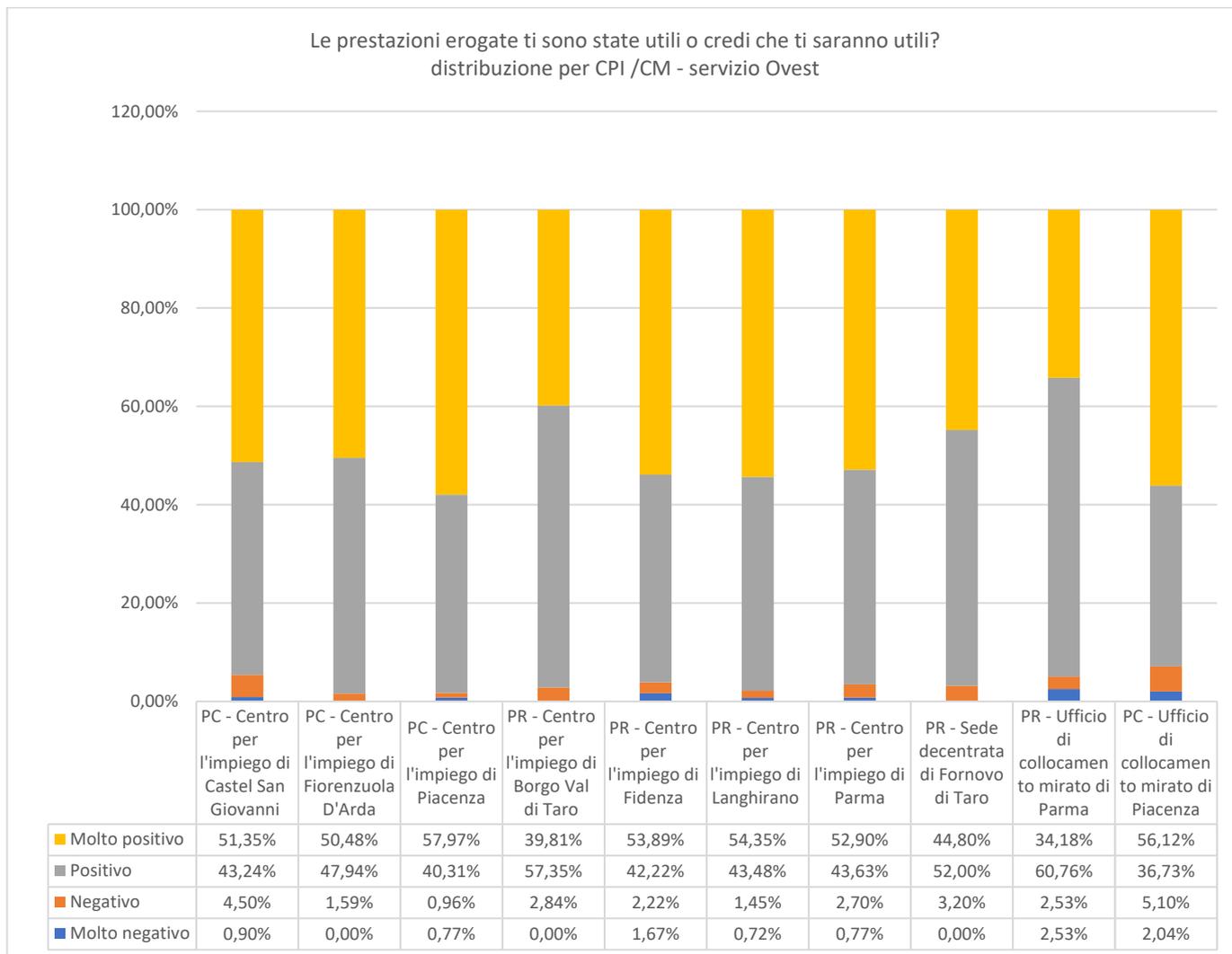
Servizio Territoriale Nord

Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?
distribuzione per CPI /CM - servizio Nord



Nel caso del servizio Nord le valutazioni sono nel complesso superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 93,75% della sede del CM di Ravenna e il 100,00% della sede decentrata di Porto Garibaldi, del CPI di Faenza, e della sede decentrata di Cervia, **con una media pari al 97,10% per il complessivo del servizio Nord.**

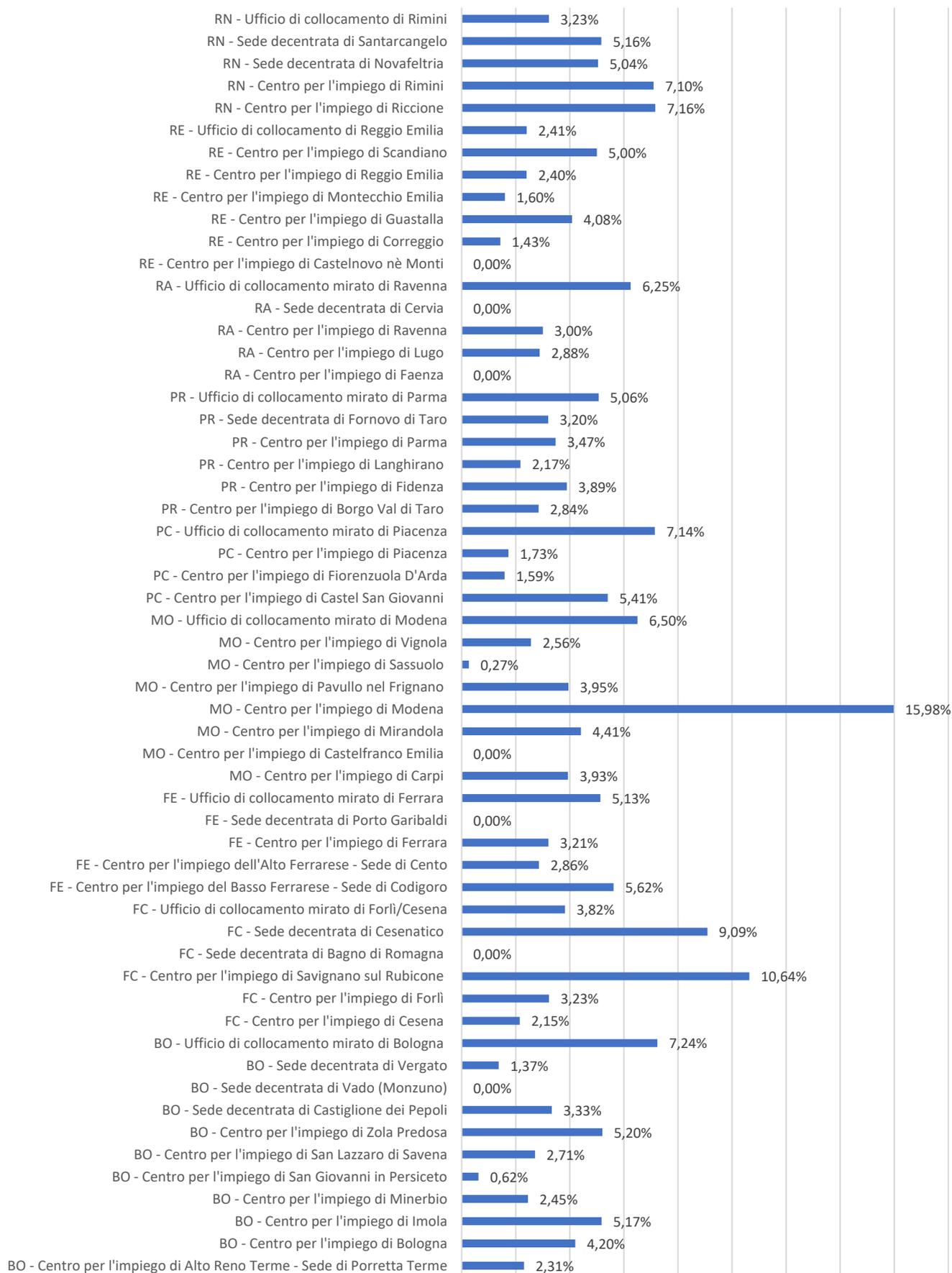
Servizio Territoriale Ovest



Il servizio OVEST riguardo all'ultimo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 92,86% della sede del CM di Piacenza e il 98,41% della sede del CPI di Fiorenzuola D'Arda, **con una media pari al 96,35% 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, le uniche due sedi con un valore superiore al 10% sono Modena (15,98% con 58 risposte negative su 363) e Savignano sul Rubicone (10,64% con 20 risposte negative su 188). Mentre ne abbiamo 16 con un valore compreso tra il 5 e il 10%.

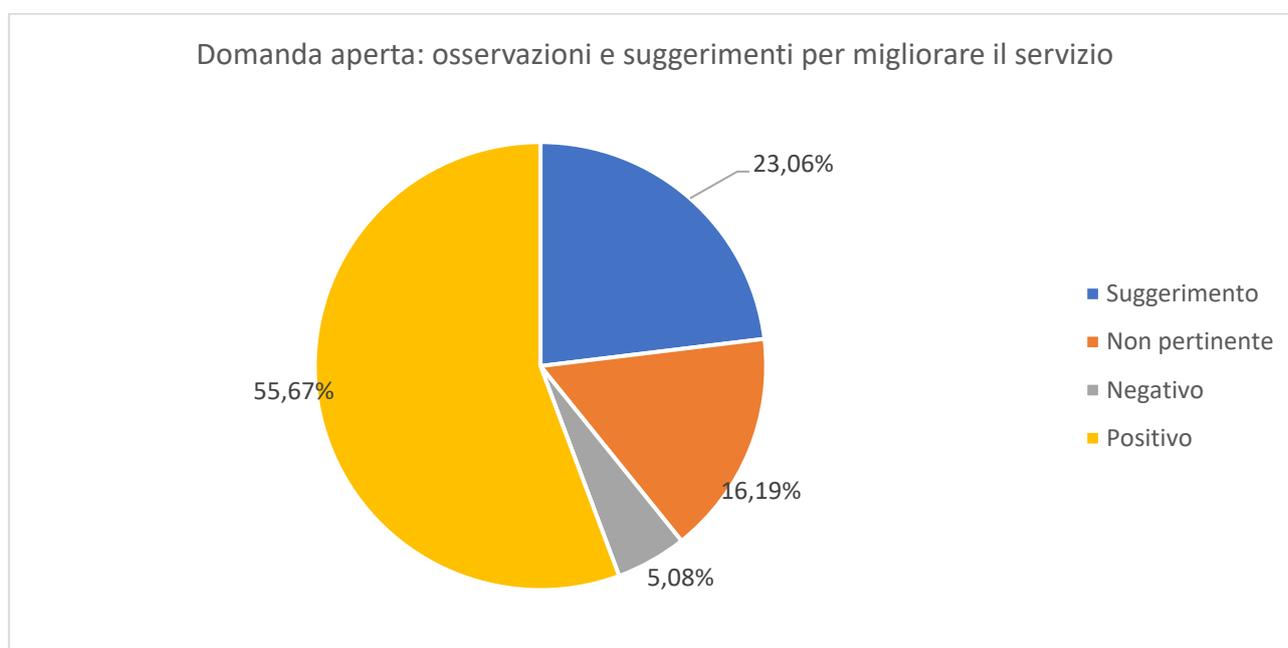
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?
% valutazioni negative sul totale per centro impiego



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	
Suggerimento	23,06%
Non pertinente	16,19%
Negativo	5,08%
Positivo	55,67%
Totale complessivo	100,00%



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

- 55,67% “positivo”. L’utente ha espresso a parole un ulteriore parere positivo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).
- 23,06% “suggerimento”. In questo caso l’utente ha inserito effettivamente un suggerimento o una valutazione su particolari aspetti (vedere grafico successivo).
- 16,19% “non pertinente”. Il testo inserito dall’utente non è pertinente con lo scopo della domanda.
- 5,08% “negativo”. L’utente ha espresso a parole un ulteriore parere negativo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).

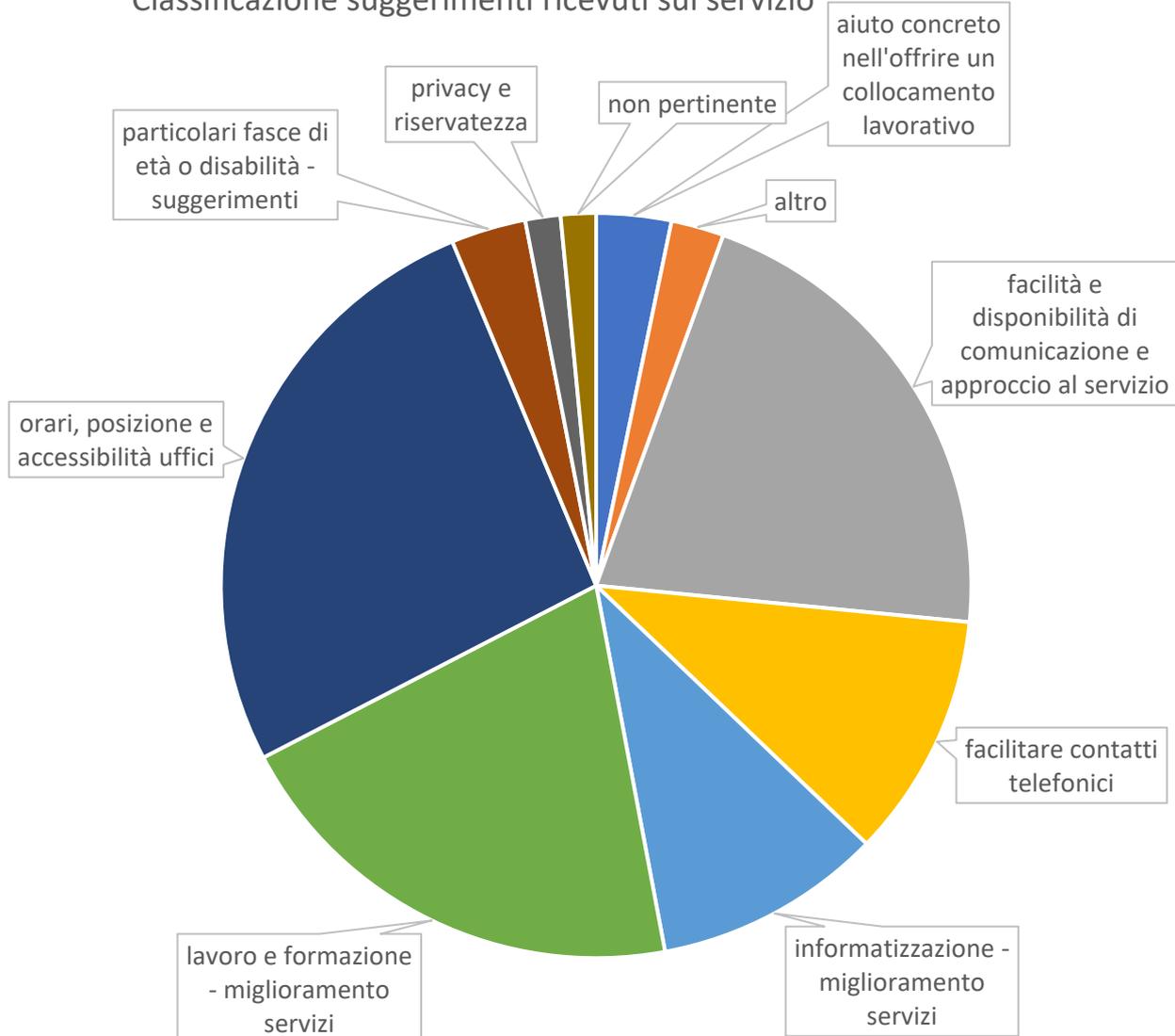
L’unico cluster considerato rilevante ai fini dell’analisi, in linea con la domanda somministrata, fa riferimento alle risposte classificate nel gruppo “suggerimenti”, in quanto le valutazioni positive o negative generiche sono già state espresse nelle scale di Likert viste nella sezione precedente.

Dunque, sono state ulteriormente classificate le 527 risposte del gruppo “suggerimenti” in altri 8 sottogruppi come da tabella seguente.

CLASSIFICAZIONE SUGGERIMENTI

aiuto concreto nell'offrire un collocamento lavorativo	3,23%
altro	2,28%
facilità e disponibilità di comunicazione e approccio al servizio	21,06%
facilitare contatti telefonici	10,63%
informatizzazione - miglioramento servizi	9,87%
lavoro e formazione - miglioramento servizi	20,30%
orari, posizione e accessibilità uffici	26,38%
particolari fasce di età o disabilità - suggerimenti	3,23%
privacy e riservatezza	1,52%
non pertinente	1,52%
Totale complessivo	100,00%

Classificazione suggerimenti ricevuti sul servizio

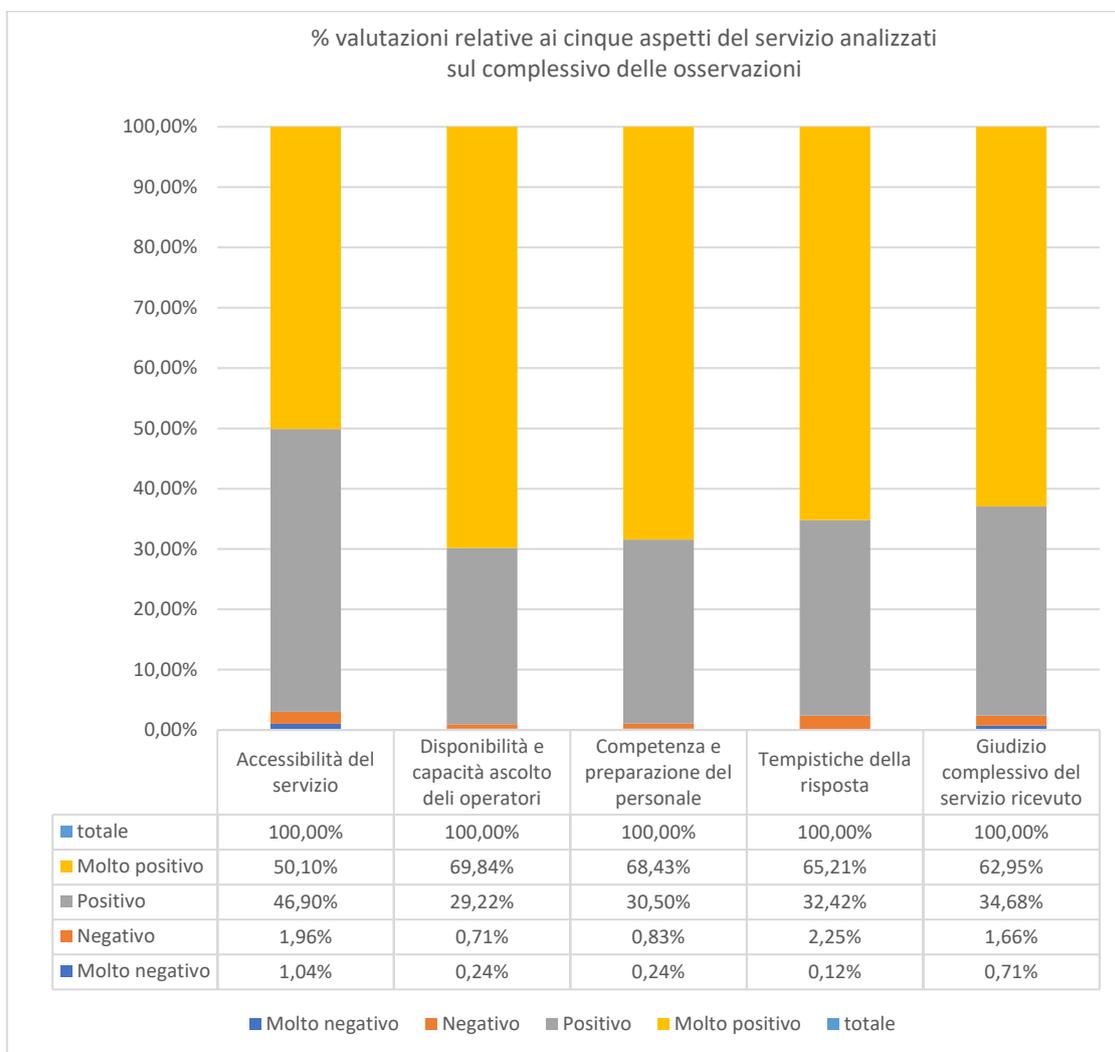


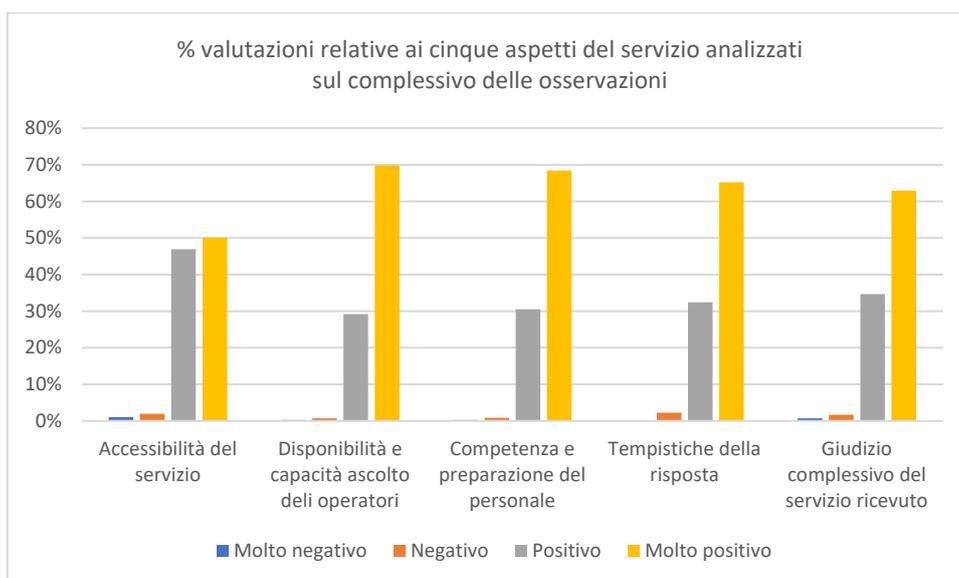
3.2 Sezione Servizio reso: “Esprimi la tua valutazione sui servizi offerti” - datori

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

- Accessibilità del servizio;
- Disponibilità e ascolto degli operatori;
- Competenza e preparazione del personale;
- Tempistiche della risposta;
- Giudizio complessivo del servizio ricevuto.

A seguire un grafico che riassume come si distribuiscono le valutazioni relative a questi cinque aspetti, espresse in percentuale, sul collettivo delle rilevazioni pervenute relative ai servizi dei CPI e degli UCM.





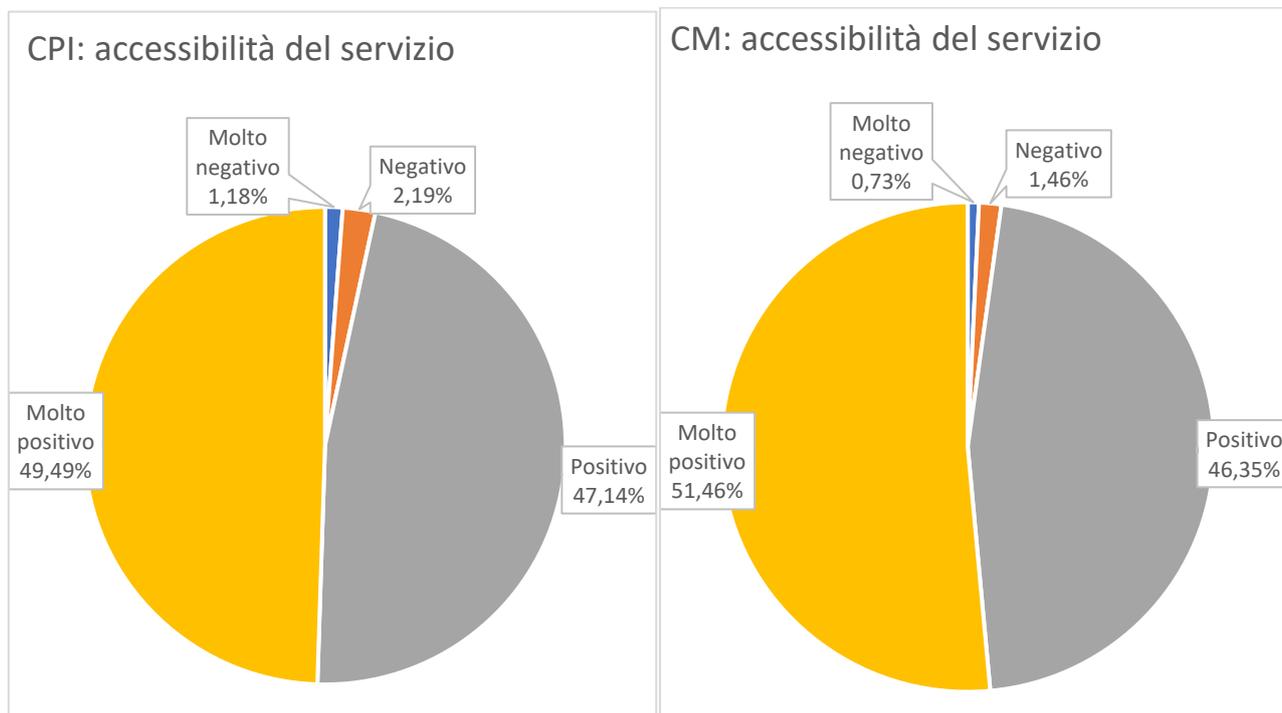
DOMANDA	Molto negativo	Negativo	Positivo	Molto positivo	totale	%val positive	%val negative
Accessibilità del servizio	1,04%	1,96%	46,90%	50,10%	100,00%	97,00%	3,00%
Disponibilità e capacità ascolto deli operatori	0,24%	0,71%	29,22%	69,84%	100,00%	99,05%	0,95%
Competenza e preparazione del personale	0,24%	0,83%	30,50%	68,43%	100,00%	98,93%	1,07%
Tempistiche della risposta	0,12%	2,25%	32,42%	65,21%	100,00%	97,63%	2,37%
Giudizio complessivo del servizio ricevuto	0,71%	1,66%	34,68%	62,95%	100,00%	97,63%	2,37%

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, un grafico contenete le risposte complessivamente pervenute per tutti i Servizi, divise tra servizi resi dai CPI e dai CM. Seguono le risposte pervenute in dettaglio per ogni singolo Servizio Territoriale sempre distinguendo, tra servizi resi dai CPI e dai 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.

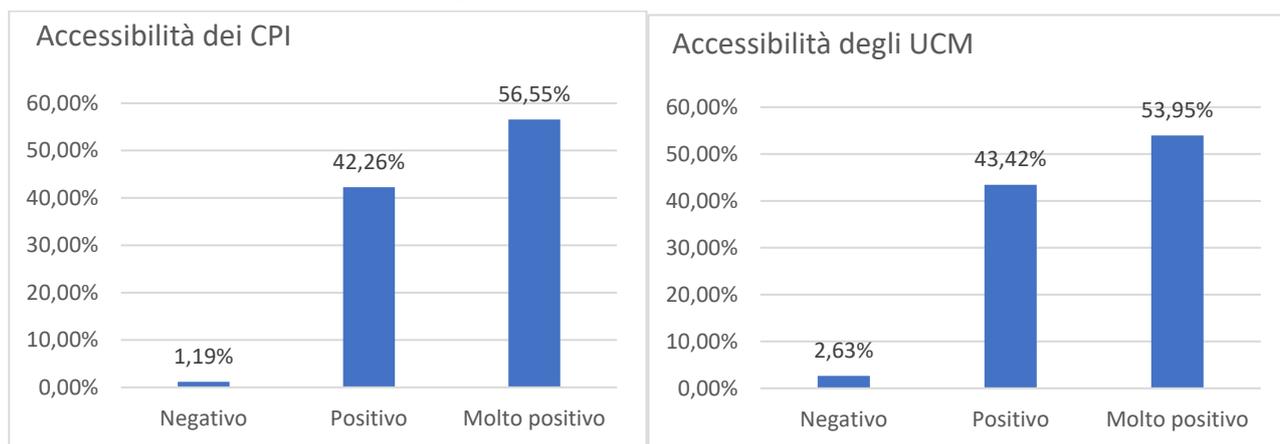
Domanda 1: “Accessibilità del servizio”



Le valutazioni sull’accessibilità del servizio ricevute per tutte le sedi risultano essere complessivamente positive, come confermano i grafici. In specifico per i servizi resi dai CPI la percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) è pari al 96,63%, mentre per i servizi resi dai CM è pari al 97,81%.

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

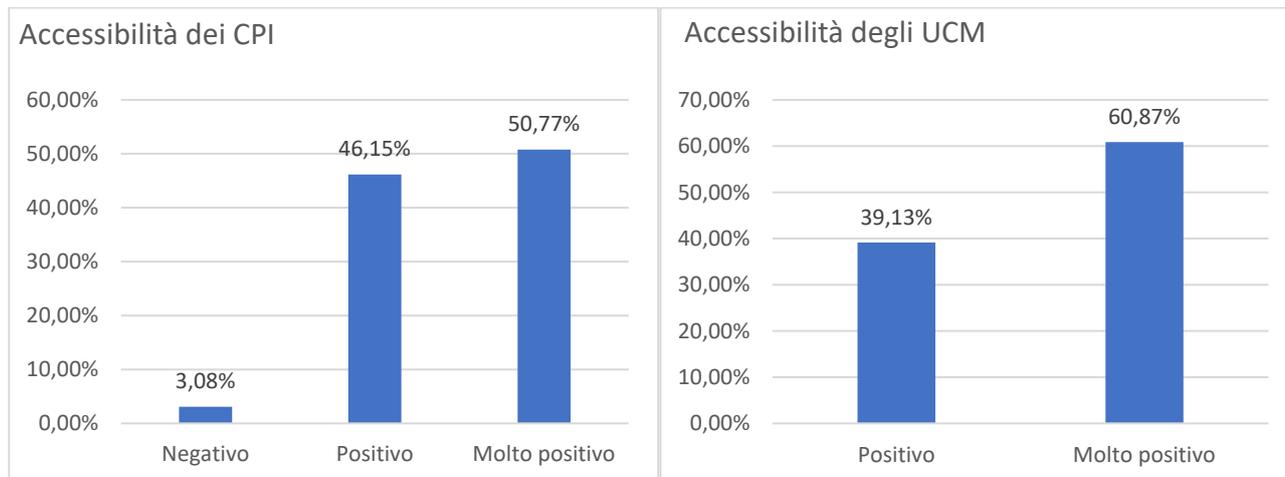
Servizio Territoriale Centro 1



Le valutazioni sull’adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 1 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 42,26% + molto positivo 56,55%) è pari al il 98,81% per l’intero servizio.

Le valutazioni sull’adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 1 risultano anch’esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 43,42% + molto positivo 53,95%) è pari al il 97,37% per l’intero servizio.

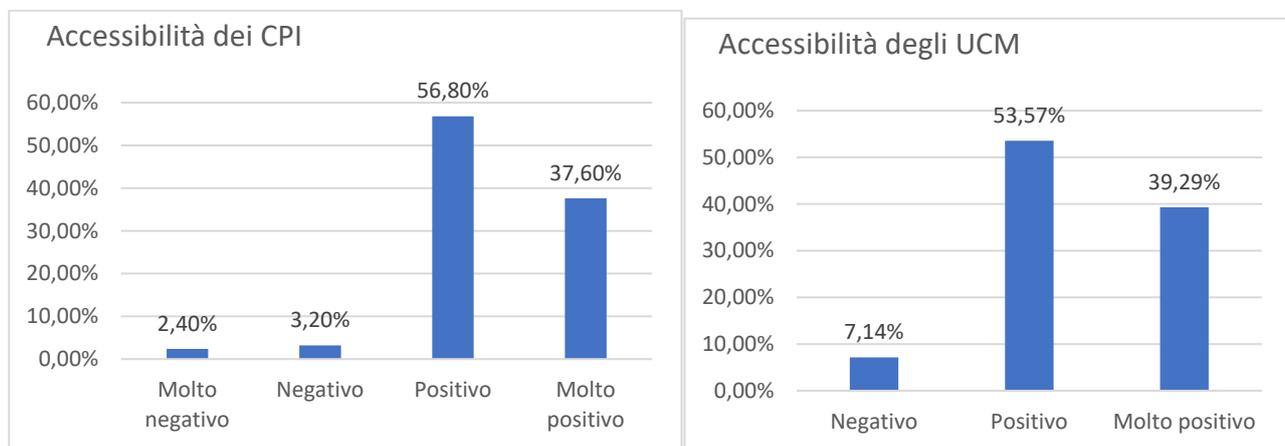
Servizio Territoriale Centro 2



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 2 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 46,15% + molto positivo 50,77%) è pari al 96,92% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 2 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 39,13% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 60,87%.

Servizio Territoriale Est

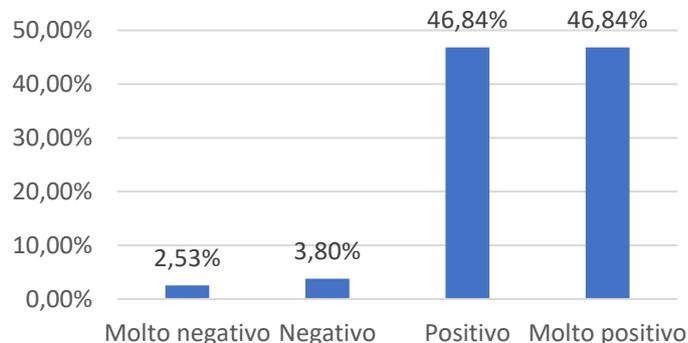


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Est risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 56,80% + molto positivo 37,60%) è pari al 94,40% per l'intero servizio.

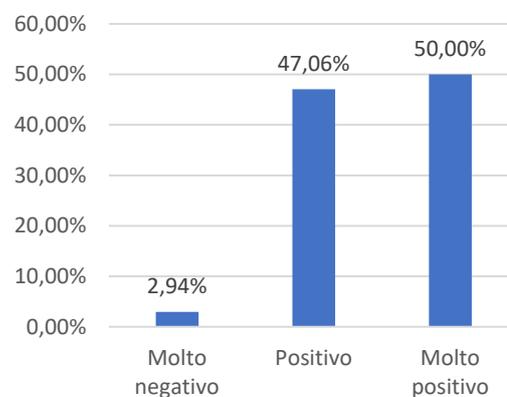
Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Est risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 53,57% + molto positivo 39,29%) è pari al 92,86% per l'intero servizio.

Servizio Territoriale Nord

Accessibilità dei CPI



Accessibilità degli UCM

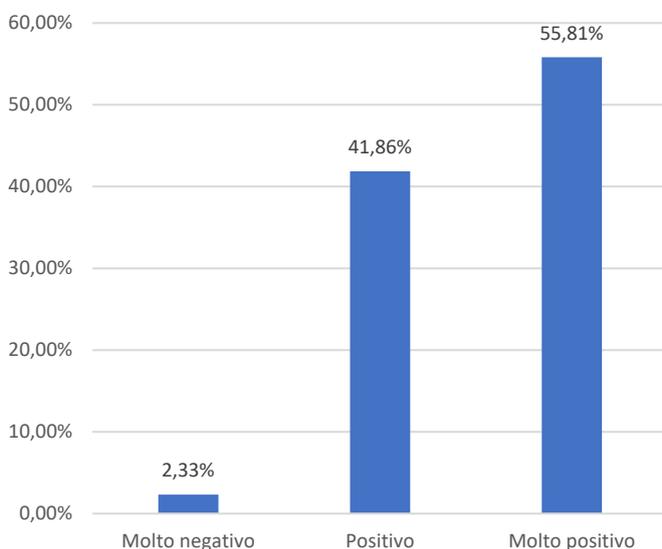


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Nord risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 46,84% + molto positivo 46,84%) è pari al 93,68% per l'intero servizio.

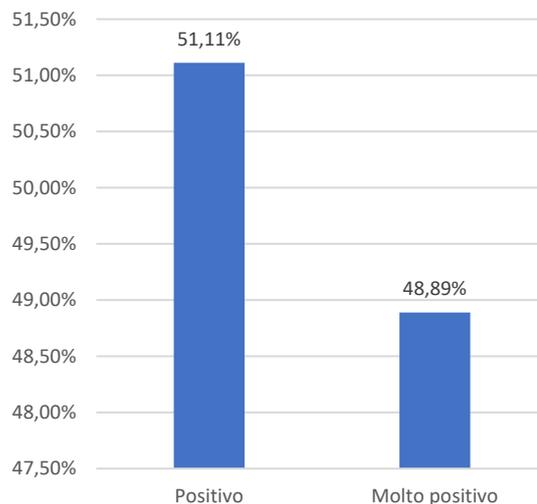
Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Nord risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 47,06% + molto positivo 50,00%) è pari al 97,06% per l'intero servizio.

Servizio Territoriale Ovest

Accessibilità dei CPI



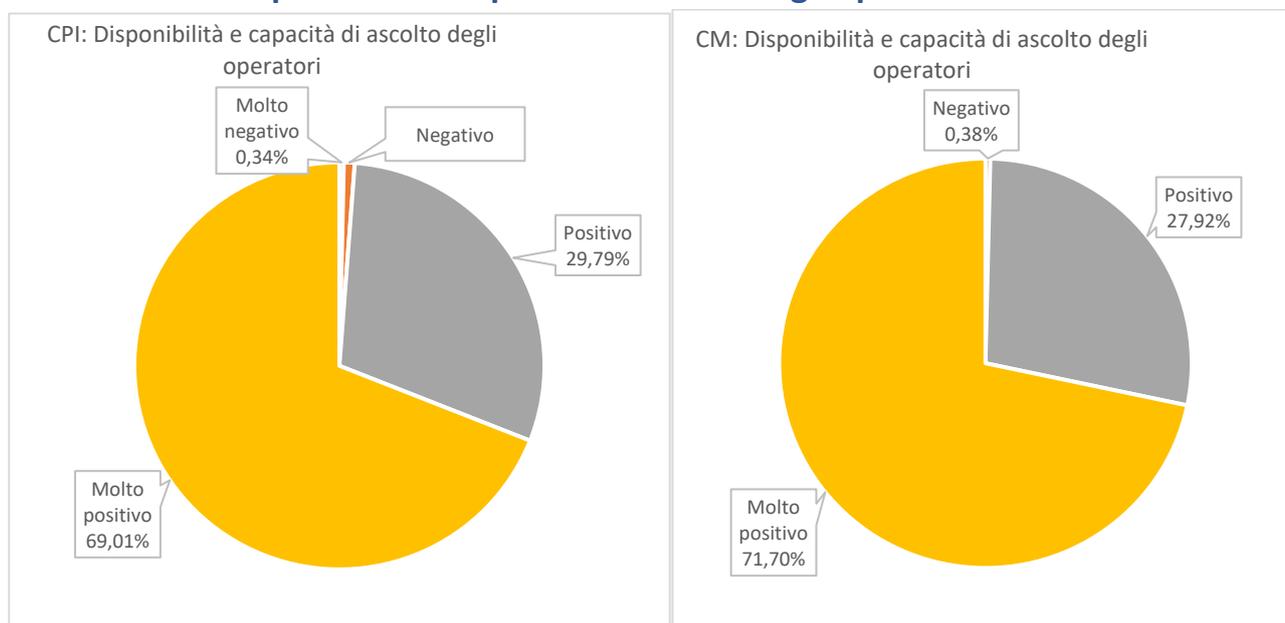
Accessibilità degli UCM



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Ovest risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 41,86% + molto positivo 55,81%) è pari al 97,67% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Ovest risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 51,11% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 48,89%.

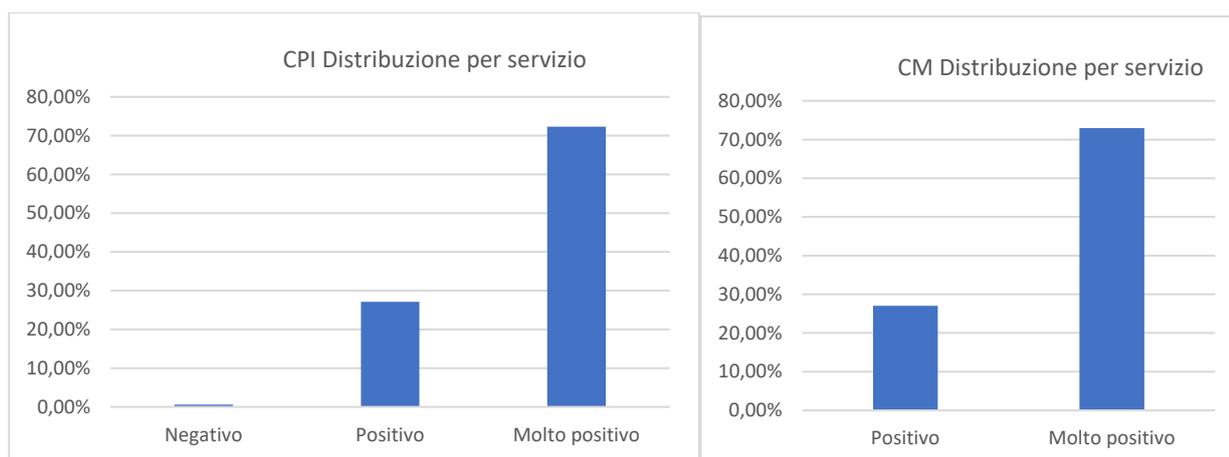
Domanda 2: “Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori”



Le valutazioni relative alla disponibilità e capacità di ascolto degli operatori, ricevute per tutte le sedi, risultano essere complessivamente positive, come confermano i grafici. In specifico per i servizi resi dai CPI la percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) è pari al 98,80%, mentre per i servizi resi dai CM è pari al 99,62%.

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

Servizio Territoriale Centro 1 Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori

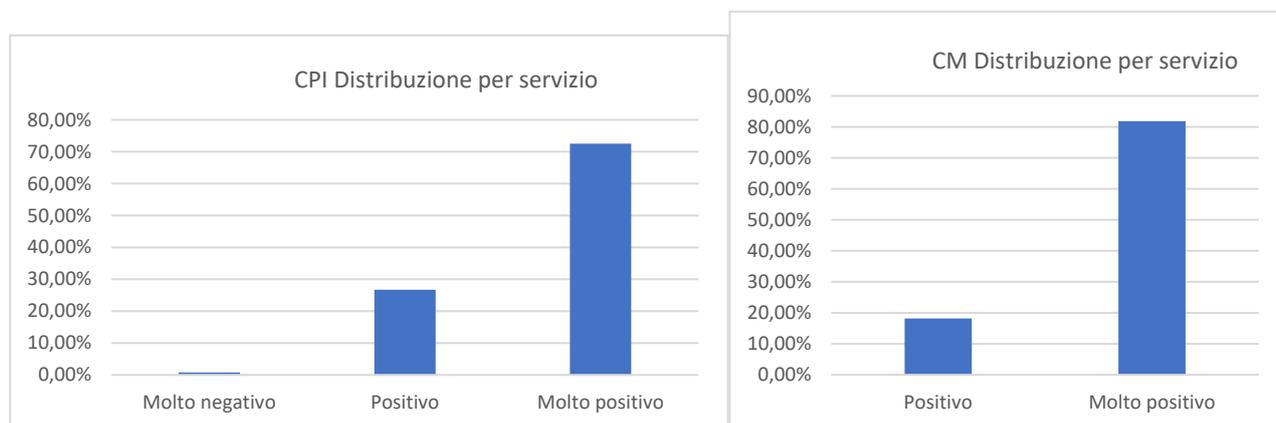


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 1 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 27,11% + molto positivo 72,29%) è pari al 99,40% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 1 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 27,03% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 72,97%.

Servizio Territoriale Centro 2

Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori

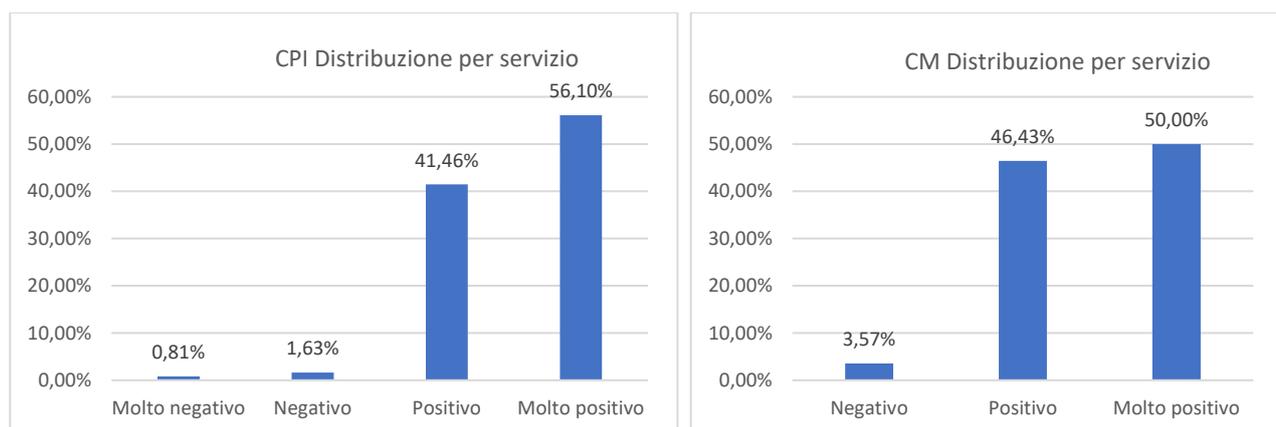


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 2 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 26,72% + molto positivo 72,52%) è pari al il 99,24% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 2 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 18,18% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 81,82%.

Servizio Territoriale Est

Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori

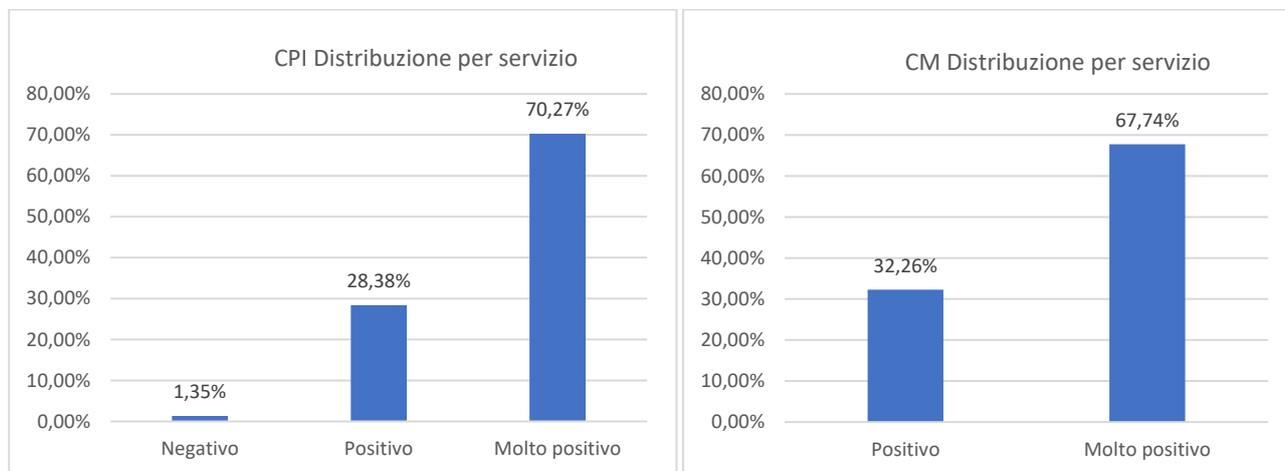


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Est risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 41,46% + molto positivo 56,10%) è pari al il 97,56% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Est risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 46,43% + molto positivo 50,00%) è pari al il 96,43% per l'intero servizio.

Servizio Territoriale Nord

Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori

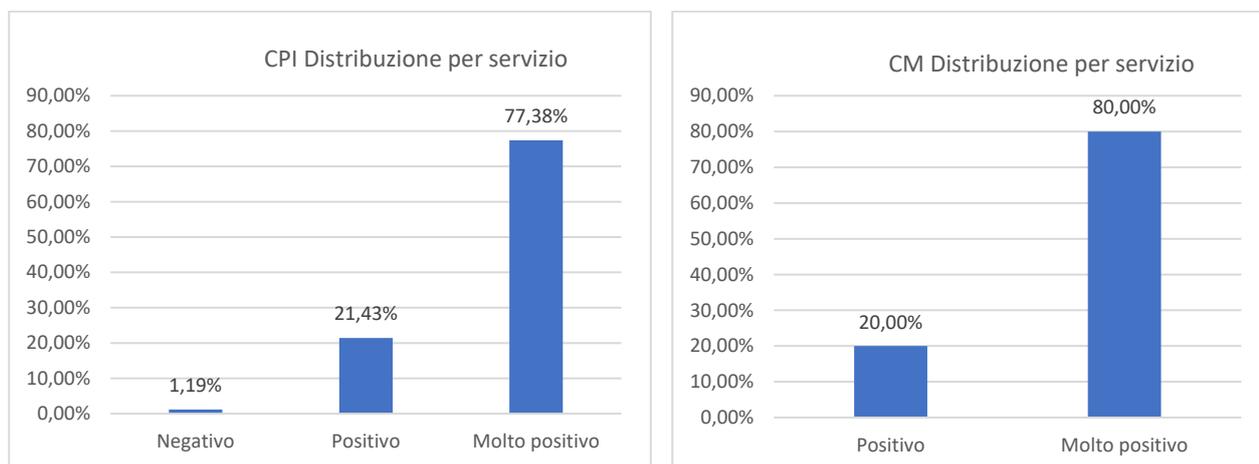


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Nord risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 28,38% + molto positivo 70,27%) è pari al 98,65% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Nord risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 32,26% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 67,74%.

Servizio Territoriale Ovest

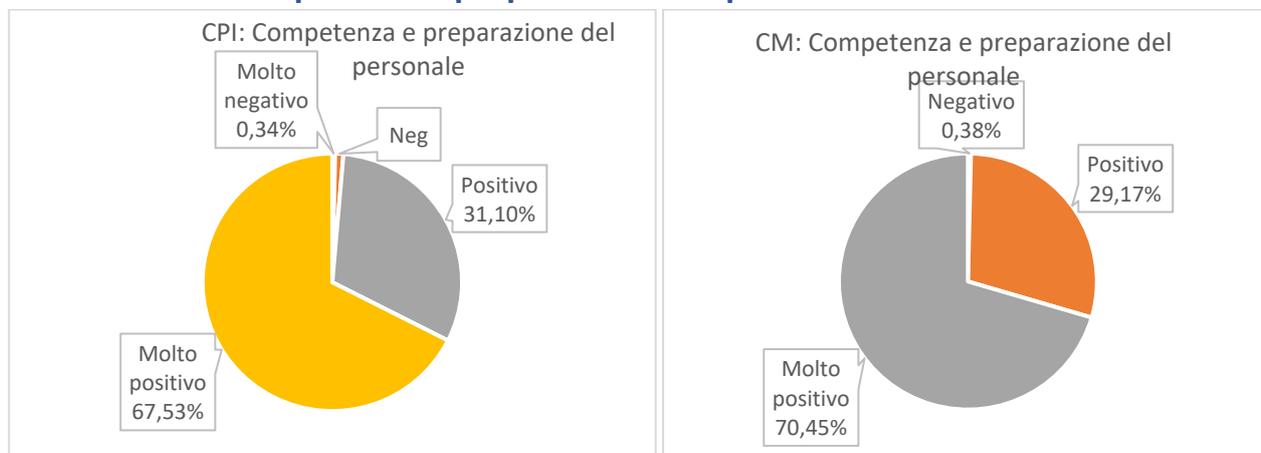
Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Ovest risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 21,43% + molto positivo 77,38%) è pari al 98,81% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Ovest risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 20,00% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 80,00%.

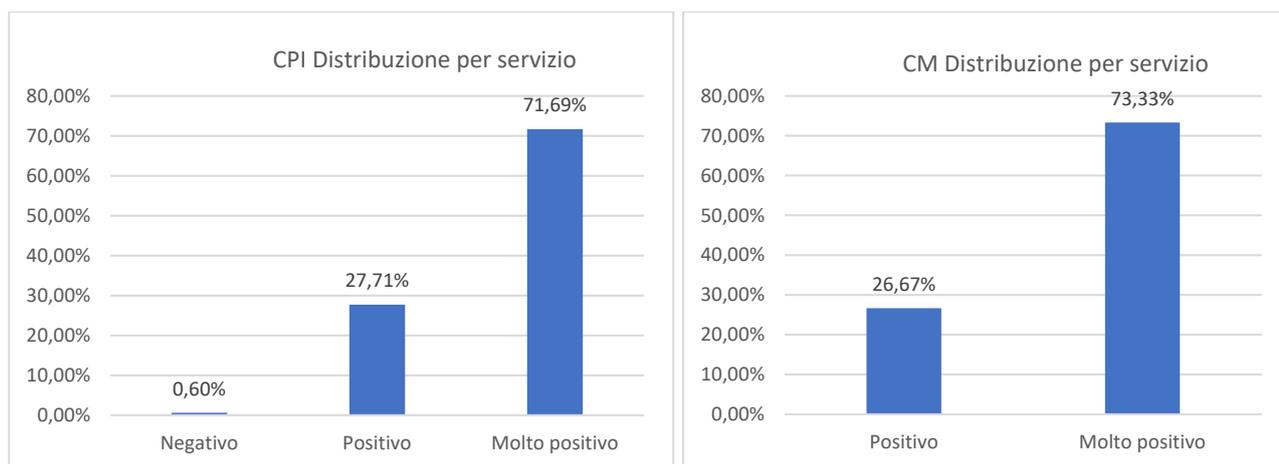
Domanda 3: “Competenza e preparazione del personale”



Le valutazioni sulla competenza e preparazione del personale, ricevute per tutte le sedi, risultano essere complessivamente positive, come confermano i grafici. In specifico per i servizi resi dai CPI la percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) è pari al 98,63%, mentre per i servizi resi dai CM è pari al 99,62%.

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

Servizio Territoriale Centro 1 Competenza e preparazione del personale

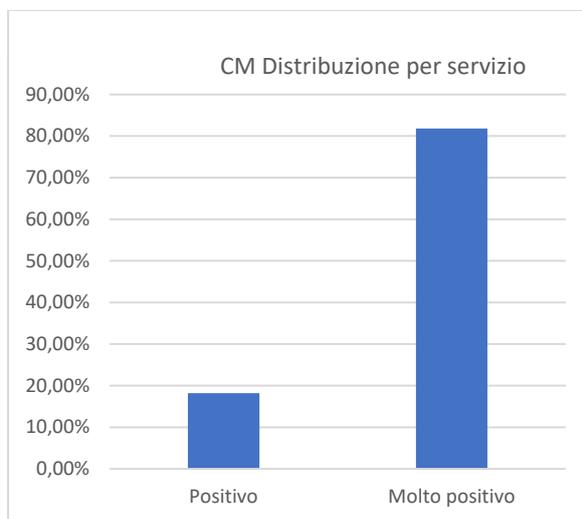
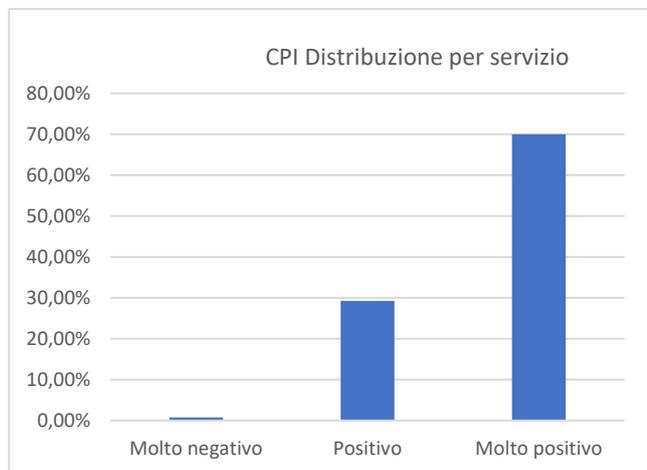


Le valutazioni sull’adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 1 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 27,71% + molto positivo 71,69%) è pari al 99,40% per l’intero servizio.

Le valutazioni sull’adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 1 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 26,67% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 73,33%.

Servizio Territoriale Centro 2

Competenza e preparazione del personale

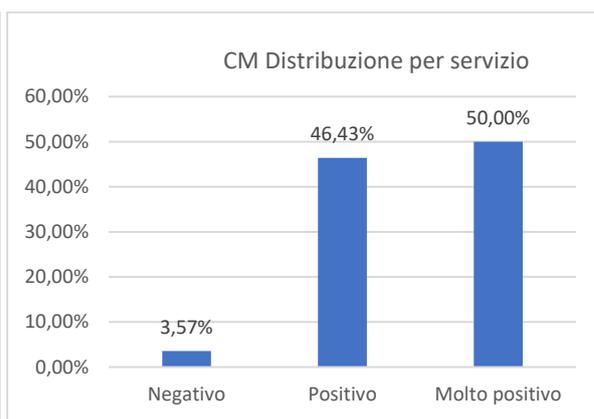
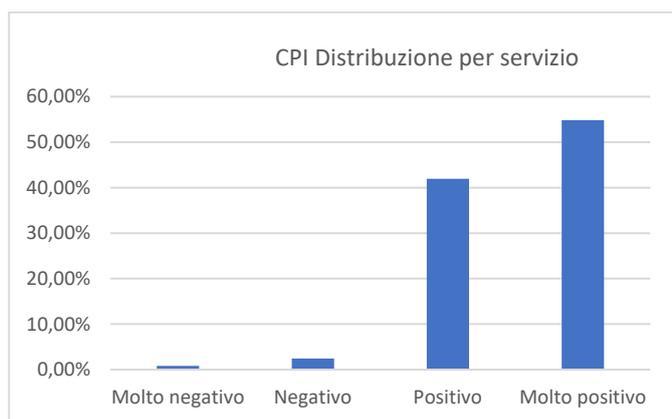


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 2 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 29,23% + molto positivo 70,00%) è pari al 99,23% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 2 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 18,18% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 81,82%.

Servizio Territoriale Est

Competenza e preparazione del personale

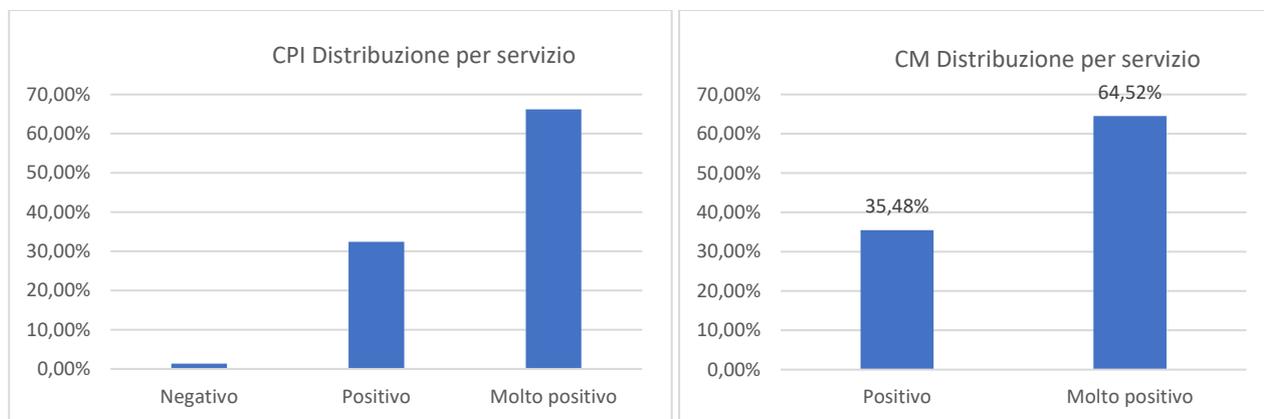


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Est risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 41,94% + molto positivo 54,84%) è pari al 96,78% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Est risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 46,43% + molto positivo 50,00%) è pari al 96,43% per l'intero servizio.

Servizio Territoriale Nord

Competenza e preparazione del personale

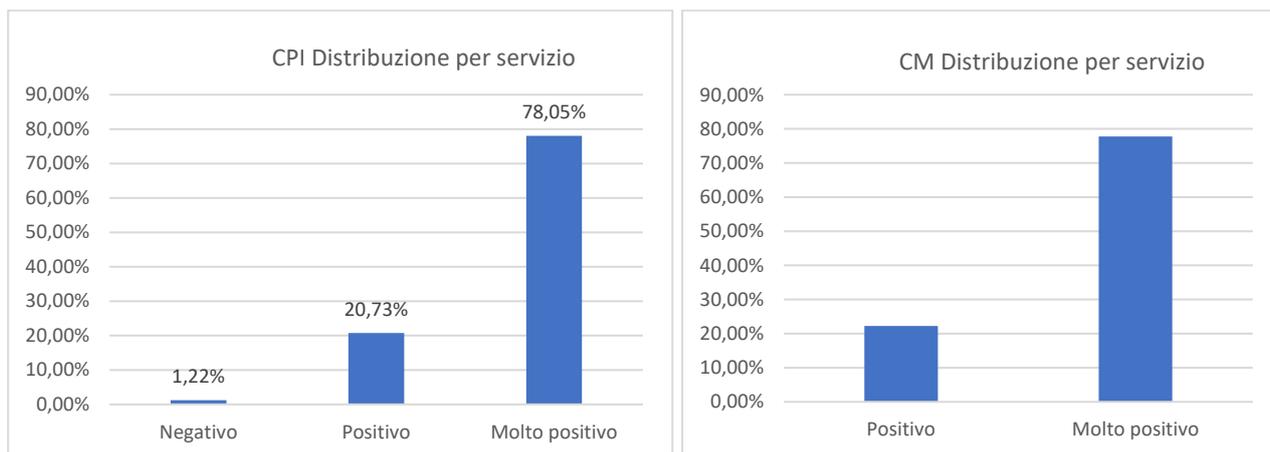


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Nord risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 32,43% + molto positivo 66,22%) è pari al 98,65% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Nord risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 35,48% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 64,52%.

Servizio Territoriale Ovest

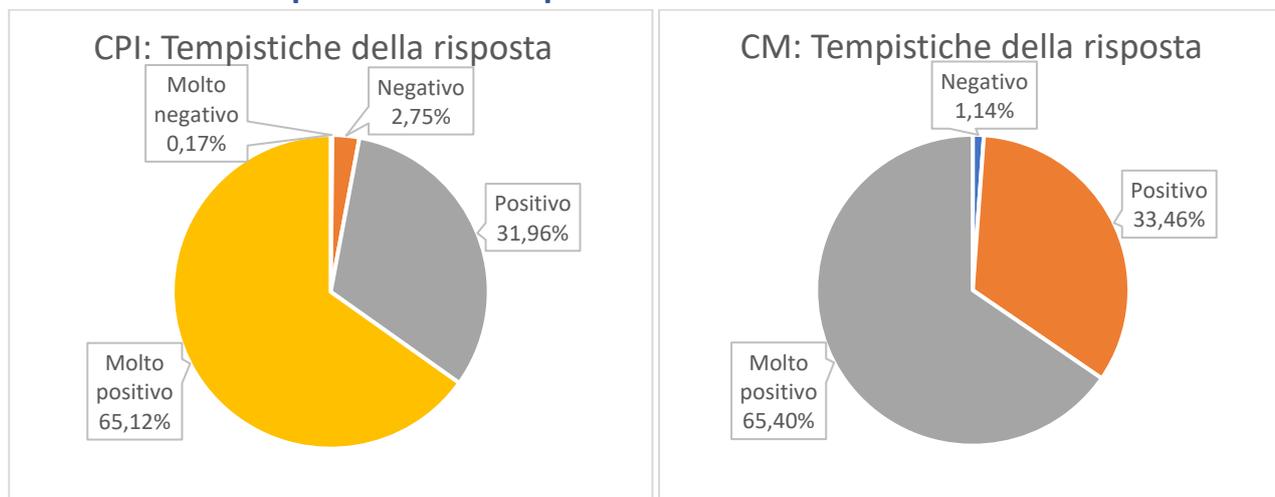
Competenza e preparazione del personale



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Ovest risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 20,73% + molto positivo 78,05%) è pari al 98,78% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Ovest risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 22,22% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 77,78%.

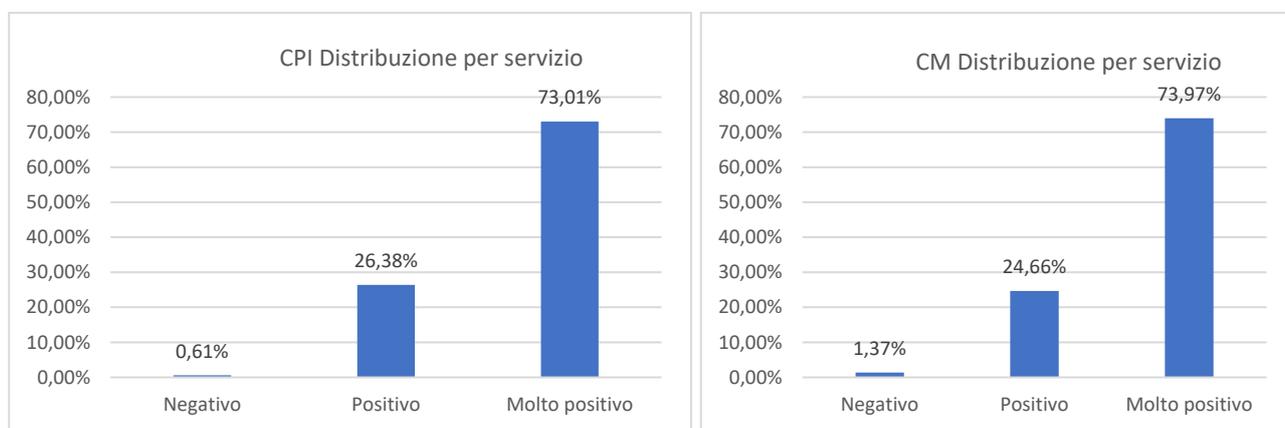
Domanda 4: “Tempistiche della risposta”



Le valutazioni sulle tempistiche della risposta ricevute per tutte le sedi risultano essere complessivamente positive, come confermano i grafici. In specifico per i servizi resi dai CPI la percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) è pari al 97,08%, mentre per i servizi resi dai CM è pari al 98,86%.

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

Servizio Territoriale Centro 1 Tempistiche della risposta

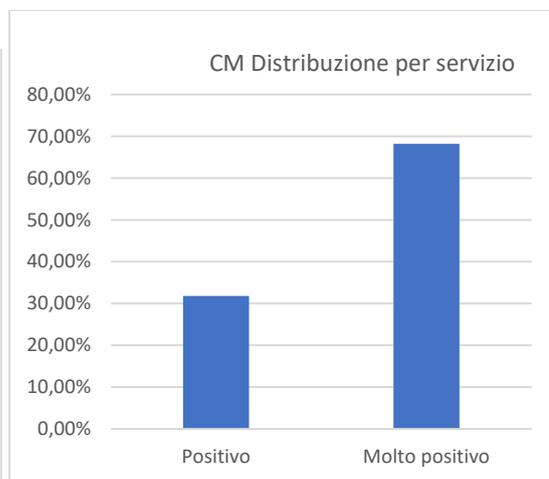
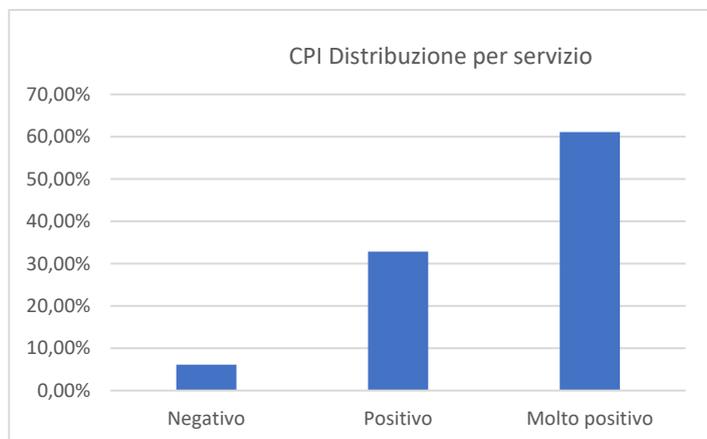


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 1 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 26,38% + molto positivo 73,01%) è pari al 99,39% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 1 risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 24,66% + molto positivo 73,97%) è pari al 98,63% per l'intero servizio.

Servizio Territoriale Centro 2

Tempistiche della risposta

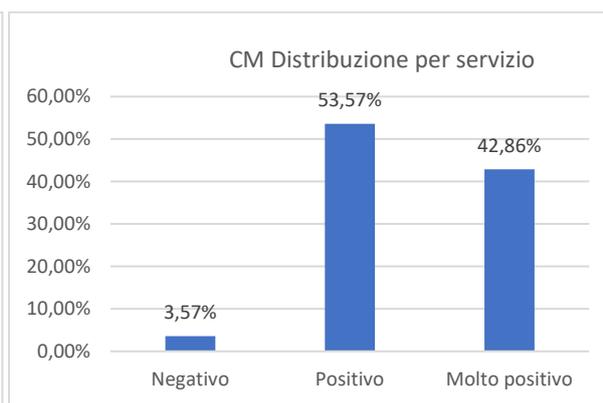
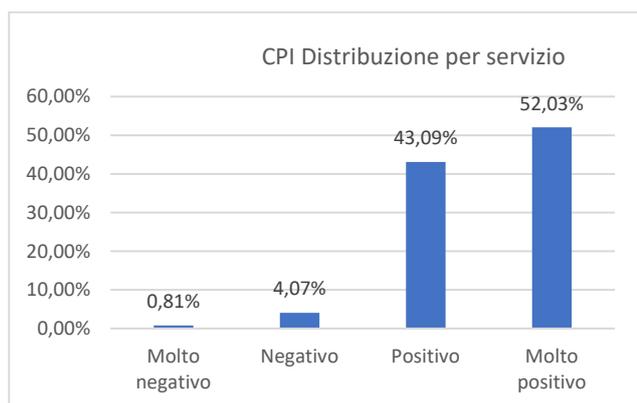


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 2 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 32,82% + molto positivo 61,07%) è pari al 93,89% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 2 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 31,82% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 68,18%.

Servizio Territoriale Est

Tempistiche della risposta



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Est risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 43,09% + molto positivo 52,03%) è pari al 95,12% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Est risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 53,57% + molto positivo 42,86%) è pari al 96,43% per l'intero servizio.

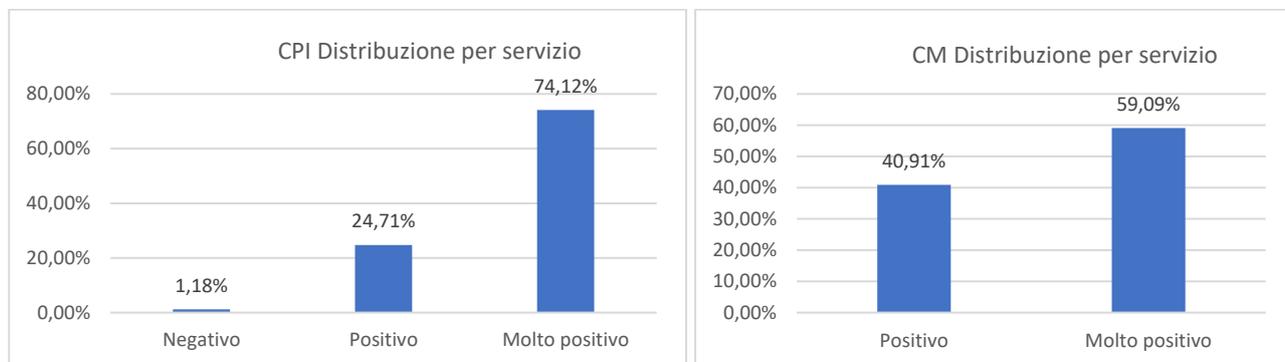
Servizio Territoriale Nord Tempistiche della risposta



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Nord risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 32,00% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 68,00%.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Nord risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 31,25% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 68,75%.

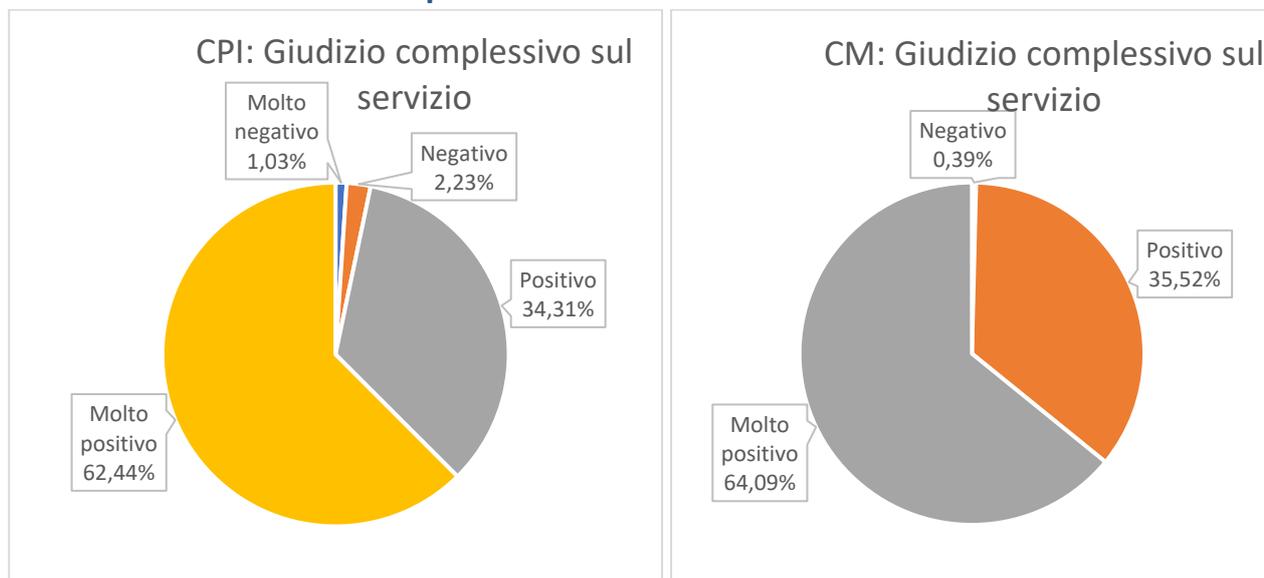
Servizio Territoriale Ovest Tempistiche della risposta



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Ovest risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 24,71% + molto positivo 74,12%) è pari al 98,83% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Ovest risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 40,91% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 59,09%.

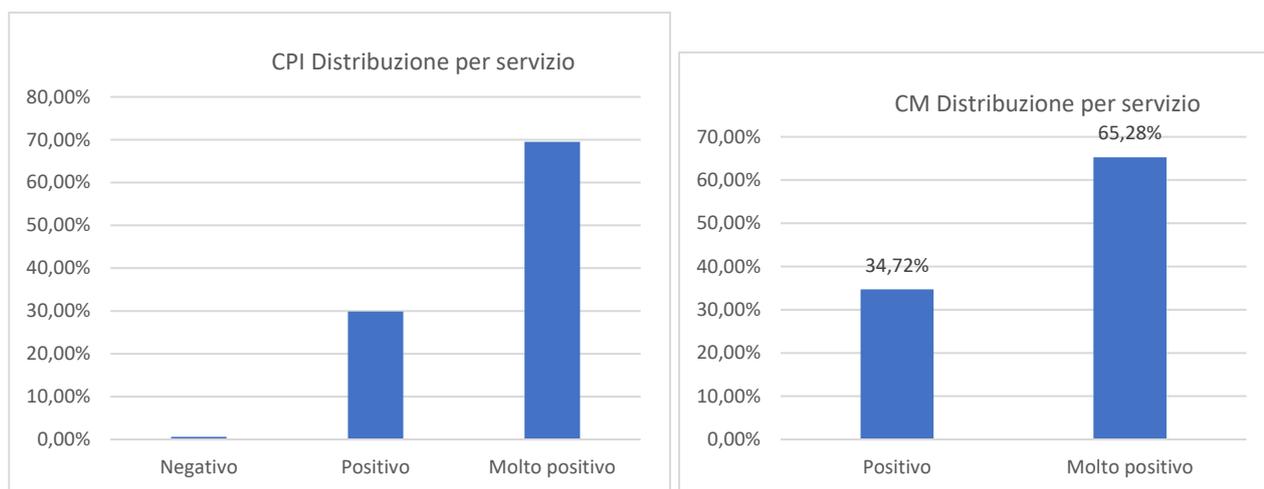
Domanda 5: “Giudizio complessivo del servizio ricevuto”



Le valutazioni sul giudizio complessivo del servizio ricevute per tutte le sedi risultano essere positive, come confermano i grafici. In specifico per i servizi resi dai CPI la percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) è pari al 96,75%, mentre per i servizi resi dai CM è pari al 99,61%.

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

Servizio Territoriale Centro 1 Giudizio complessivo del servizio ricevuto

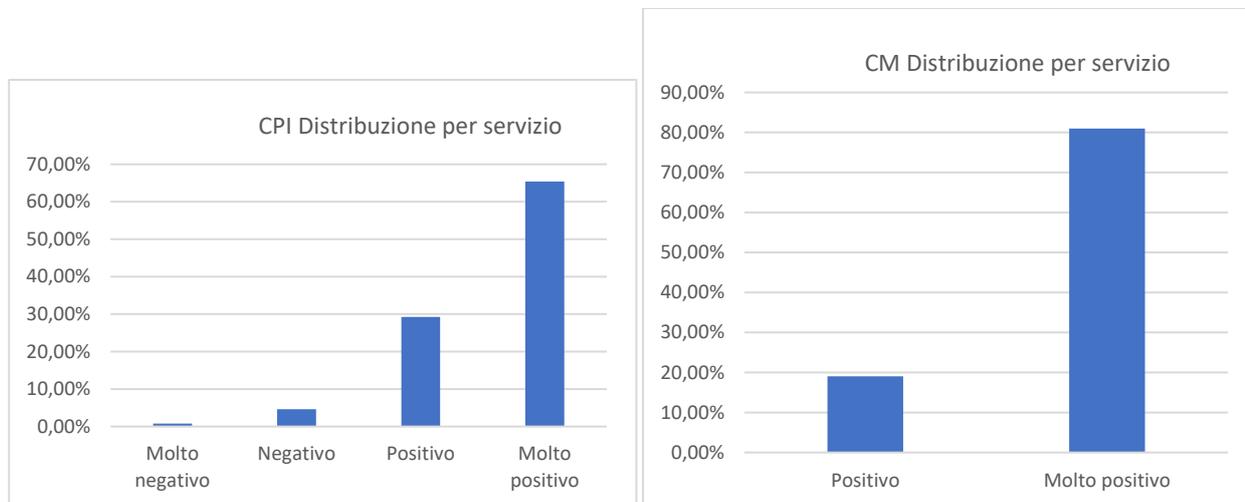


Le valutazioni sull’adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 1 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 29,88% + molto positivo 69,51%) è pari al il 99,39% per l’intero servizio.

Le valutazioni sull’adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 1 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 34,72% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 65,28%.

Servizio Territoriale Centro 2

Giudizio complessivo del servizio ricevuto

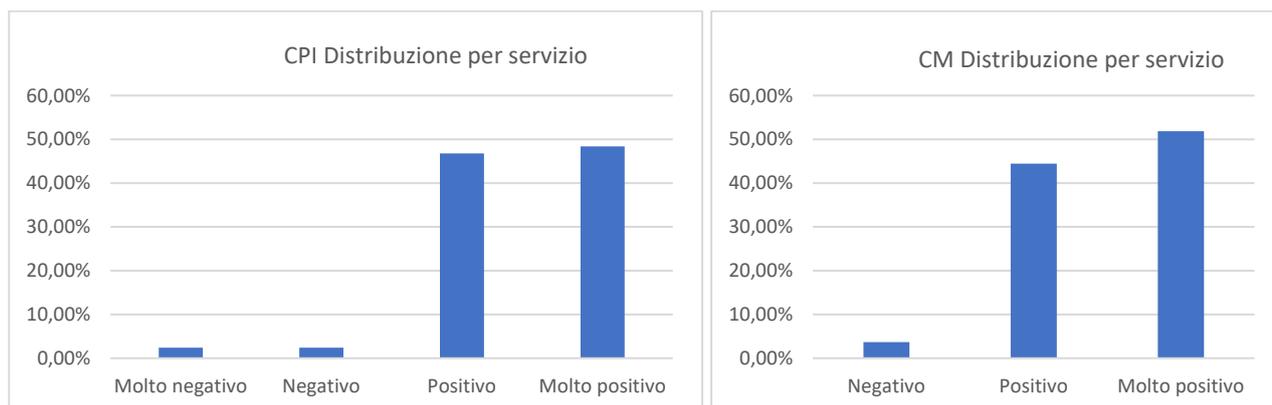


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 2 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 29,23% + molto positivo 65,38%) è pari al 94,61% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 2 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 19,05% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 80,95%.

Servizio Territoriale Est

Giudizio complessivo del servizio ricevuto

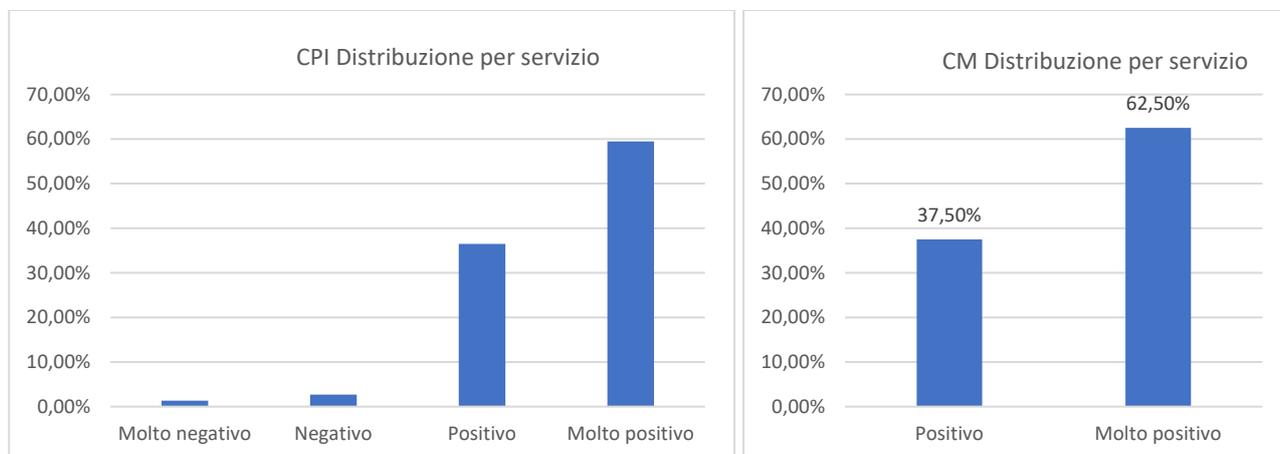


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Est risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 46,77% + molto positivo 48,39%) è pari al 95,16% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Est risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 44,44% + molto positivo 51,85%) è pari al 96,29% per l'intero servizio.

Servizio Territoriale Nord

Giudizio complessivo del servizio ricevuto

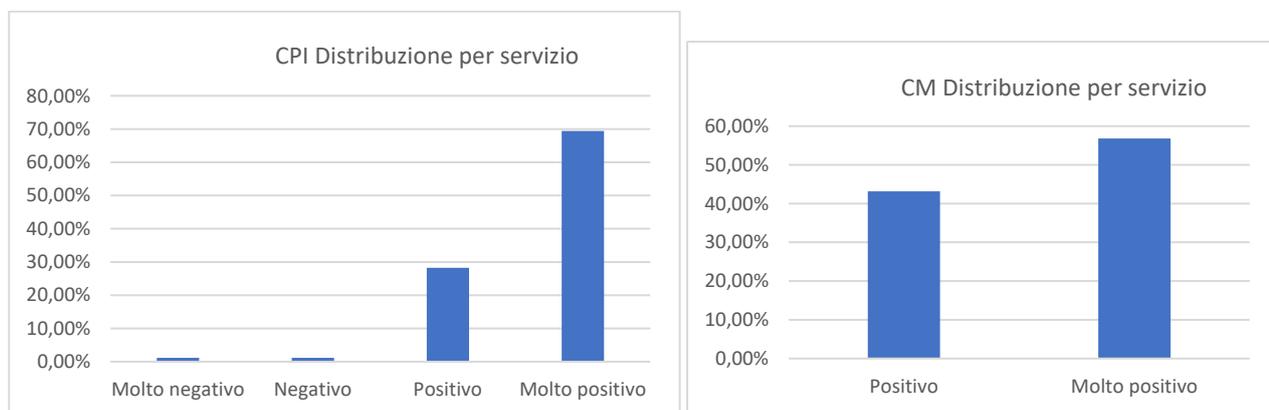


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Nord risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 36,49% + molto positivo 59,46%) è pari al 95,95% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Nord risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 37,50% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 62,50%.

Servizio Territoriale Ovest

Giudizio complessivo del servizio ricevuto



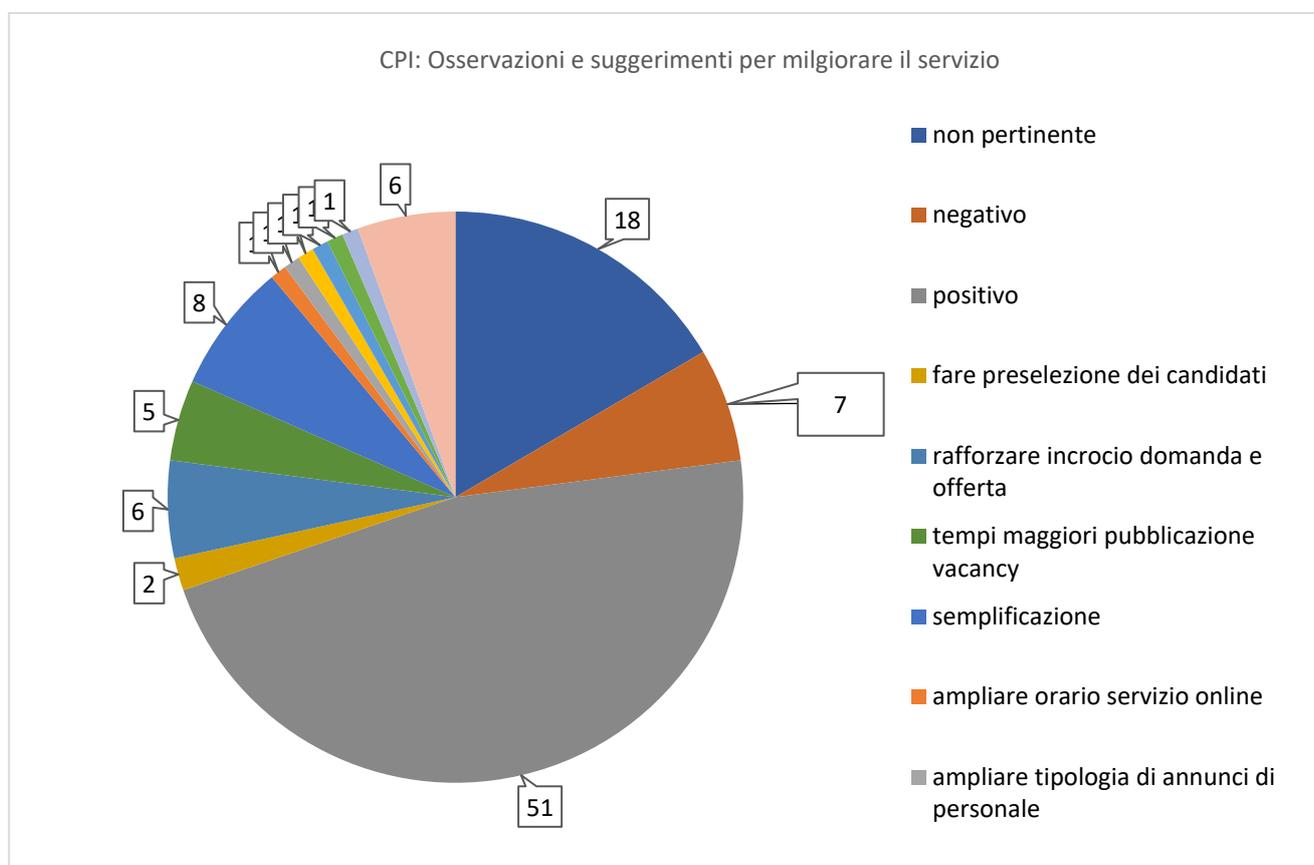
Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Ovest risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 28,24% + molto positivo 69,41%) è pari al 97,65% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Ovest risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 43,18% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 56,82%.

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

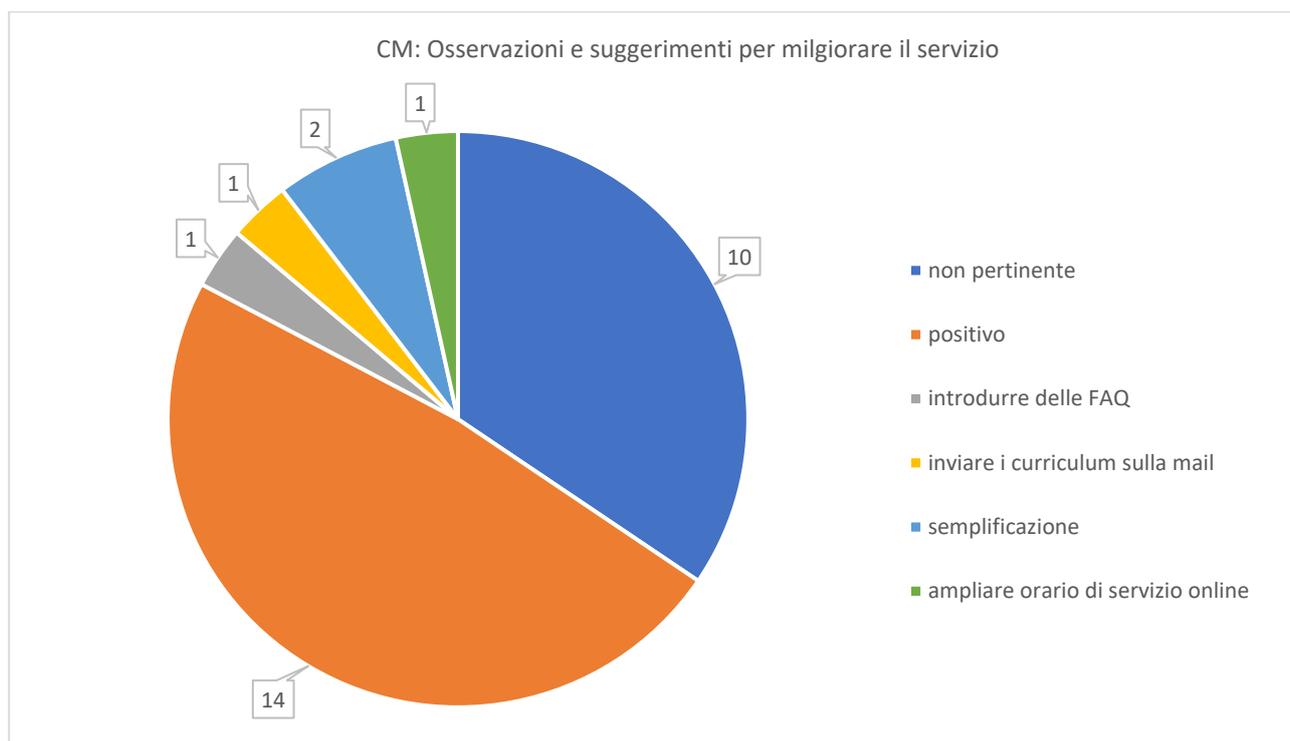
In questa sezione, presentata in forma di domanda aperta, i rispondenti inserivano direttamente suggerimenti e valutazioni nell'apposito campo testuale. Di seguito le tabelle di sintesi della domanda:

CPI: Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio/i servizi ricevuti	
non pertinente	18
negativo	7
positivo	51
fare preselezione dei candidati	2
rafforzare incrocio domanda e offerta	6
tempi maggiori pubblicazione vacancy	5
semplificazione	8
ampliare orario servizio online	1
ampliare tipologia di annunci di personale	1
ampliare l'offerta di servizi online	1
ampliare orario di apertura	1
pubblicazione annunci in bacheca	1
ripristino newsletter locale	1
curricula inviati non idonei	6
Totale complessivo	109



CM: Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio/i servizi ricevuti

non pertinente	10
positivo	14
introdurre delle FAQ	1
inviare i curriculum sulla mail	1
semplificazione	2
ampliare orario di servizio online	1
Totale complessivo	29



Le risposte arrivate sono state classificate al fine di creare dei cluster omogenei e suddivise tra osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio dei CPI e osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio dei CM.

Nello specifico si è agito creando i seguenti cluster per i CPI:

- “positivo” 51 risposte. L’utente ha espresso a parole un ulteriore parere positivo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).
- “non pertinente” 18 risposte. Il testo inserito dall’utente non è pertinente con lo scopo della domanda.
- “negativo” 7 risposte. L’utente ha espresso a parole un ulteriore parere negativo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).

Si sono inoltre evidenziate le risposte pervenute nell’ambito del gruppo “suggerimento”, dove l’utente ha inserito effettivamente un suggerimento o una valutazione su particolari aspetti, classificandole in ordine decrescente di frequenza.

Per i CM la classificazione dei cluster è la seguente:

- “positivo” 14 risposte. L’utente ha espresso a parole un ulteriore parere positivo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).
- “non pertinente” 10 risposte. Il testo inserito dall’utente non è pertinente con lo scopo della domanda.

Si sono inoltre evidenziate, anche per i CM le risposte pervenute nell’ambito del gruppo “suggerimento”, dove l’utente ha inserito effettivamente un suggerimento o una valutazione su particolari aspetti, classificandole in ordine decrescente di frequenza.

3.3 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 cinque aspetti, da entrambe le tipologie di utenti (Lavoratori, Datori di lavoro):

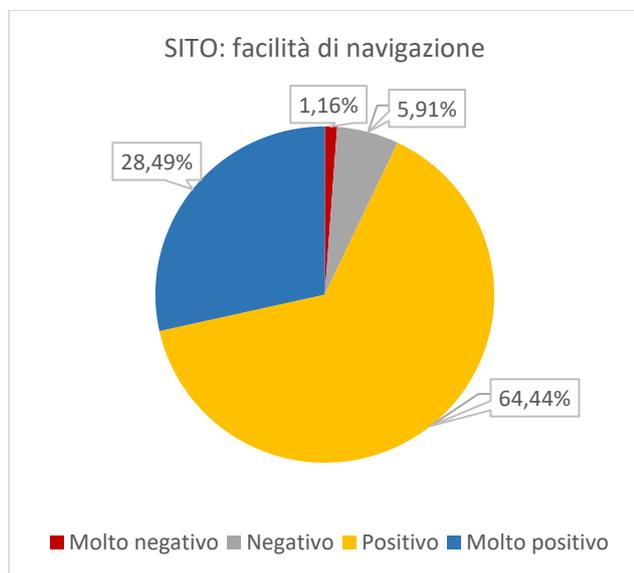
- Facilità di navigazione
- Reperimento modulistica
- Chiarezza e completezza delle informazioni
- Facilità di utilizzo
- Come giudichi complessivamente il sito

Ogni valutazione doveva essere graduata con una scala Likert a 4 posizioni, analoga a quella della quinta domanda sulla percezione dei servizi ricevuti dal centro impiego.

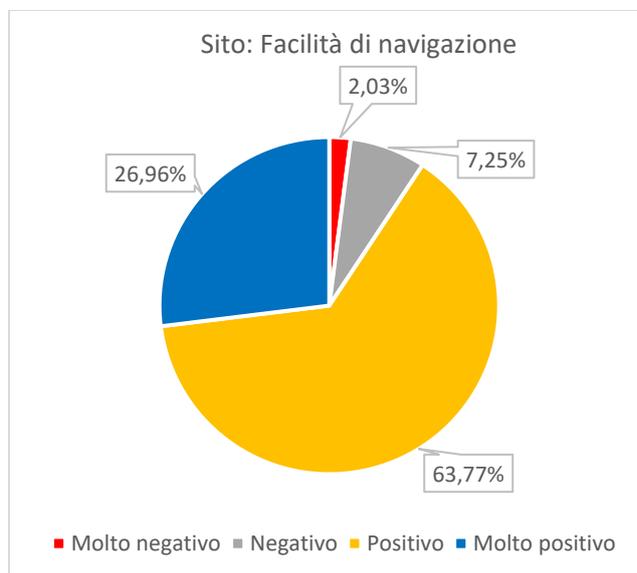
Di seguito si analizza il complessivo delle valutazioni ricevute per ognuno dei tre aspetti menzionati. Le percentuali sono rapportate al percentuale delle risposte espresse (non sono state prese in considerazione i record per i quali non è stata data alcuna risposta. Es. il 64,44% degli utenti che hanno compilato la parte di questionario relativa al sito, valuta la facilità di navigazione in modo “Positivo”).

Domanda 1: “Facilità di navigazione”

Utente Lavoratore



Utente Datore

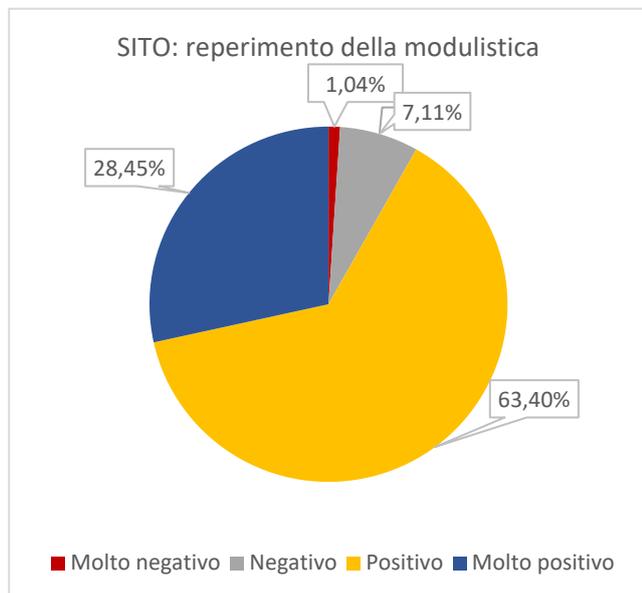


Lavoratori: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 92,93% del totale dei rispondenti a questa domanda, 7,07% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

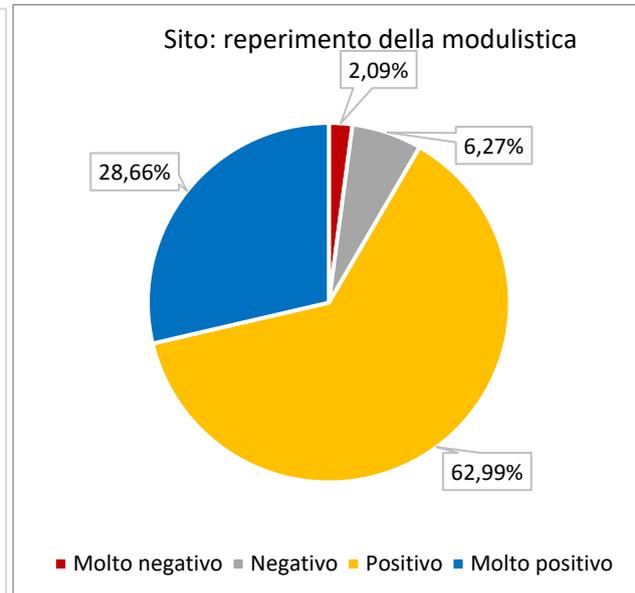
Datori di lavoro: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 90,73% del totale dei rispondenti a questa domanda, 9,28% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Domanda 2: “Reperimento modulistica”

Utente Lavoratore



Utente Datore

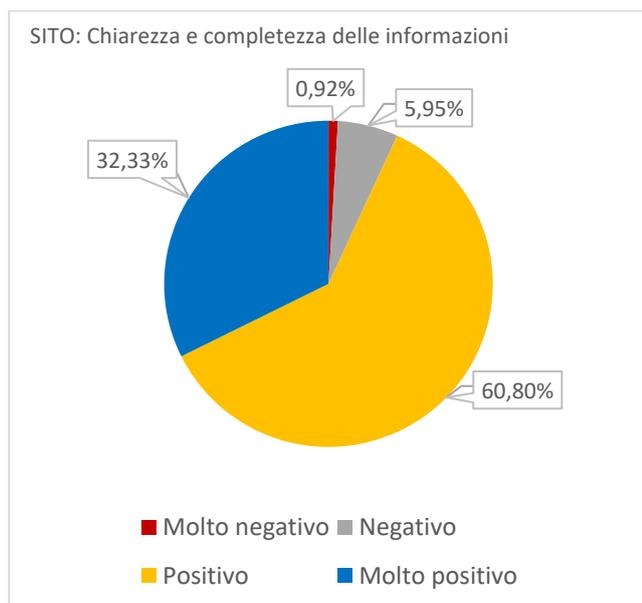


Lavoratori: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 91,85% del totale dei rispondenti a questa domanda, 8,157% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Datori di lavoro: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 91,65% del totale dei rispondenti a questa domanda, 8,36% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Domanda 3: “Chiarezza e completezza delle informazioni”

Utente Lavoratore



Utente Datore

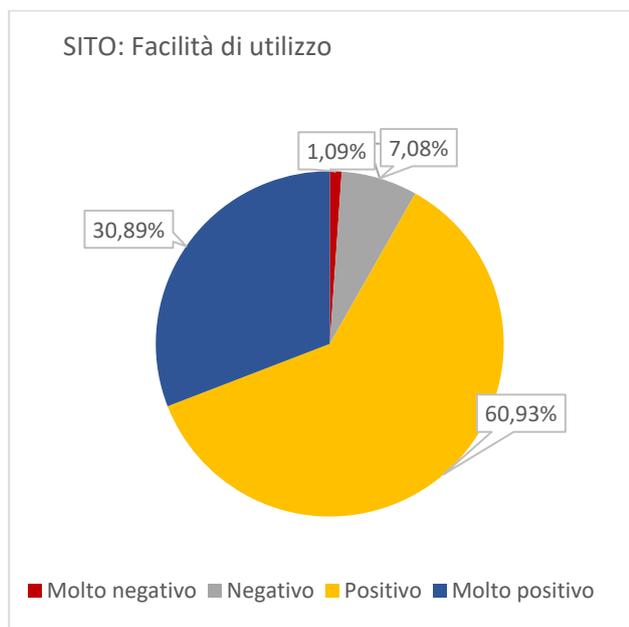


Lavoratori: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 93,13% del totale dei rispondenti a questa domanda, 8,18% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

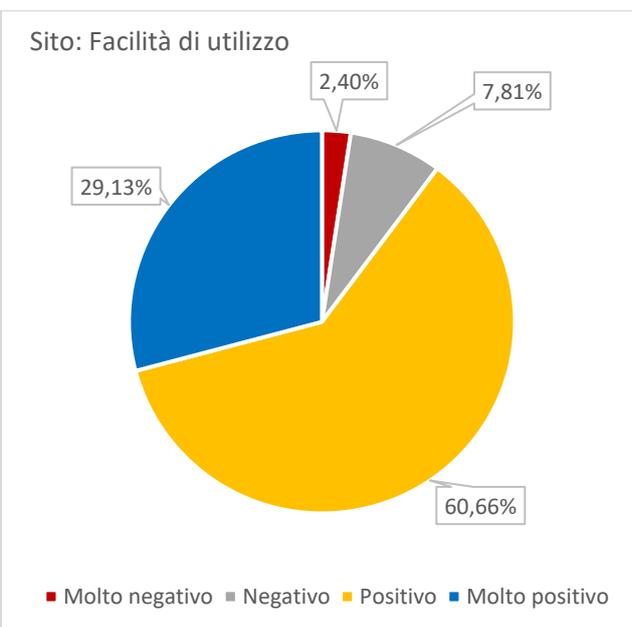
Datori di lavoro: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 91,82% del totale dei rispondenti a questa domanda, 7,07% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Domanda 4: “Facilità di utilizzo”

Utente Lavoratore



Utente Datore

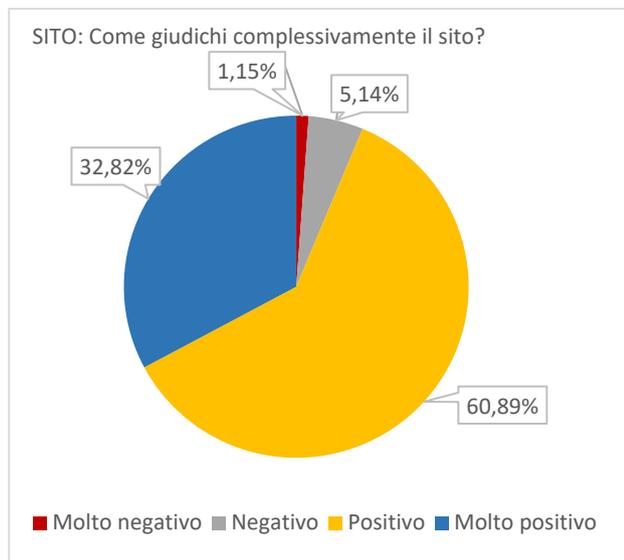


Lavoratori: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 91,82% del totale dei rispondenti a questa domanda, 8,17% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

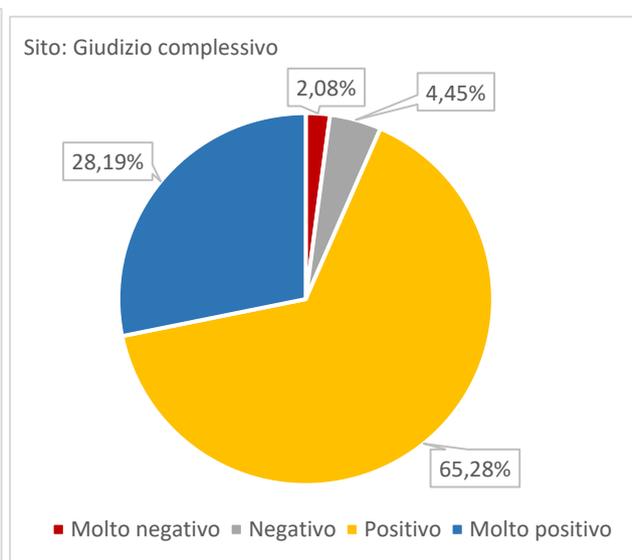
Datori di lavoro: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano l'89,79% del totale dei rispondenti a questa domanda, 10,21% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Domanda 4: “Come giudichi complessivamente il sito?”

Utente Lavoratore



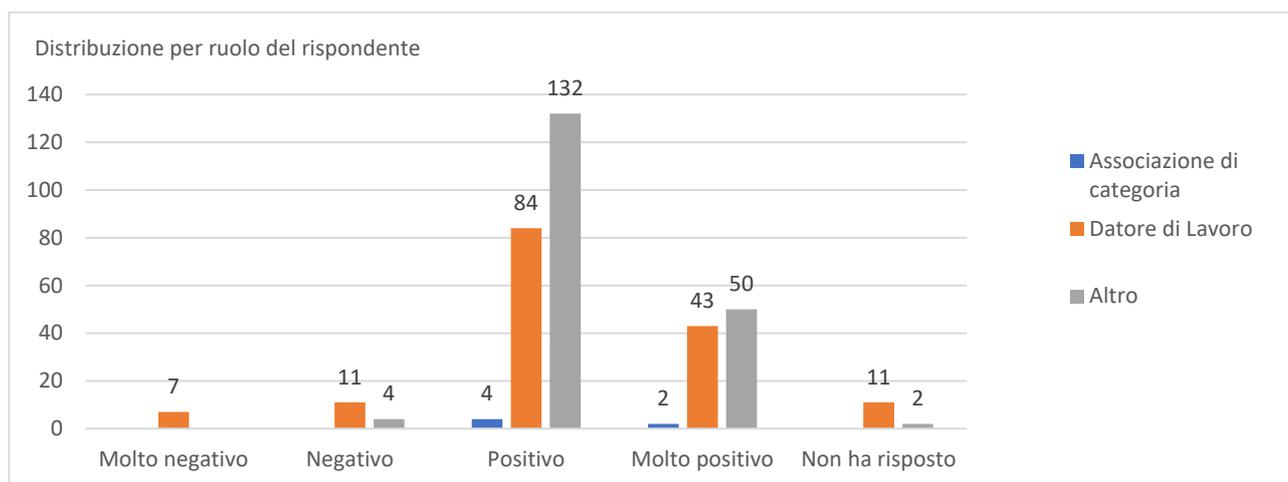
Utente Datore



Lavoratori: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 93,71% del totale dei rispondenti a questa domanda, 6,29% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Datori di lavoro: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 93,47% del totale dei rispondenti a questa domanda, 6,53% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Distribuzione delle risposte sul giudizio complessivo del portale “Lavoro per te”



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 nel 2020 e nel 2021.

Risposte pervenute per Servizio Territoriale (Lavoratori + datori). Le risposte pervenute ma per le quali non è stato selezionato dall'utente il CPI o l'UCM al quale si è rivolto sono escluse dal computo:

SERVIZIO	RISULTATO ANNO 2020	RISULTATO ANNO 2021	RISULTATO ANNO 2022
CENTRO 1	3122	5722	8054
CENTRO 2	3283	6051	5189
EST	1809	4985	4492
NORD	2076	5558	5057
OVEST	1892	2524	2415
AGENZIA	12182	24840	25207

Il numero di risposte al questionario nell'anno 2022 risulta in linea con quelle pervenute l'anno precedente potendosi quindi presumere un valore soglia rispetto all'utenza servita dall'Agenzia.

Descrizione della popolazione dei rispondenti

Come si può notare dalle relative tabelle, la composizione delle caratteristiche della popolazione dei rispondenti non è sostanzialmente variata nel triennio.

Classe età	2020	2021	2022
16-25	17,53%	18,84%	16,78%
26-40	32,54%	31,82%	33,02%
41-65	48,12%	48,25%	48,92%
oltre 65	1,81%	1,09%	1,28%
Titolo studio	2020	2021	2022
Nessun titolo di studio	4,41%	4,99%	4,25%
Licenza elementare	3,37%	3,61%	3,36%
Licenza media	29,61%	32,65%	32,51%
Diploma di scuola superiore	43,09%	42,83%	43,03%
Laurea e /o titoli post-laurea	19,52%	15,93%	16,84%
Genere	2020	2021	2022
Femmina	56,11%	57,86%	59,06%
Maschio	40,95%	40,79%	40,94%

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, per età: 59.87% con titolo di studio diploma o superiore, 49,80% appartenente ad una fascia d'età 16-40 anni, e 48.92% fascia di età 41-65.
2. **I servizi offerti per l'anno 2022 sono percepiti in misura largamente e prevalentemente positiva. La percentuale di gradimento è in aumento anche rispetto all'anno 2021 dove già si collocava su valori molto alti rispetto alla scala di rilevazione.**
3. **Le valutazioni negative, relativamente ai servizi offerti dell'anno 2022, rimangono di piccola entità e sono equidistribuite ed omogenee rispetto ai Servizi territoriali.**
4. **Il servizio con una maggior percentuale di valutazioni positive è il Nord.** Le percentuali sono comunque molto elevate in ogni servizio, come da tabella soprariportata.
5. **Dall'analisi emerge l'esigenza di semplificazione del portale. I valori sono comunque nel complesso positivi, superiori al 70% e al target di riferimento.** Inoltre, in riferimento alla domanda aperta, la gran parte dei suggerimenti arrivati riguardano l'assenza parziale o totale della possibilità di utilizzo di dispositivi mobile e/o si riscontrano difficoltà ad accedere con SPID e con dispositivi mobile, oltre all'esigenza di attuare una semplificazione del portale.



Parametro di performance organizzativa:	Piano triennale di Azioni Positive – Raggiungimento della maggioranza degli obiettivi programmati nel PAP 2022-2024
Peso parametro:	5%
Metodo di calcolo:	Raggiungimento della maggioranza degli obiettivi dichiarati nel PAP
Esito:	Positivo: n. 5 su 6 obiettivi raggiunti nel 2022. Si veda sottostante tabella di dettaglio

Rendicontazione delle misure previste nel PAP 2022-2024 approvato con Determinazione dirigenziale n. 306 del 10 marzo 2022

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 evidenzia 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. 2/2919 che all'elaborazione di ulteriori misure volte a favorire il benessere organizzativo	31.12.2022	<p>Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100%.</p> <p>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 circolare ministeriale 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.</p>

n.	Misura (descrizione)	Termine di attuazione	Rendicontazione
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)	31.12.2022	Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100%. Questo obiettivo riassume il percorso che l'Agenzia ha realizzato per regolare e gestire il passaggio dalla fase emergenziale dello SW straordinario ad una fase ordinaria con l'approvazione del Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA). In particolare, con determinazione del Direttore n. 1328 del 25/10/2022 è stato approvato l'aggiornamento del Disciplinare sul lavoro agile, sulla scorta di quello della Giunta regionale, a seguito del confronto con le OO.SS. e la RSU. Nel corso del 2022 è stato digitalizzato tutto il processo di sottoscrizione e approvazione dei progetti dei team smart e degli accordi individuali, tutti gestiti e sottoscritti all'interno della piattaforma informatica dedicata, che consente di gestire agevolmente e tempestivamente tutti i possibili cambiamenti. Tramite l'applicazione "Integra/SmartworkingER" alla fine del 2022, sono stati approvati i progetti e accordi individuali di lavoro agile per il che, dopo oltre 24 mesi dall'inizio della pandemia, coinvolgono oltre l'81% dell'organico dell'Agenzia. Al 31.12.2022 il totale dei dipendenti ARL era di 806 dipendenti di cui 663 Agili, pari al 82% e 143 non agili, pari al 18% totale. Al 31/12/2022, il part time risulta fruito in maggioranza da lavoratrici, che ammontano a 68 unità, con un'incidenza del 11% della componente femminile, a fronte di 7 uomini, che rappresentano il 3,5% del totale maschile. Completa l'attuazione di questo obiettivo l'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.
3	Promuovere una cultura organizzativa che supporti l'innovazione e valorizzi le differenze di genere, prevenga eventuali fenomeni di disagio, discriminazioni o conflittualità mediante formazione sulle competenze trasversali e professionalizzanti	31.12.2022	Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 0%. Tramite questo obiettivo l'Agenzia intendeva 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. L'attività di formazione era per i responsabili, in particolare dei Centri per l'Impiego e degli Uffici del Collocamento Mirato, ed è stata rinviata a causa dell'inserimento del programma GOL e dei suoi obiettivi/target a settembre nel programma di attività dell'Agenzia, con target da raggiungere entro il 31 dicembre 2022.

			<p>In tale contesto, si sottolinea tuttavia la promozione delle seguenti iniziative formative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il percorso formativo “Ateliers” rivolto ai collaboratori in servizio presso i CPI, il progetto ha riguardato la totalità dei dipendenti dei Servizi Territoriali, non ancora coinvolti nelle edizioni precedenti, compreso il personale acquisito nel 2022 con contratto di formazione e lavoro; - il master di 1° 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 che ha fornito alta formazione e un titolo di studio universitario in favore di 47 dipendenti; - Il percorso di accompagnamento alla transizione culturale, attraverso i corsi sull'area dello smartworking, all'interno dell'applicativo SELF. In particolare, uno dedicato a tutti i dipendenti con l'obiettivo di formare un set di competenze “agili”, e altri due indirizzati alle figure di responsabilità dell'Agenzia per creare consapevolezza sul tema dello smartworking e sviluppare leve operative e manageriali efficaci poter gestire organizzazioni dinamiche e flessibili, orientate ai risultati in un momento di trasformazione verso processi e modelli di servizio più spinte verso il digitale. A questi tre corsi si aggiunge, sempre nell'ambito tematico del lavoro agile, un ulteriore percorso che affronta la materia della sicurezza in smartworking con indicazioni da seguire per effettuare la prestazione in sicurezza; - il corso “On boarding” per facilitare l'inserimento dei nuovi assunti.
4	<p>Favorire il benessere e la sicurezza dei lavoratori mediante una rilevazione ricorrente sugli eventi aggressivi ai danni degli operatori dei CPI e conseguente analisi dei risultati finalizzata all'implementazione di misure di prevenzione e contrasto degli stessi.</p>	31.12.2022	<p>Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100%. L'Agenzia ha promosso anche nel corso del 2022 un'indagine ad hoc, mediante questionario on line, rivolto a tutto il personale impegnato nei CPI e UCM al fine di raccogliere maggiori informazioni sulla diffusione e le caratteristiche degli episodi di violenza subiti dagli operatori attuati dagli utenti. La rilevazione 2022 ha raccolto 29 segnalazioni, tutte provenienti da operatori dei CPI ad eccezione di una proveniente da un operatore di UCM.</p>

n.	Misura (descrizione)	Termine di attuazione	Rendicontazione
5	Promozione di un servizio di ascolto e sostegno psicologico gratuito rivolto a tutti i collaboratori e collaboratrici dell'ARL mediante convenzione con la Regione Emilia-Romagna	31.12.2022	Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100%. Nel 2022 è stata stipulata, a favore di tutto il personale dell'Agenzia, la convenzione con l'AUSL di Piacenza, la Giunta RER e l'Agenzia Regionale per la sicurezza territoriale e la protezione civile, per la realizzazione di servizi di supporto psicologico e la gestione dello stress e prevenzione del burnout, dovuti anche all'emergenza COVID e alle mutate modalità di lavoro. L'attivazione della convenzione (di cui alla Determinazione del Dirigente del Servizio Affari Generali e Risorse Umane N.1567/2021 - Allegato "A") è stata effettuata con PG n.0012927 E del 16/02/2022. L'Agenzia ha erogato per l'annualità 2022 n. 5 colloqui psicologici di valutazione e sostegno del malessere per dimensioni di lavoro e n. 6 colloqui di psicoterapia.
6	Aggiornamento del Codice di comportamento dei dipendenti dell'ARL mediante procedura condivisa e partecipata.	31.12.2022	Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo: 100%. Uno degli obiettivi dell'Agenzia era la modifica e l'aggiornamento del Codice di comportamento secondo le nuove "Linee guida in materia di Codici di comportamento delle Amministrazioni pubbliche", adottate da Anac con delibera n. 177/2020, nonché secondo le novità normative apportate dall'art. 4, comma 1, L.79/2022. L'obiettivo ha portato alla stesura di un nuovo codice che è stato sottoposto a consultazione pubblica dal 26 luglio 2022 al 15 settembre 2022, per raccogliere osservazioni e proposte sul testo da parte degli stakeholder dell'Agenzia, in particolare dal personale dipendente. La bozza del testo è stata inoltrata, in via informale, anche alle OO.SS e alle RSU, affinché potessero partecipare alla fase di consultazione. Durante questo periodo, sono pervenuti in totale n. 8 contributi, la maggioranza dei quali, pari a cinque, sollevavano perplessità sulla stesura dell'art. 12, di nuova introduzione, relativo all'obbligo di astenersi da comportamenti o situazioni che possono comportare conflitti di interessi o provocare un danno d'immagine alla PA, nel rispetto dell'art.21 della Costituzione. In data 28/10/2022, con determinazione n. 1341 è stato approvato il nuovo Codice di Comportamento dell'Agenzia, dopo aver ricevuto parere positivo e vincolante dell'OIV.

Parametro di performance organizzativa:	Miglioramento o mantenimento delle metriche di salute dell'Agenda
Peso parametro:	5%
Metodo di calcolo:	Raggiungimento degli indicatori e dei relativi target. Ogni indicatore ha un peso ponderato dello 0,5%
Esito:	Positivo. Raggiunti n. 10 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 2022	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 %	91,92% NEL 2022	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 %	68,38% NEL 2022	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'Agenda 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 %	90,51% NEL 2022 Si specifica che alcune procedure di gara di ARL devono essere obbligatoriamente svolte da Intercent-ER di fatto rientrando nella logica del canale di approvvigionamento sovra-strutturato.	SI	Servizio Bilancio e Patrimonio

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

TITOLO e SCOPO INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	TARGET 2022	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. Indicatore ripreso da CIRCOLARE DFP-0080611-P-30/12/2019</p>	N. dipendenti che hanno iniziato almeno un'attività formativa al 31.12/ N. totale dei dipendenti in servizio al 31.12	≥ 60%	98,2 % NEL 2022 N. 793 dipendenti coinvolti ad almeno una attività formativa su n. 806 totali. Il dato si riferisce alle iniziative di formazione sulla piattaforma SELF e alle iniziative di corsi "a catalogo"; alla formazione svolta sul territorio da SCS e ANPAL; ai percorsi formativi ad hoc per i servizi di staff dell'Agenzia (appalti e CCIL); al Master universitario; ai corsi offerti dalla Giunta RER	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>	N. apicali donne (incluso direttore) /N. apicali al 31.12 *100	≥ 50 %	6/11= 55% NEL 2022 N. apicali donne (incluso il direttore): 6 N. apicali totali: 11	SI	Servizio affari generali e risorse umane
<p>Ottimizzazione risorse informatiche e digitalizzazione – grado di utilizzo di SPID</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>	N. di accessi unici tramite SPID al portale lavoro per TE/ N. di accessi unici al portale lavoro per TE al 31.12*100	= 100% (persone fisiche) ≥ 10% (persone giuridiche)	- Numero di accessi unici al portale utente "cittadino" tramite Spid: 169.516 (100%). Si sono conteggiati anche gli accessi CIE e CNS, comunque, espressione di digitalizzazione del servizio. - Numero di accessi unici al portale utente "persone giuridiche": 16.648 (37%)	SI	Servizio integrativo politiche del lavoro
<p>Ottimizzazione risorse informatiche e digitalizzazione – dematerializzazione procedure</p>	Procedura di gestione presenze-assenze orarie, ferie, permessi, missioni, reclutamento	4 su 7	5 su 7 Nel 2022: - utilizzo di Elixform per il reclutamento;	SI	Servizio affari generali e risorse umane

<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>personale, accordi SW ordinario e protocollo full-digital</p>		<ul style="list-style-type: none"> - digitalizzazione degli accordi SW ordinario e integrazione con il protocollo; - mantenuto protocollo full digital - aggiornamento delle procedure già digitalizzate di presenze-assenze orarie, ferie e permessi a seguito della modifica della disciplina dell'orario di lavoro ma i permessi non sono tutti full digital; - solo avviata la digitalizzazione della procedura delle missioni. 		
<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>≥ 2.000.000 (≥ media ultimo triennio)</p>	<p>Accessi media triennio 2020-2022: 2.361.332</p> <p>Accessi anno 2020: 2.747.864 Accessi anno 2021: 2.205.762 Accessi anno 2022: 2.130.369</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>75% degli atti sottoposti a controllo senza rilievi/critic ità (c.d. pienament e conformi)</p>	<p>Per il 2022 su 25 atti esaminati, 24 sono pienamente conformi e 1 parzialmente conforme.</p>	<p>SI</p>	<p>Tutti i servizi dell’Agenzia</p>
--	---	---	---	-----------	---