

# ***IL PIANO DELLA PERFORMANCE***

## ***2014***

adottato con decreto direttoriale n. 83 del 25 luglio 2014



**Indice**

Introduzione	5
Premessa	5
Gli obiettivi strategici dell'ente	5
Il Piano delle attività 2014	6
Presentazione dell'Ente	7
Il mandato istituzionale	7
La struttura organizzativa	8
Attività delle Aree strumentali	9
Area Affari generali e gestione risorse	9
Area Bilancio e amministrazione	11
Attività delle Aree tematiche	13
Area Politiche del lavoro	13
Area sistema Informativo Lavoro (SILV)	14
Area Osservatorio e ricerca	17
Area Assistenza tecnica FSE	19
Progetti speciali	20
Unità crisi aziendali, settoriali e territoriali	21
Ciclo della performance	25
Fase 1. Individuazione degli obiettivi	25
Fase 2. Monitoraggio, verifiche intermedie e finali	26
Fase 3. Valutazione finale attraverso il controllo di gestione	26
Il sistema di misurazione e valutazione della performance	26
La valutazione dei dirigenti	27
La valutazione delle posizioni organizzative	27
La valutazione del personale non dirigenziale	27
Il grado di raggiungimento degli obiettivi e la valutazione dei fattori	28
L'incidenza di obiettivi e fattori	28
Le schede tipo per la valutazione	28
I funzionigrammi	30



## INTRODUZIONE

### **Premessa**

L'efficienza, l'efficacia e la trasparenza nel lavoro pubblico i cardini del processo di riforma della Pubblica Amministrazione avviato con il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150.

In questo contesto assume particolare rilevanza la "Misurazione e valutazione della *performance*", espressamente finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi offerti, alla crescita delle competenze professionali attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati conseguiti, in un quadro di trasparenza dei risultati stessi e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.

Due sono i documenti finalizzati alla rappresentazione della *performance* per assicurare la qualità, la comprensibilità e l'attendibilità:

- il primo, in chiave programmatica, è il piano della *performance*, da adottare annualmente, in coerenza con i contenuti della programmazione finanziaria. Il piano esplicita gli obiettivi per la misurazione e la valutazione della *performance* dell'Amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori, nel quadro delle risorse disponibili;
- il secondo, in fase di rendicontazione, è la relazione sulla *performance*, che evidenzia, a consuntivo, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati ed alle risorse impiegate.

L'adozione del *Piano* è l'occasione per sviluppare gli obiettivi strategici e gestionali nell'ambito di un medesimo processo/piano;

### **Gli obiettivi strategici dell'ente**

Gli obiettivi strategici costituiscono la traduzione del disegno progettuale complessivo dell'Ente così come è stato definito nel mandato istituzionale, nella *mission*, nella individuazione dell'area strategica di intervento.

Gli obiettivi sono il frutto di una approfondita valutazione sia delle caratteristiche ed esigenze del contesto esterno in cui opera l'Ente sia delle volontà e capacità reali della struttura di svolgere un ruolo da protagonista attivo con gli *stakeholders* che operano nel mondo delle politiche per il lavoro.

Quattro sono gli obiettivi che realizzano la strategia dell'Ente. Nell'ambito di questi si collocano gli obiettivi operativi e gli obiettivi innovativi. Su quest'ultimi si incentrerà la valutazione della dirigenza mentre il restante personale sarà valutato tenendo conto del raggiungimento degli obiettivi operativi.

I quattro obiettivi strategici sono:

- *Ottimizzazione del sistema dei servizi specializzati*
- *Miglioramento della comunicazione*
- *Semplificazione burocratica e riduzione della spesa*
- *Innovazione organizzativa e gestionale*

### **Il Piano delle attività 2014**

Il *Piano* sviluppa e articola il *Programma annuale delle attività*, allegato al bilancio di previsione 2014, approvato dalla Giunta regionale con DGR n. 185CA del 20/12/2013. Il *Piano delle attività*, adottato con decreto direttoriale in data 27/3/2014, ha ricevuto, il 16/7/2014 l'unanime parere favorevole della III Commissione del Consiglio Regionale e, in questi giorni, si conclude l'iter con la sua definitiva approvazione della Giunta Regionale.

Il *Piano della performance*, per la parte relativa la illustrazione delle attività previste per il 2014 riprende il *Piano delle attività*. In quest'ultimo documento, quest'anno, si sono voluti evidenziare contenuti tipici del *Piano della performance* quali gli elementi di innovazione e gli obiettivi assegnati ai dirigenti. In sostanza il nucleo centrale dei due documenti è lo stesso, fermo restando che le procedure di adozione e approvazione sono stabilite da norme diverse che pongono dei vincoli al percorso.

Si può ipotizzare, per il prossimo anno, la sperimentazione di un percorso unificante finalizzato allo snellimento delle procedure e quindi un miglioramento dell'efficacia dell'azione amministrativa.

Nel *Piano della Performance*, oltre alle attività e agli obiettivi, come sopra indicati, viene definito il suo "Ciclo" e il "Sistema di misurazione e valutazione".

Il documento si conclude con una rappresentazione dei funzionigrammi di ciascuna articolazione organizzativa.

## PRESESENTAZIONE DELL'ENTE

### **Il mandato istituzionale**

*Veneto Lavoro* fornisce un supporto tecnico-progettuale alle istituzioni, alle parti sociali ed agli organismi che operano nel mercato del lavoro, assicurando qualificati servizi in tema di progettazione, gestione e valutazione delle politiche del lavoro. Il suo campo d'azione comprende lo studio e la promozione di azioni di politica attiva del lavoro, il monitoraggio dell'andamento del mercato del lavoro, l'implementazione del Sistema Informativo del Lavoro Veneto e lo sviluppo di progetti innovativi.

L'esercizio di funzioni così ampie e complesse richiede una forte interazione con le strutture regionali coinvolte nell'attuazione dei programmi, nonché con gli organismi di concertazione regionale (CRCPS e CCI).

*Veneto Lavoro* sviluppa le proprie linee d'azione avendo come riferimento prioritario la programmazione regionale e ha avviato nel corso del 2013 un processo di innovazione organizzativa e funzionale, lungo le linee direttrici indicate nella DGR n. 2338 del 20/11/2012.

La delibera pone due obiettivi strategici:

- il potenziamento delle funzioni, con particolare riferimento alle politiche del lavoro ed ai servizi per l'impiego;
- l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse disponibili, favorendo una maggiore sinergia ed integrazione con le strutture regionali, anche in funzione della riorganizzazione delle stesse.

Alla luce degli indirizzi espressi dalla Giunta regionale, gli obiettivi generali che Veneto Lavoro persegue sono così sintetizzabili:

- potenziare, in termini organizzativi, di processo e di prodotto, le attività di coordinamento e di assistenza tecnica ai SPI;
- consolidare, ampliare e strutturare le Reti di servizio, in particolare nell'Area dei Servizi per il lavoro e del Placement scolastico, per farne un efficace strumento di attivazione e gestione delle politiche del lavoro;
- stabilizzare ed integrare nell'attività istituzionale l'Unità di crisi potenziandone le funzioni e dotandola di risorse adeguate con l'obiettivo di fornire un valido supporto nell'affrontare le crisi aziendali, territoriali e settoriali di particolare rilevanza.

Gli interventi attivati per raggiungere gli obiettivi indicati, fanno leva su diversi fattori di cambiamento, sia di tipo organizzativo, in particolare grazie all'implementazione di sempre più innovative tecnologie ICT, sia agendo sulla professionalità dei dipendenti e dei collaboratori.

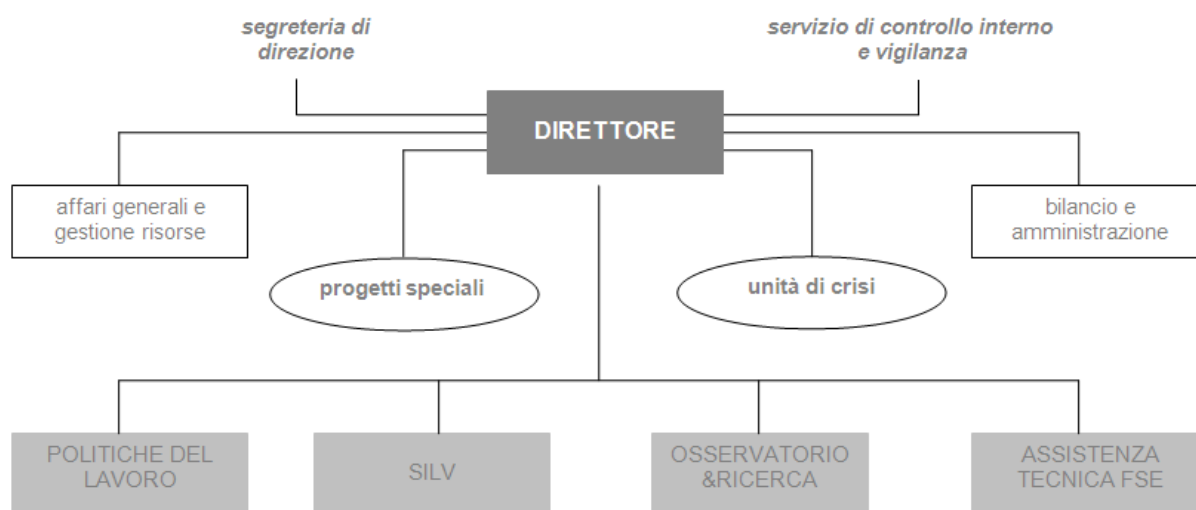
Sotto l'aspetto operativo, pertanto, il 2014 sarà fortemente improntato nel segno della continuità con il percorso intrapreso, puntando:

- a. a. al consolidamento del processo, avviato in raccordo con la Sezione regionale lavoro, di ridefinizione delle funzioni regionali dell'area lavoristica;
- b. b. all'impiego strategico delle tecnologie di informazione e comunicazione, agendo in particolare per l'ulteriore sviluppo di servizi on line, quale strumento di semplificazione nei confronti dei cittadini e delle imprese;
- c. c. alla crescita professionale, sia in termini complessivi, ma ancor più in maniera specifica per alcune "figure chiave", prevedendo percorsi strettamente integrati nei processi di innovazione.

### La Struttura organizzativa

Il *Programma delle attività 2014*, allegato al presente *Piano*, contiene una descrizione approfondita della natura, delle funzioni e dell'organizzazione dell'Ente, cui si rimanda.

Il sottostante organigramma ne fornisce una sintetica rappresentazione.



Si evidenzia che la gestione delle risorse umane è regolata dal decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e dal Regolamento di organizzazione, approvato dalla Giunta regionale. La dotazione effettiva è fortemente carente, a causa dei rigorosi vincoli, sempre più stringenti ma non sempre razionali, posti dalle normative in materia di lavoro pubblico. Pertanto l'organizzazione del lavoro è improntata ad una elevata esigenza di flessibilità ed adattabilità.

#### Dotazione organica

CATEGORIE	Dotazione	Forza reale*
Dirigenti	6	5
Esperti	10	4
Categoria D	12	8
Categoria C	27	19**
Categoria B	5	4
<b>Totale</b>	<b>60</b>	<b>40</b>

\*alla data del decreto

\*\*compreso una unità in comando da Regione del Veneto



Il personale dipendente, rientrante nella dotazione organica, assicura l'espletamento delle attività e delle funzioni direttamente attribuite all'Ente dalla L.R. n. 3/2009, in particolare dall'articolo 13, comma 2 (Osservatorio del mercato del lavoro, Sistema informativo lavoro, Politiche del lavoro).

L'attribuzione di ulteriori attività da parte della Regione, comporta l'esigenza di avvalersi, previa autorizzazione della Giunta regionale, di collaboratori temporanei. Si tratta di attività affidate *in house*, regolate da apposite convenzioni con la Regione, in particolare il servizio di Assistenza Tecnica al POR-FSE, il progetto Unità di crisi, il servizio di gestione degli ammortizzatori in deroga, il coordinamento tecnico dei SPI, l'Osservatorio sull'Immigrazione, nonché altri progetti speciali.

Al momento, oltre al personale interno, sono inseriti nei progetti n. 37 collaborazioni con contratto di lavoro autonomo, n. 10 tempi determinati cat. C e D, n. 2 esperti e n. 2 somministrati, per complessive 51 unità. Si tratta in larghissima parte di personale in possesso di elevate professionalità, esperti di politiche del lavoro, di progettazione e gestione di fondi europei, informatici, statistici, esperti economici.

I costi del personale in dotazione organica gravano interamente sul contributo ordinario, mentre quelli relativi al personale fuori dotazione ed ai collaboratori esterni vengono imputati ai singoli progetti. Ciò consente all'Ente di mantenere sempre in equilibrio e sotto controllo le spese per le risorse umane.

---

*Il Piano delle attività, relativo all'anno 2014, è lo strumento con il quale, sulla base del programma già approvato dalla Giunta e delle risorse finanziarie ed organizzative assegnate, vengono definiti in concreto gli obiettivi operativi e le attività conseguenti, individuando per ciascuna area gli indicatori di performance con cui misurare i risultati.*

## ATTIVITÀ DELLE AREE STRUMENTALI

### AREA AFFARI GENERALI E GESTIONE RISORSE

In capo all'Area rientrano tutte le attività organizzative di carattere trasversale a supporto degli organi e delle altre Aree dell'Ente, la gestione del personale e la comunicazione interna ed esterna.

#### **Segreteria e affari generali**

La Segreteria opera a supporto degli organi istituzionali (Direttore e Collegio dei revisori), con riguardo ai provvedimenti deliberativi, al coordinamento, alla supervisione dei regolamenti.

L'Area Affari generali cura la predisposizione dei provvedimenti, dei contratti e gestisce gli archivi, assicurando sia l'accesso civico che l'accesso agli atti.

Assicura gli accertamenti su tutte le autocertificazioni acquisite nei procedimenti che portano alla sottoscrizione di contratti siano essi di fornitura che di lavoro e cura le comunicazioni obbligatorie (Autorità di garanzia, dipartimento Funzione pubblica, ecc.)

#### **Relazioni sindacali e gestione del personale**

L'attività ordinaria dell'Area si concentra sulle seguenti attività: selezione del personale, gestione giuridica ed economica del rapporto di lavoro, comunicazioni previste dalla legge (CO, GEDAP, Anagrafe delle prestazioni, Monitoraggio del lavoro flessibile, ecc.).

In ragione delle limitazioni e dei vincoli, posti dalla normativa nazionale e regionale in materia di nuove assunzioni, il reclutamento riguarda esclusivamente figure professionali qualificate da utilizzare per l'attuazione dei diversi progetti affidati dalla Regione all'Ente.

Anche per il 2014, obiettivo prioritario è il supporto al processo di riorganizzazione, al fine di consentire, ad invarianza di spesa, di far fronte alle nuove attività che la Regione ha trasferito all'Ente nel 2013.

Il processo di riorganizzazione richiede una attenta analisi dei processi e delle procedure. Sulla base del monitoraggio sulle competenze del personale, realizzato a fine 2013, si procederà ed una riesame degli attuali processi al fine di meglio allocare le risorse. Ne conseguirà la definizione di un modello organizzativo, coerente con i nuovi compiti, da sottoporre a verifiche periodiche per valutarne la funzionalità.

Il processo potrà richiedere un percorso formativo, sia per il personale da impegnare nelle nuove attività, sia per quello impegnato nelle attività di *front-office*.

#### **Comunicazione ed eventi**

La comunicazione esterna contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cliente/utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto.

Per il 2014 l'attività di comunicazione dell'Area Affari generali e gestione risorse si concentrerà sulla concreta applicazione di uno degli aspetti cruciali della riforma della P.a., vale a dire la trasparenza della gestione amministrativa, rendendo più accessibili tutte le informazioni concernenti l'organizzazione, gli andamenti gestionali, l'utilizzo delle risorse, la verifica dei risultati, la misurazione e valutazione, con l'obiettivo di consentire forme diffuse di controllo. Nel nuovo portale dell'Ente la sezione "Amministrazione trasparente" sarà aggiornata in un'ottica che va oltre al semplice adempimento del dettato normativo.

L'Ente, in sintonia con le linee strategiche dell'amministrazione regionale, si pone quindi l'obiettivo di produrre un tangibile miglioramento della *performance*, partendo dall'intensificazione delle attività di comunicazione cercando di cogliere i *feedback* che consentono di migliorare le prestazioni erogate.

Per il 2014 l'attività di comunicazione a supporto delle aree si concentra sulla organizzazione della rete intranet sia per la comunicazione interna, sia come service con la produzione di modulistica informatizzata a diversi livelli, sia per la standardizzazione delle procedure interne.

Nel 2014 si procederà allo studio e ad alcune sperimentazioni di comunicazione mirata e diffusa utilizzando sistemi quali lo streaming (sia in modalità *on demand* che *live*) in alta definizione e i webinar (*Web-based seminar*).

#### Indicatori di performance

Obiettivo	Indicatore	Target di miglioramento
Procedura formazione provvedimenti	Introduzione utilizzo firma certificata e digitale	A regime entro 30 novembre
Piano di organizzazione	Analisi del monitoraggio delle competenze Analisi dei processi	Entro 30 maggio Entro 31 ottobre
Piano anticorruzione	Sperimentazione di nuove procedure di verifica e aggiornamento Piano	Entro novembre
Benessere organizzativo	Predisposizione del piano	Entro dicembre
Formazione del personale	Piano biennale Avvio corsi/seminari	Predisposizione entro luglio e attuazione del 30% del piano entro 31 dicembre
Portale Veneto Lavoro - Sezione Amministrazione trasparente	Completamento intranet Revisione e accrescimento	Entro 30 settembre A regime 30 settembre
Archivio informatico	Digitalizzazione della corrispondenza	98% corrispondenza 2014 entrata e uscita 90% corrispondenza in uscita I, II e III trimestre 2013

#### AREA BILANCIO E AMMINISTRAZIONE

L'Ente disciplina il proprio ordinamento di bilancio e di contabilità in conformità ai principi contenuti nel decreto legislativo 28 marzo 2000, n. 76 "Principi fondamentali e norme di coordinamento di bilancio e

di contabilità, in attuazione dell'articolo 1, comma 4 della legge 25 giugno 1999, n. 208", come recepiti dalla Legge regionale 29 novembre 2001 n. 39 e dal regolamento contabile dell'Ente.

L'Area si pone, inoltre, per l'anno 2014 l'obiettivo di dare avvio in fase sperimentale a quanto previsto dal D.L. 112/2008 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi", impostando la predisposizione di un bilancio preventivo parallelo, utile a definire il nuovo modello in vista della sua adozione a regime.

L'Area proseguirà, inoltre, nel corso dell'anno 2014 all'implementazione e miglioramento derivante dagli obblighi di pubblicazione dei pagamenti, avvalendosi di una applicativo che consente periodiche esportazioni dei dati in formati aperti, al fine di dare la massima trasparenza anche sulla scelta del contraente.

<b>Obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target di miglioramento</b>
Pagamenti fornitori	Riduzione tempi liquidazione fatture	Pagamenti: 40% entro 30 gg. 60% entro 15 gg. entro 5 gg. incarichi profess.
Accelerazione rendicontazioni	Emissione note addebito	90% entro 10 gg., nei casi di anticipazioni 80%entro 30 gg. nel caso di conclusione del progetto 80% entro 18 gg. nel caso di stato di rendicontazione intermedia
Miglioramento rendicontazioni	Completezza della documentazione trasmessa alla certificazione	Meno del 2% di richieste integrazione della documentazione prodotta
Armonizzazione sistemi contabili	Implementazione	Sperimentazione
Amministrazione trasparente	Pubblicazione pagamenti e implementazione del nuovo database	Entro tre giorni dall'emissione del mandato

## ATTIVITA' DELLE AREE TEMATICHE

### AREA POLITICHE DEL LAVORO

L'Area Politiche del Lavoro, coerentemente con quanto previsto dalla Legge Regionale n. 3/2009 (art.13, comma 2, punti b e c), ha quale funzione principale lo svolgimento delle attività di assistenza tecnica in materia di Servizi per il lavoro e gestione di programmi e misure di politica del lavoro. Su questa base si possono individuare tre linee principali d'intervento:

- supporto alla Regione del Veneto e agli organismi interistituzionali e di concertazione nella messa a punto di politiche del lavoro regionali e nel loro coordinamento con gli indirizzi nazionali;
- sostegno tecnico al sistema dei Servizi per il lavoro, relativamente all'implementazione e sviluppo dei servizi di informazione, orientamento, accompagnamento al lavoro e incontro fra domanda e offerta, in un'ottica di coerenza generale dei servizi offerti sul territorio regionale;
- promozione e realizzazione di programmi sperimentali, coerenti agli indirizzi definiti dalla programmazione regionale, e gestione diretta di interventi di politica del lavoro.

#### **Attività previste**

Con riferimento alle linee di attività previste dal Programma annuale 2014 le attività specifiche che l'Area andrà a realizzare sono:

- Supporto per la programmazione delle politiche:
  - a. fornitura semestrale dei dati di attività dei Spi al Ministero del Lavoro per la realizzazione del monitoraggio nazionale dei servizi per il lavoro;
  - b. messa a disposizione dei Spi e della Regione di un set statistico di misure dell'attività dei Spi per dimensione territoriale e temporale;
  - c. produzione di un report annuale di monitoraggio relativamente all'applicazione della legge 68/99 sul collocamento mirato dei disabili;
  - d. monitoraggio periodico tirocini;
  - e. produzione di report periodici sul flusso di domande, le autorizzazioni effettuate e il consumo effettivo degli ammortizzatori in deroga.
- Assistenza tecnica per il sistema dei Servizi per il lavoro:
  - a. realizzazione delle tre linee progettuali previste dalla DGR n. 1255/2013 "Indirizzi operativi per i Servizi pubblici per il lavoro" che riguardano rispettivamente il miglioramento della gestione attività amministrative la qualificazione dei servizi per l'occupabilità e il miglioramento del servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro;
  - b. assistenza e formazione agli operatori accreditati ai servizi per il lavoro rispetto all'accesso al Sistema Informativo Lavoro Veneto (SILV) e all'utilizzo delle funzionalità di supporto all'erogazione di servizi all'utenza.

- c. assistenza, in attuazione della DGR 2274/2012, agli istituti scolastici per l'attivazione e gestione di specifici sportelli di Placement per gli studenti neodiplomati.
- Assistenza agli utenti dei servizi forniti da Cliclavoro-Veneto:
    - a. servizio di assistenza ai cittadini, imprese e istituzioni che utilizzano i diversi servizi telematici forniti attraverso il portale Cliclavoroveneto;
    - b. predisposizione l'aggiornamento dei contenuti informativi di competenza dell'area distribuiti dal portale Cliclavoroveneto.
  - Promozione e realizzazione programmi sperimentali – gestione interventi di politica del lavoro:
    - a. gestione delle procedure di autorizzazione di Cassa integrazione in deroga;
    - b. gestione delle procedure di autorizzazione di Mobilità in deroga;
    - c. erogazione delle agevolazioni previste dalla legge 68/99 per l'assunzione di lavoratori disabili;
    - d. approvazione dei progetti formativi di tirocinio per soggetti extracomunitari residenti all'estero.

#### Indicatori di performance

Obiettivo	Indicatore	Target
Monitoraggio collocamento mirato L. 68/99	Data consegna Report di monitoraggio	Entro maggio 2014
Istruttoria cassa integrazione in deroga	Completamento autorizzazioni anno 2013	Entro marzo 2014
Autorizzazione cassa integrazione in deroga 2014	Tempo dalla presentazione del consuntivo per il periodo da autorizzare	Un mese (salvo indisponibilità delle risorse)
Assistenza ai SPI per il miglioramento della gestione delle attività amministrative	Applicazione procedure standard gestione status disoccupazione	Entro l'anno
Monitoraggio ammortizzatori in deroga	Aggiornamento dati autorizzazione e consumo	Aggiornamento mensile

#### AREA SISTEMA INFORMATIVO LAVORO (SILV)

##### Premessa

L'Area SILV assicura la progettazione, la realizzazione, la conduzione e la manutenzione del SILV per l'ambito regionale, in raccordo con le strutture regionali competenti. La sua attività si articola in tre macrofunzioni:

1. *Centro Servizi Regionale*
2. *Gestione Attrezzature e Sistemi Interni*
3. *Gestione amministrativa*

## 1. Centro Servizi Regionale (CSR)

La *conduzione* e la *manutenzione* del SILV sono affidate al Centro Servizi Regionale (CSR), che deve assicurarne le funzionalità di base, necessarie per mantenerlo in esercizio con livelli di prestazione molto elevati, in ragione della rilevanza economica e sociale delle attività supportate.

Il CSR, pertanto, continuerà a garantire, anche nel 2014, i seguenti servizi:

- *Gestione dell'infrastruttura tecnologica (housing e hosting dei servizi)*
- *Progettazione, sviluppo e manutenzione dei sistemi*
- *Controllo, amministrazione e manutenzione dei sistemi*

## 2. Gestione Attrezzature e Sistemi Interni

L'Area si occupa della fornitura, della conduzione e della assistenza dei PC client, dei telefoni, delle periferiche (stampanti, fax e fotocopiatrici), degli apparati attivi di rete (firewall, router, WiFi) e delle postazioni di telelavoro.

L'area implementa e gestisce il *Sistema informativo interno di Veneto Lavoro*: i sistemi fisici server, l'infrastruttura tecnologica, le soluzioni applicative, la connettività fra i sistemi e verso internet, la gestione della sicurezza logica e fisica ed il monitoraggio delle strutture sistemistiche.

## 3. Gestione amministrativa

L'Area assicura, inoltre, interagendo con le Aree Risorse e Bilancio, tutta la gestione amministrativa delle attività connesse alle proprie funzioni dalla *gestione degli acquisti* (definizione specifiche tecniche, espletamento procedure di gara, stipula dei contratti e la loro gestione e collaudo) alla *rendicontazione* dei progetti verso la Regione del Veneto (stati avanzamento lavori, relazioni intermedie, relazioni finali e rendicontazioni contabili).

## 4. Obiettivi specifici per il 2014

I programmi di sviluppo ed i piani di attività, in ragione delle particolari funzioni attribuite all'Area SILV, si profilano su un arco temporale pluriennale, con obiettivi di breve, medio e lungo periodo.

Per l'anno 2014 i principali obiettivi da conseguire concernono:

### 1. Rilascio del servizio "Verifiche PA"

In attuazione della Direttiva n. 14/2011 del Ministro della Pubblica amministrazione e semplificazione, in materia di certificazioni amministrative e di interscambio dati tra pubbliche amministrazioni Veneto Lavoro garantirà a tutte le PA procedenti l'accesso ai dati contenuti nelle schede anagrafico - professionali dei lavoratori. Al riguardo l'Area SILV ha realizzato l'applicativo "Verifiche PA", in linea con le regole del codice dell'amministrazione digitale e in attesa del parere del Garante per la tutela dei dati personali.

### 2. Riduzione al minimo delle comunicazioni obbligatorie in modalità manuale o in attesa

Le attività legate all'avvio del Piano italiano di attuazione della Garanzia per i Giovani richiedono di proseguire con impegno e urgenza nelle azioni finalizzate a garantire la qualità del dato delle SAP che vengono trasmesse in interoperabilità al nodo nazionale. Per raggiungere tale obiettivo è necessario ridurre al minimo le c.d. "validazioni manuali" o "in attesa" con la continua manutenzione dei sistemi di validazione automatica e un intervento manuale straordinario che porti alla completa eliminazione delle comunicazioni non validate.

### 3. Avvio e sperimentazione sistemi di *Business Intelligence*

Veneto Lavoro ha da tempo intrapreso un percorso di ricerca e sviluppo di soluzioni di Business Intelligence (BI), per l'anno in corso intende:

- rendere disponibili a Province e agli uffici territoriali del MIUR via WEB una piattaforma di Business Discovery con strumenti di BI in self-service per i dati della Anagrafe Regionale degli Studenti;
- sperimentare modalità innovative di incontro domanda offerta di lavoro attraverso l'utilizzo di un sistema informatico semantico specializzato "PUMA" che effettua l'analisi e la selezione dei curriculum vitae dei lavoratori e delle offerte delle aziende.

### 4. Realizzazione del Sistema telematico integrato istruzione-formazione-lavoro

Il progetto "*Sistema Telematico Istruzione-Formazione-Lavoro*", affidato a Veneto Lavoro con la DGR n. 2897/2012, mira a dare ulteriore sviluppo ai percorsi attivati negli anni precedenti e volti alla realizzazione e implementazione di portali di accesso, realizzati e gestiti secondo la normativa e gli standard più recenti. L'obiettivo è quello di implementare, garantire e stabilizzare il sistema, assicurando il funzionamento del nuovo impianto attraverso una corretta conduzione e gestione dello stesso, sia per la parte architettuale, fisica e sistemistica, sia per la parte portafoglio applicativo.

## 5. **Indicatori di performance**

I programmi di sviluppo ed i piani di attività, in ragione delle particolari funzioni attribuite all'Area SILV, si profilano su un arco temporale pluriennale, con obiettivi di breve, medio e lungo periodo. Per l'anno 2014 i principali obiettivi da conseguire concernono:

Obiettivi assegnati	Descrizione	Indicatori	Valore peggiore	Valore migliore
Rilascio completo dell'applicativo "Verifiche PA"	Rilascio alle PA dell'applicativo e avvio degli accessi da parte delle PA	Incremento percentuale delle PA aderenti	Incremento del 20%	Incremento del 50%
Riduzione al minimo comunicazioni manuali e in attesa	Completamento sistema automatico e intervento per la riduzione al minimo delle comunicazioni in modalità manuale e in attesa	Riduzione al minimo delle comunicazioni manuali e in attesa	Entro dicembre	Entro settembre



Sviluppo sistemi di Business Intelligence (BI)	- Rilascio piattaforma di BI - Sperimentazione motore semantico PUMA	- Rilascio - Conclusione sperimentazione	- Entro luglio - Entro dicembre	- Entro maggio - Entro settembre
Realizzazione del Sistema telematico integrato istruzione-formazione-lavoro	Realizzazione del progetto oggetto di incarico specifico da parte di Regione del Veneto nel periodo 2013-2015	Percentuale di risorse impegnate e incarichi assegnati sul budget complessivo	50%	70%

### AREA OSSERVATORIO & RICERCA

La "mission" costitutiva dell'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro è fornire alla società veneta e alle sue articolazioni istituzionali e sociali:

- le conoscenze di base – statistiche e interpretative - sull'evoluzione del mercato del lavoro regionale con riferimento agli aspetti strutturali (economici, demografici, sociali) e congiunturali;
- le informazioni essenziali sull'impatto delle politiche del lavoro attivate. Tali informazioni, utili per un attento e tempestivo monitoraggio, possono essere finalizzate anche a esercizi di valutazione.

L'attività dell'Osservatorio è strutturata principalmente come attività "istituzionale", svolta per rispondere continuamente al "mandato" specifico. L'Osservatorio svolge, in subordine, attività per progetti su specifiche tematiche: tra queste si segnala la gestione dell'Osservatorio Immigrazione, sempre per conto della Regione Veneto.

Come previsto nel programma di attività 2014, l'attività di analisi e di produzione di informazioni statistiche e di adeguate linee interpretative è così articolata:

- produzione di informazioni statistiche originali, tempestive e disaggregate, ricavate dai *datawarehouse* di dati amministrativi (*Silv*) finalizzate a supportare l'intera attività di ricerca e di analisi dell'Osservatorio;
- restituzione, attraverso la suite *Creavista*, in modalità navigabili di un ampio set di informazioni riferite ai principali flussi del mercato del lavoro (assunzioni, cessazioni, trasformazioni) e conseguenti saldi; tali informazioni saranno aggiornate trimestralmente;
- realizzazione di un'edizione aggiornata del PUF (Public use file) denominato *Planet* ad uso delle Università e Centri di ricerca;
- continuo aggiornamento delle elaborazioni statistiche di secondo livello, su fonti diverse (Istat, Inps, Prometeia);
- attività di ricerca in merito a:
  - analisi congiunturali*, rese disponibili mediante tre specifiche pubblicazioni:
    - il *Rapporto annuale*, che dà conto in maniera tempestiva delle dinamiche del 2013;
    - *La Bussola*, trimestrale. Il primo numero, di rendiconto del 2013, viene assorbito nel *Rapporto*;

- il *Report sulle crisi aziendali*, ristrutturato a partire dal IV trimestre 2013, a cadenza mensile;
- b. *approfondimenti strutturali*: trovano spazio nelle collane *Misure* e *Tartufi*. L'approfondimento di maggior spessore riguarderà la sistematizzazione delle metodologie statistiche utilizzate per elaborare i dati delle comunicazioni obbligatorie;
- attività di rete: continuerà nel 2014 la partecipazione a "reti" nazionali di lavoro e approfondimento sulle tematiche di interesse. In particolare proseguirà l'attività all'interno del network SeCO (Statistiche e Comunicazioni Obbligatorie), avviata con un gruppo numeroso di Regioni (tutte quelle del Nord; alcune del Centro e una del Sud) per la produzione, secondo definizioni condivise, di un set di dati comparabili tali da rendere possibile il confronto dell'evoluzione congiunturale nelle diverse regioni italiane.
- La Regione ha affidato all'Osservatorio di Veneto Lavoro, anche per il 2014, l'attività dell'Osservatorio Immigrazione ed ha approvato il Piano delle attività presentato.
- Tutti i prodotti realizzati dall'Osservatorio sono messi a disposizione nell'Area di competenza nel nuovo sito di Veneto Lavoro.

### Indicatori di performance

Obiettivo	Indicatore	Target di miglioramento
1. Messa a disposizione in web tra i dati navigabili dei dati relativi ai disoccupati amministrativi	Realizzazione	Messa a disposizione dei dati di flusso
2. Integrazione anagrafe imprese. Sistematizzazione anagrafe imprese presenti in Silv con l'informazione sulla classe dimensionale desunta sia dalla storia dei movimenti sia da altri archivi (Aida, Infocamere-Parix). Integrazione con l'archivio Irap. Ricerca manuale dei codici fiscali mancanti. Integrazione con l'archivio delle crisi di impresa	Disponibilità anagrafe a fini statistici	Raggiungimento di una soglia significativa di attendibilità del risultato statistico comparato con altre fonti; miglioramento della copertura delle aziende con codice fiscale corretto;
3. Redazione della Guida all'utilizzo a fini statistici dei dati amministrativi del SILV: entro la fine del 2014 sarà disponibile, nella collana "I Tartufi", la versione definitiva che raccoglie e mette a disposizione l'ampia esperienza maturata in tema di trattamento a fini statistici dei dati amministrativi	Realizzazione	Stesura definitiva entro novembre 2014
4. Monitoraggio degli effetti regionali delle politiche nazionali di incentivazione	Realizzazione Misura di analisi	Realizzazione
5. Realizzazione di iniziative di diffusione della conoscenza delle potenzialità dei dati navigabili	Realizzazione delle iniziative	Almeno un'iniziativa in ognuna delle Università di Padova e Venezia

**AREA ASSISTENZA TECNICA FSE****Assistenza tecnica al POR – FSE 2007/2013**

Veneto Lavoro è stato affidatario del servizio di Assistenza Tecnica alla Regione per l'attuazione del Programma Operativo del Fondo Sociale Europeo 2007-2013, approvato dalla Commissione Europea con Decisione C (2007) 5633 del 16 novembre 2007, ai sensi del Reg. (CE)1083/2006, dal 1 dicembre 2008 al 31 dicembre 2013.

In ragione dei positivi risultati conseguiti la Giunta regionale con la deliberazione n. 1964 del 28 ottobre 2013 ha prolungato l'affidamento per ulteriori due anni, fino al 31 ottobre 2015, al fine di completare tutte le attività connesse al ciclo di programmazione; con il progetto esecutivo sono state determinate in dettaglio le attività e le risorse necessarie.

L'Area curerà il coordinamento operativo con le strutture regionali, garantendo al contempo tutte le attività di gestione (reclutamento ed amministrazione del personale interno ed esterno assegnato al servizio, redazione dei report periodici delle attività e rendicontazione delle spese).

Gli interventi, a titolo comunque indicativo e non esaustivo, possono essere così identificati:

*Area di intervento n. 1 – Programmazione e Gestione:*

- Supporto all'applicazione della normativa comunitaria, nazionale e regionale connessa alla fase finale della Programmazione 2007/2013, a livello di applicazione operativa;
- Gestione dei processi e utilizzo di strumenti di analisi e controllo nella fase programmatoria e strategica delle azioni;
- Gestione dei processi e utilizzo di strumenti di analisi e controllo nella fase attuativa dei progetti;
- Utilizzo di metodologie e strumenti tecnici e operativi, soprattutto a carattere informativo in relazione alla gestione della programmazione;
- Assistenza alle fasi di transizione tra la programmazione FSE 2007/2013 e la nuova programmazione 2014/2020 ivi compresa la raccolta e la gestione dei dati di monitoraggio;
- Implementazione della nuova programmazione 2014-2020 a livello tecnico e gestionale.

*Area di intervento n. 2 - Rendicontazione e controlli:*

- Supporto nella definizione e nella gestione del processo di spesa;
- Gestione dei processi di comunicazione e verifica delle irregolarità;
- Applicazione delle procedure di rendicontazione amministrativa e i relativi sistemi di controllo;
- Assistenza alla realizzazione dei processi di controllo a vario titolo, anche attraverso l'utilizzo di idonei sistemi informatici;
- Supporto alla predisposizione della documentazione per la chiusura della Programmazione FSE 2007/2013;
- Supporto alla definizione di azioni di valutazione integrata e mirata all'approfondimento di specifici temi;

- Assistenza nei rapporti con la struttura dell’Autorità di Certificazione.

#### Area di intervento n. 3 – Informatica

- Assistenza allo sviluppo, integrazione, modifica ed ottimizzazione dei sistemi informatici e dei software applicativi;
- Supporto al soddisfacimento delle esigenze degli utilizzatori, nonché alla soluzione delle difficoltà in materia;
- Sostegno alla raccolta e gestione dei dati per definire gli indicatori a sostegno dei monitoraggi operativi compresi quelli inerenti la chiusura della Programmazione 2007/2013.

La realizzazione delle attività di Assistenza Tecnica, da un punto di vista metodologico, avrà come obiettivo fondamentale di supportare l’Autorità di Gestione e il personale regionale delle strutture responsabili di azione per le fasi di attuazione, gestione e controllo del Programma FSE.

In ogni caso gli interventi di Assistenza Tecnica non verranno prestati in una logica di servizio esterno e sostitutivo del ruolo e delle funzioni dell’Amministrazione, ma avranno come riferimento la realizzazione di un meccanismo dinamico di interazione tra il personale regionale ed il gruppo di lavoro di assistenza tecnica, finalizzato alla massimizzazione del processo di valorizzazione del personale interno in un’ottica di semplificazione operativa e contenimento della spesa a livello di prospettiva futura.

La natura dei servizi richiesti necessiterà di uno stretto collegamento tra gli esperti e i funzionari regionali, che si svilupperà attraverso una costante collaborazione sia di gruppo che individuale, adeguatamente coordinata. A tal fine, il servizio verrà svolto, di norma, presso le strutture operative della Regione del Veneto.

### **PROGETTI SPECIALI**

Le attività relative a Progetti Speciali sono realizzate attraverso lo staff di direzione, secondo le linee attuate nell’anno 2013. L’Unità Progetti Speciali attua gli interventi in collaborazione con le altre aree di Veneto Lavoro, in particolare l’Area Politiche del lavoro e l’Osservatorio, con l’obiettivo di valorizzare le competenze specifiche e la base di conoscenza e approcci dell’Ente.

Il contesto di riferimento per i progetti sviluppati è stato, regionale, interregionale o internazionale, lavorando sulla coerenza delle politiche tra diversi assessorati regionali, in particolare lavoro, migrazione, sociale e cooperazione internazionale.

In linea con la sua natura *in house*, l’Ente, attraverso l’Unità Progetti Speciali, darà continuità ai progetti correnti e sarà a disposizione per lo sviluppo e la gestione di progetti e politiche innovative del lavoro, mobilità e quant’altro risulti strategico per la Regione del Veneto, secondo le esigenze della programmazione regionale e delle priorità che verranno identificate dagli assessorati di riferimento.

Le attività interregionali e internazionali previste per l'annualità 2014 seguono i due ambiti d'azione sviluppati nelle annualità precedenti, concentrandosi su azioni e priorità identificate e concordate di volta in volta con gli assessorati di riferimento e secondo le competenze di Veneto Lavoro:

**Network Europei per le politiche del Lavoro:** gestione dei partenariati ed assistenza tecnica sulle politiche del mercato del lavoro transnazionale. In questo ambito si prevedono attività di orientamento al lavoro in collaborazione con i centri per l'Impiego e le Agenzie per il Lavoro e di partecipazione a network europei dei servizi pubblici per l'impiego (Progetto "C.I.V.I.S.III - Cittadinanza e Integrazione in Veneto degli Immigrati Stranieri", Progetto "Noi@Lavoro Nuovo orientamento per l'integrazione lavorativa dei cittadini dei paesi terzi", RADAR (Rete Anti-Discriminazioni e Abusi Razziali), SKILT-Progress). Si darà continuazione alle attività del progetto "BEAMS"- DG Giustizia che si focalizza sulle tematiche della discriminazione delle minoranze e sulle ricadute che queste hanno nell'ambito occupazionale e imprenditoriale della forza lavoro diversificata nella regione.

**Gestione integrata dei flussi di mobilità internazionale:** in questo ambito, l'Unità gestisce il coordinamento dello "Sportello Informativo Rientro" SIR e delle attività ad esso connesse. Nel 2014 la sperimentazione del SIR si concluderà con il coordinamento delle antenne territoriali in quattro province. Sempre in questo ambito dal 2014 l'UPS supporterà la Sezione Flussi Migratori della Regione del Veneto, nella gestione della rete informativa per l'immigrazione e la Assistenza Tecnica alla programmazione territoriale degli interventi in materia di immigrazione annualità 2013.

#### UNITÀ CRISI AZIENDALI, SETTORIALI E TERRITORIALI

L'Unità di Crisi Aziendali, settoriali e territoriali è stata prevista dalla DGR n. 1675 del 18/10/2011, "Approvazione delle linee di intervento in tema di "Valorizzazione del Capitale Umano. Politiche per l'occupazione e l'occupabilità" nel quadro della ripresa economica del sistema produttivo veneto.

La sua attivazione, con l'affidamento delle attività a Veneto Lavoro, è avvenuta con Decreto del Dirigente della Direzione Lavoro n. 24 del 24 novembre 2011. Con successiva DGR n. 2424 del 29 dicembre 2011 la Giunta Regionale ha approvato il progetto esecutivo, concernente gli obiettivi operativi e il programma delle attività della struttura. Con la delibera n. 1085 del 28/6/2013, la Giunta regionale ha rafforzato le attività dell'Unità di crisi, prolungandone l'attività fino al 2015.

La "mission" della nuova struttura è quella di rafforzare la capacità di intervento della Regione nelle crisi aziendali, migliorando le procedure di conciliazione delle controversie, con strumenti innovativi in grado di favorire azioni di reindustrializzazione e la ricollocazione dei lavoratori coinvolti.

A partire da questa funzione cruciale, sulla scorta dell'esperienza fin qui maturata, la fase due del progetto prevede di ampliare il raggio d'azione dell'intervento regionale. Sotto questo profilo il progetto in via generale mira a conseguire i seguenti obiettivi:

- d. a. rendere sistematica l'attività di monitoraggio delle situazioni di crisi, mediante indagini e analisi di tipo congiunturale e strutturale;

- e. b. consolidare le attività volte ad accompagnare il presidio di governo regionale ai tavoli di crisi;
- f. c. potenziare e migliorare le politiche attive del lavoro per la gestione degli esuberanti;
- g. d. avviare azioni sperimentali per favorire politiche di riconversione e reindustrializzazione a sostegno della tenuta dei livelli occupazionali;
- h. e. stimolare l'evoluzione del sistema regionale di relazioni industriali quale vettore competitivo della ripresa economica.

La sperimentazione agirà lungo quattro ambiti di intervento, che permettano di:

- i. a. integrare gli strumenti di rilevazione e di accertamento dello stato di crisi;*
- j. b. facilitare il cambiamento organizzativo delle imprese;*
- k. c. facilitare l'accesso agli strumenti di sostegno finanziario;*
- l. d. facilitare la nascita di nuovi soggetti imprenditoriali dalle crisi industriali.*

Nel perseguire tali obiettivi, la Regione ha conseguito risultati rilevanti nelle sue azioni di sostegno all'economia locale durante le fasi più drammatiche della crisi internazionale, ma risulta evidente la necessità di mettere in campo un *set* di attrezzi ulteriormente ampliato e arricchito.

In particolare, miscelando le competenze maturate sul versante del mercato del lavoro e delle relazioni industriali da Veneto Lavoro e dal sistema di rappresentanza dell'Impresa, è nata l'esigenza di una coerente integrazione di molti soggetti diversi per struttura, cultura e vocazione, consolidando l'azione pilota attraverso *accordi di partenariato*, mediante i quali si definiscano ambiti sperimentali, attività specifiche, modalità di esecuzione e risorse impiegate.

Sotto questo profilo, sono stati sottoscritti due accordi di partenariato con Confindustria Padova e Veneto Sviluppo, finalizzati a costruire un *cantiere di innovazione*, un laboratorio all'interno del cui perimetro sperimentare le innovazioni, consolidarle e tradurle in un "protocollo" standard affidabilmente riproducibile.

Le attività previste sono finalizzate a:

- a. progettare nuovi interventi sperimentali di governance pubblica che agiscano strutturalmente sull'azione di monitoraggio, anticipazione e gestione dei fenomeni di crisi industriale, adeguando i propri strumenti operativi anche in funzione del sostegno delle azioni di reindustrializzazione a favore della tenuta occupazionale;
- b. avviare una progettazione sperimentale che permetta di tracciare il terreno d'incontro più fertile fra *anticipazione* e *re-start* stesso delle imprese (e delle filiere) "che reggono", mantenendo così *asset imprescindibili* quali *saperi*, *mercati* e i *luoghi dell'imprendere*, altrimenti irrimediabilmente destinati a sparire nella più silenziosa procedura di liquidazione o fallimento.

La sperimentazione agirà lungo quattro ambiti di intervento, che permettano di:

1. integrare gli strumenti di rilevazione e di accertamento dello stato di crisi;
2. facilitare il cambiamento organizzativo delle imprese;
3. facilitare l'accesso agli strumenti di sostegno finanziario;
4. facilitare la nascita di nuovi soggetti imprenditoriali dalle crisi industriali.

La *prima azione* mira a realizzare strumenti che migliorino la capacità complessiva di monitorare lo stato di crisi, progettando:

- *progettare set d'indicatori*, integrando le fonti e banca dati disponibili in Confindustria Padova, Veneto Lavoro e Veneto Sviluppo, necessari a rilevare anticipatamente possibili scenari di crisi e le interdipendenze tra fenomeni economici e occupazionali e, con possibilità di sintesi informative immediate e sistematiche;
- *progettare flussi informativi*, con metodi di simulazione su cluster omogenei, che permettano lo scambio continuo tra azienda e sistema informativo;
- *progettare modalità di rilevazione tempestivo del dato*, necessario per predisporre di provvedimenti spesso urgenti da avviare per l'immediato salvataggio dell'impresa;

In questo ambito si identificheranno modalità, territori e settori produttivi per la realizzazione di indicatori preventivi delle crisi industriali che possano essere integrati coi sistemi informativi regionali.

La *seconda azione* mira a stimolare la cultura del cambiamento, in particolare per quanto attiene l'organizzazione della funzione finanziaria.

Si è visto, in molti casi, che le aziende non controllano le cause delle dinamiche finanziarie, rischiano di non riconoscere i sintomi di un'instabilità che da fisiologica si trasforma in patologica.

Nell'ambito delle azioni sperimentali, l'obiettivo generale di quest'azione si concretizza attraverso:

- *elaborazione un modello sperimentale* di "formazione-azione", condivisi con la Direzione Formazione della Regione Veneto, necessario a sviluppare cultura del cambiamento finanziario, come pre-condizione per ulteriori cambiamenti;
- *sperimentazione, nei territori o cluster pilota, strumenti di coaching*, anch'essi condivisi con la Direzione Formazione della Regione Veneto, che guidino al cambiamento finanziario e favoriscano la gestione delle interconnessioni delle aziende con l'ambiente economico/finanziario esterno.

La *terza azione* mira a promuovere una maggiore cultura dell'accesso da parte dell'imprenditore agli strumenti finanziari.

Nell'ambito delle azioni sperimentali, l'obiettivo generale di quest'azione si esplica attraverso:

- *progettazione di azioni formative strutturate*, utili a consolidare un servizio verso le aziende di problem solving, anche utilizzando competenze manageriali momentaneamente espulse dal mercato del lavoro, che aiuti ad individuare tecniche e modalità di governo dei diversi strumenti finanziari disponibili, utili al rilancio produttivo e alla tenuta occupazionale delle PMI individuate nel territorio padovano.

La *quarta azione* punta a fornire alla Regione, così come previsto dall'art. 23, comma 1 della L.R. n. 3/2009, un valido supporto alle politiche per i settori in crisi o per le aree territoriali caratterizzate da declino industriale.

Al riguardo l'obiettivo della quarta azione consiste nel:

- *progettare un modello sperimentale* che definisca, in stretta collaborazione con Confindustria Padova e le OO.SS della provincia di Padova, processi di risanamento e di rilancio capaci di intervenire sulle situazioni monitorate e accertate di declino, ove si possa ritenere di poter operare con la possibilità di recupero dell'impresa, investendo sugli strumenti necessari per ripristinare l'equilibrio economico-finanziario;
- *sperimentare nell'ambito della gestione delle vertenze nel territorio Padovano*, attraverso un partenariato con l'ausilio di Veneto Sviluppo e le OO.SS locali, le azioni funzionali alla generazione di manifestazioni d'interesse da parte di potenziali investitori privati a sostenere il rilancio d'azienda mantenendone la funzione occupazionale. Inoltre, supportate da Veneto Sviluppo, saranno sperimentate azioni di ingresso in capitale sociale da parte della Finanziaria Regionale, nel caso ve ne siano le condizioni.

La sperimentazione comprenderà anche una serie di attività di sistema quali:

- iniziative di marketing territoriale e di attrazione degli investimenti;
- disciplina delle manifestazioni di interesse ad investire.



## CICLO DELLA PERFORMANCE

Il ciclo di gestione della performance offre alle amministrazioni pubbliche un nuovo quadro per collegare i risultati alla premialità. Infatti, viene abbandonato il concetto di premialità individuale e collettiva, che ispirava il vecchio sistema, per introdurre il concetto di performance organizzativa ed individuale, basato su nuove forme di misurazione e valutazione, con specifico riferimento:

- ai dirigenti;
- alle posizioni organizzative;
- al personale non dirigente.

Il Sistema improntato ai criteri della partecipazione e della trasparenza, si compone delle seguenti fasi:

1. Assegnazione degli obiettivi;
2. Monitoraggio e verifiche intermedie e finali;
3. Valutazione finale attraverso gli strumenti della rendicontazione.

### Fase 1. Individuazione degli obiettivi

Questa fase è definita dopo l'approvazione del bilancio di previsione e della programmazione annuale dell'attività, in concomitanza con la fase conclusiva di approvazione del Piano delle attività. Oltre agli obiettivi individuali strettamente legati alle attività di Area, a ciascun dirigente sono assegnati due obiettivi strategici: uno di "Efficienza interna" l'altro di "Efficacia esterna". Il primo mira a migliorare l'efficienza interna alla struttura, l'altro l'efficacia verso il cliente esterno, cioè il destinatario della attività che può essere un soggetto esterno all'ente ma anche un'altra struttura dell'Ente stesso.

Gli obiettivi strategici individuati per il 2014 mirano principalmente alla riduzione dei costi (Costing review) e a individuare strumenti per misurare la soddisfazione del "Cliente" principale (Customer satisfaction). Indicatori e risultati da conseguire sono riportati sulle schede individuali di valutazione.

struttura	Obiettivo efficienza interna	Obiettivo efficacia esterna
Area Affari generali e gestione risorse	Riduzione delle spese postali e di carta mediante sostituzione delle forme di trasmissione delle comunicazioni (PEC) nonché di formazione e conservazione dei documenti	Sviluppo di un sistema per l'individuazione del "Cliente" principale e la misurazione della <i>customer satisfaction</i> da mettere a regime nel 2015
Area Bilancio e amministrazione	Modifica delle procedure di stampa e firma dei mandati con conseguente riduzione dei tempi di stampa, di lavorazione e degli spazi d'archivio	Sviluppo di un sistema per l'individuazione del "Cliente" principale e la misurazione della <i>customer satisfaction</i> da mettere a regime nel 2015
Area Politiche del lavoro	Attivazione di sistemi informatizzati per l'istruttoria e la liquidazione delle domanda di erogazione di contributi a favore delle aziende che occupano disabili	Sviluppo di un sistema per l'individuazione del "Cliente" principale e la misurazione della <i>customer satisfaction</i> da mettere a regime nel 2015

Area Sistema Informativo Lavoro Veneto	Individuare quei servizi/applicativi che a fronte di una razionalizzazione possono essere dismessi o razionalizzati utilizzando anche prodotti <i>open source</i>	Sviluppo di un sistema per l'individuazione del "Cliente" principale e la misurazione della <i>customer satisfaction</i> da mettere a regime nel 2015
Area Osservatorio & Ricerca	Riduzione delle spese di riproduzione dei documenti di ricerca mediante pubblicazione esclusiva sul sito o invio telematico	Sviluppo di un sistema per l'individuazione del "Cliente" principale e la misurazione della <i>customer satisfaction</i> da mettere a regime nel 2015

Il Piano della Performance viene validato dall'Organismo Indipendente di Valutazione "OIV".

### **Fase 2. Monitoraggio, verifiche intermedie e finali**

Il periodo di febbraio-dicembre è dedicato alla realizzazione delle fasi previste dai singoli progetti obiettivo. Nel mese di gennaio dell'anno successivo viene redatta la Relazione generale sull'attività amministrativa e sulla gestione dell'anno precedente e vengono rilevati i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di risultato. Entro il mese di febbraio l'OIV attesta il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati nell'anno precedente. La valutazione del personale di comparto compete ai dirigenti e il Direttore valuta quest'ultimi. Dalla valutazione consegue l'erogazione del trattamento accessorio ad essa collegato e la conseguente retribuzione di risultato dei Dirigenti.

Ove il responsabile rilevi un andamento negativo della prestazione professionale di qualche dipendente sono previsti colloqui intermedi nel corso dell'anno per consentire agli interessati di correggere il proprio comportamento e trovare nuove motivazioni.

La comunicazione finale deve dare la possibilità al dipendente di presentare richiesta motivata di colloquio per modificare la propria valutazione e di verbalizzare l'eventuale dissenso.

Per formalizzare la valutazione del personale dell'ente (Dirigenti, Posizioni organizzative, personale non dirigente) è predisposta una scheda individuale di valutazione.

La Relazione sulla Performance costituisce lo strumento per dimostrare la misurazione, la valutazione dei risultati dell'ente e per garantire la totale trasparenza ed accessibilità.

### **Fase 3. Valutazione finale attraverso il controllo di gestione**

L'ente si avvale di strumenti di rendicontazione che, integrandosi con gli strumenti del controllo di gestione, hanno la funzione di misurare e comunicare in modo trasparente l'impatto economico delle attività svolte. A questo controllo potranno associarsi iniziative per la misurazione del gradimento dei servizi presso l'utenza.

### **Il sistema di misurazione e valutazione della performance**

Il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale si caratterizza per lo stretto collegamento posto tra la performance organizzativa e la performance individuale. La valutazione di

ciascuna unità organizzativa e posta alla base della valutazione individuale del personale che vi lavora, della posizione organizzativa e/o del dirigente che la dirige.

Tutto il personale è valutato sulla base dei seguenti tre fattori, ponderati in maniera differente in relazione al ruolo ricoperto all'interno dell'ente (dirigente / posizione organizzativa / non dirigente):

1. Obiettivi;
2. Performance individuale;
3. Performance organizzativa.

#### **La valutazione dei dirigenti:**

##### *Obiettivi*

Gli obiettivi vengono affidati a ciascun dirigente all'inizio dell'anno. A ciascun obiettivo viene attribuito un punteggio

##### *Performance individuale*

La performance individuale è data dall'apporto personale in termini di competenze, capacità ed abilità (gestione risorse umane, gestione delle risorse economiche, rispetto dei tempi e delle scadenze; soluzione dei problemi; gestione degli strumenti di valutazione).

##### *Performance organizzativa*

La performance organizzativa va intesa in un duplice aspetto: come performance complessiva dell'ente e come performance della singola Area in cui si articola l'organizzazione dell'ente.

#### **La valutazione delle posizioni organizzative:**

##### *Obiettivi*

Gli obiettivi vengono affidati a ciascuna p.o. all'inizio dell'anno. A ciascun obiettivo viene attribuito un punteggio

##### *Performance individuale*

La performance individuale è data dall'apporto personale in termini di competenze, capacità ed abilità. (competenze ed abilità; capacità realizzative; capacità di adattamento; rispetto dei tempi).

##### *Performance organizzativa*

La performance organizzativa va intesa come contributo della Posizione organizzativa alla performance della Direzione cui afferisce.

#### **La valutazione del personale non dirigenziale**

##### *Obiettivi*

Gli obiettivi vengono affidati a ciascuna dipendente all'inizio dell'anno. A ciascun obiettivo viene attribuito un punteggio

##### *Performance individuale*

La performance individuale è data dall'apporto personale in termini di competenze, capacità ed abilità. (competenze ed abilità; capacità realizzative; capacità di adattamento; rispetto dei tempi)

### *Performance organizzativa*

La performance organizzativa va intesa come contributo del dipendente alla performance dell'Area o ufficio cui afferisce.

La rilevazione degli elementi sopracitati viene fatta su schede individuali e con il confronto tra valutatore e valutato sia nella fase della individuazione degli obiettivi che in quella di valutazione.

### ***Il grado di raggiungimento degli obiettivi e la valutazione dei fattori***

Viene espresso con un punteggio da 1 a 5 come indicato nella tabella. Il punteggio corrispondente a 5 rappresenta l'eccezione e deve essere specificatamente motivato.

Punteggio	Risultato obiettivi	Valutazione fattori
0	Non raggiunto	Non adeguato/non valutabile
1 – 2	Raggiunto in parte (fino al 50%)	Adeguato parzialmente
3	Non completamente raggiunto	Adeguato
4	Raggiunto	Soddisfacente
5	Superato (oltre le aspettative)	Eccellente

### ***L'incidenza di obiettivi e fattori***

Sull'esito finale del punteggio obiettivi e fattori hanno una incidenza diversa. Con il crescere della categoria di inquadramento aumenta il peso degli obiettivi sui fattori di prestazione:

	Cat. B	Cat C	Cat. D	Cat. D+P.O.	Dirigenti
Incidenza % obiettivi	30	40	50	60	70
Incidenza % fattori	70	60	50	40	30

### ***Le schede tipo per la valutazione***

Per ciascun dipendente viene predisposta una scheda per la valutazione basata sulle schede tipo di seguito riportate.



SCHEMA DI VALUTAZIONE DEI DIRIGENTI 2014						DIRIGENTI		
STRUTTURA VALUTATO		VALUTATO						
OBIETTIVI ASSEGNATI	DESCRIZIONE	INDICATORI	VALORE PEGGIO	VALORE MIGLIO	PESO % TOT.	FASE B	FASE	VALUTAZ. X PESO
						VALUTAZ. INTERME	VALUT. AZ.	
Obiettivo strategico 1: Efficienza Interna								0
Obiettivo strategico 2: Efficacia esterna								0
Obiettivo individuale 1								0
Obiettivo individuale 2								0
Obiettivo individuale 3								0
Obiettivo individuale 4								0
Obiettivo individuale 5								0
TOTALE					<b>0</b>			0
<b>TOTALE (0)</b>						<b>ATTENZIONE somma = 100</b>	Indicare = attese < attese > attese	<b>max 500</b>
<b>FATTORI</b>								
FATTORI DI PRESTAZIONE		INCIDENZA (peso)	VALUTA Z. INTERM	VALUTA Z. FINALE	VALUT AZ. X PESO			
<b>1. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</b>	La capacità del valutato nella gestione complessiva della risorsa umana affidatagli	20			0			
<b>2. GESTIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE</b>	Le azioni del valutato finalizzate alla gestione delle risorse in termini di impegno e spesa; tempestività di rendicontazioni	20			0			
<b>3. RISPETTO DEI TEMPI E DELLE SCADENZE</b>	L'attenzione del valutato al rispetto del tempo disponibile per la realizzazione delle varie attività da gestire	20			0			
<b>4. SOLUZIONE DEI PROBLEMI</b>	L'abilità del valutato nell'affrontare i problemi e le possibili criticità connesse allo svolgimento della propria attività	20			0			
<b>5. GESTIONE STRUMENTI DI VALUTAZIONE DIPENDENTI</b>	L'indice di differenziazione delle valutazioni dei dipendenti	20			0			
<b>TOTALE (FP)</b>		<b>100</b>		<b>0</b>	<b>0</b>			
<b>RISULTATO FINALE</b>								
<b>VOCE</b>			<b>INCIDENZA</b>		<b>totale</b>			
Valutazione su obiettivi			<i>Q</i>	70%	0			
Valutazione su fattori di prestazione			<i>F</i>	30%	0			
<b>Valutazione finale sulla prestazione</b>			<b><i>Q + F</i></b>	<b>100%</b>	<b>0</b>			

## FUNZIONIGRAMMI

Le schede che seguono rappresentano il funzionigramma dell'Ente nella sua articolazione per Aree e Unità alle dirette dipendenze della Direzione.

La descrizione delle attività e dei prodotti costituisce, unitamente agli obiettivi prioritari assegnati ai dirigenti, l'elemento determinante nella assegnazione degli obiettivi al personale non dirigente.

**FUNZIONIGRAMMA DI VENETO LAVORO**
**AREA 1 - AFFARI GENERALI E GESTIONE RISORSE**

Processi	Descrizione	Prodotti	Obiettivi innovativi (*)	Indicatori
<b>Segreteria di direzione</b>	Cura il calendario degli impegni e svolge le funzioni di segreteria amministrativa e particolare.	Agenda del direttore		
<b>Gestione provvedimenti</b>	Verifica la conformità delle proposte di decreto direttoriale e delle forniture di beni e servizi in economia	Visti e pareri	<b>Gestione documentale</b> Utilizzo firma certificata/digitale nelle procedure per decreti e determinazioni	<b>Gestione documentale</b> Entro 30 novembre
	Cura il procedimento e adotta i provvedimenti sulle materie di competenza.	Determinazioni, disposizioni e certificazioni		
	Cura la preparazione della proposta di Programma e Piano annuale delle attività e di Relazione annuale acquisendo le proposte delle varie Aree.	Proposta di Programma e Piano annuale attività e Relazione annuale		
	Supporta le altre Aree nella predisposizione di proposte di decreti, nelle procedure di gara, nella predisposizione dei contratti	Assistenza tecnica		
	Cura l'archivio dei provvedimenti e dei contratti	Archivio generale - decreti direttoriali e determinazioni dirigenziali - contratti individuali di lavoro - contratti con i fornitori - convenzioni		
	Vigilanza per la prevenzione e la repressione della corruzione	Piano anticorruzione e trasparenza (L. 190/2012)	<b>Sperimentazione di procedure</b> e aggiornamento conseguente del Piano	Entro novembre
	Procede agli accertamenti in tutti i casi di autocertificazione dei requisiti sia per quanto riguarda i rapporti di lavoro che i partecipanti a gare per forniture. Richiede periodicamente documentazione DURC, antimafia, ecc. relativa ai contratti di fornitura	Acquisizione certificazioni		
	Predisporre le informative sulla privacy; gestisce le autorizzazioni per l'accesso alle banche dati; aggiorna la documentazione sulla sicurezza e il trattamento dei dati sensibili del personale e dei fornitori.	Documento sul trattamento dei dati sensibili; autorizzazioni e informative		

	<p>Provvede agli adempimenti, tramite web, relativi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ai contratti di fornitura (Autorità di Vigilanza dei Contratti Pubblici),</li> <li>- alla comunicazione all'Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni (AGCOM).</li> </ul> <p>Per quanto riguarda i rapporti di lavoro provvede.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- all'aggiornamento delle banche PERLAPA (anagrafe prestazioni, permessi sindacali e agli amministratori, rilevazione partecipazione scioperi, permessi L. 104; ecc);</li> </ul>	Comunicazioni on line		
<b>Gestione del personale</b>	Cura le relazioni sindacali e la contrattazione;	Accordi aziendali		
	Attiva le procedure per la selezione del personale e l'instaurazione o la modifica dei rapporti di lavoro; per tutte le tipologie di rapporto;	Bandi di selezione Contratti individuali di lavoro, comunicazioni obbligatorie varie	<b>Piano di organizzazione.</b> Approfondimenti sul monitoraggio delle competenze e sulla mappatura dei processi al fine di predisporre un piano che contemperi l'invarianza di spesa con un incremento di attività	<b>Piano di organizzazione</b> Adozione del piano di riorganizzazione entro dicembre
	Gestione del rapporto di lavoro e dei diversi istituti contrattuali; Gestione delle presenze;	Autorizzazioni e certificazioni. Prospetti degli elementi variabili incidenti sulle retribuzioni mensili. Erogazione buoni pasto;		
	Miglioramento della qualità della vita	Promozione e tutela del benessere fisico, sociale e psicologico dei lavoratori.	<b>Benessere organizzativo</b> Avvio processi di elaborazione del piano	Entro dicembre
	Aggiornamento e formazione	Aggiornamento e formazione per l'accrescimento professionale	<b>Formazione</b> Piano per la formazione del personale	Predisposizione entro luglio e attuazione del 30% entro dicembre
	Rapporti con gli enti di previdenza, assistenza e assicurativi	Dichiarazioni periodiche; tfs/tfr; inail e denunce infortuni		
	Gestione delle trasferte e rapporti con agenzia viaggi;	Acquisizione titoli di viaggio e soggiorno. Verifiche per i rimborsi		
	Elaborazioni sulla composizione, sulle modificazioni, sulla spesa del personale	Redazione on line del Conto annuale		
<b>Comunicazione</b>	Relazioni con i media; redazione prodotti editoriali; definizione linee guida immagine coordinata;	Comunicazione esterna		
	Ideazione, organizzazione e gestione conferenze stampa, convegni, workshop o seminari;	Organizzazione eventi		
	Implementazione della home page del sito, delle sezioni comuni e della sezione di Area	Comunicazione esterna	<b>Portale Veneto Lavoro.</b> Completamento della intranet	Entro ottobre
	Cura della pubblicità legale, verifica degli obblighi trasparenza PA d.lgs 33/2013	Comunicazione esterna	Revisione della <b>sezione Amministrazione trasparente</b> con implementazione dati facoltativi	Entro ottobre



<b>Protocollo e reception</b>	<i>Gestione posta e protocollo.</i> Cura lo smistamento e l'invio della corrispondenza ordinaria, fax, pec e il protocollo.	Registro di protocollo. Velinario. Archivio PEC	<b>Archivio informatico</b> Avvio processo dematerializzazione della corrispondenza	<b>Archivio informatico</b> 98% corrispondenza 2014 in entrata e uscita 90% corrispondenza in uscita I, II, III trim 2013
	<i>Servizio di accoglienza.</i> Cura l'informazione generica all'utente esterno, telefonica e frontale; il centralino e la gestione dell'accesso alla sede; gestisce le richieste di prenotazione sale e attrezzature	Centralino. Portineria		
<b>Sicurezza e logistica</b>	<i>Sicurezza sul lavoro.</i> Organizza e gestisce le procedure per la tutela della sicurezza e delle condizioni di lavoro; supporta il RSPP; si relaziona con il medico del lavoro e programma gli accertamenti sanitari del personale; stende annualmente il Documento Valutazione Rischi; programma la formazione annuale del personale e periodica di addetti primo soccorso e gestione emergenze	Aggiornamenti al Documento Valutazione Rischi  Programmazione visite mediche periodiche  Programmazione Formazione per la sicurezza		
	<i>Locazione e Manutenzione.</i> Cura i rapporti con il locatore; gestisce i rapporti con i fornitori i servizi pulizie, le manutenzioni ordinarie (locali, arredi) e straordinarie.	Affidamento servizi e lavori  Vigilanza sulle forniture		

(\*) dove non indicati obiettivi innovativi, resta confermato il livello di prestazione in atto.

#### **Risorse dotazione organica**

1 dirigente;  
2 specialisti amm.vi, t. ind., cat. D;  
7 assistenti amm.vi, t. ind., cat. C;  
1 collaboratore amm.vo, t. ind., cat. B;  
1 collaboratore tecnico, t. ind., cat. B

#### **Risorse a progetto**

#### **Budget 2014**

costi personale dot. € 477.000,00  
costi personale a prog. €  
costi generali €  
totale costi €

## AREA 2 - BILANCIO E AMMINISTRAZIONE

Processi	Descrizione	Prodotti	Obiettivi innovativi*	Indicatori di Risultato
<b>Bilancio</b> (redazione del bilancio di previsione 2014 e rendiconto 2013)	Determinazione delle risorse finanziarie che l'Ente intende reperire e come le intende utilizzare; Contabilità dei costi; analisi dei residui attivi e passivi delle singole voci di spesa.	Proposta Bilancio di previsione Proposta Rendiconto generale	Armonizzazione sistemi contabili	Sperimentazione 2014
(Variazioni di Bilancio)	Predisposizione istruttoria e realizzazione dell'atto con la raccolta delle informazioni necessarie.	Proposta decreti di variazione		
(Programmazione flussi di cassa)	Analisi e verifica della liquidità presso la tesoreria. Programmazione dei processi di liquidazione e pagamento.	Documento di verifica di cassa		
<b>Tesoreria e rendicontazione</b> (Rapporti collegio revisori)	Supporto tecnico e amministrativo alle verifiche periodiche e alle relative verbalizzazioni.	Verbali del Collegio dei Revisori sulle verifiche dell'attività dell'Ente		
(Rapporti con il Tesoriere)	Gestione contabile dei mandati di pagamento. Gestione contabile degli accertamenti in entrata. Verifica congruità e registrazione della fatture. Trasmissione flussi telematici dei mandati e dei reversali di incasso e di pagamento.	Mandati di pagamento Reversali di incasso Flussi telematici	<b>Pagamenti.</b> Riduzione tempi pagamento fatture	<b>Pagamenti</b> 40% entro 30 gg 60% entro 20 gg entro 5 gg incarichi prof.li
(Rendicontazione progetti regionali, statali e comunitari)	Verifica dei documenti giustificativi di spesa: fatture, ricevute o documenti contabili aventi forza probatoria equivalente relative al progetto specifico.	Documento di rendicontazione intermedia o finale del progetto  Miglioramento qualità documentazione	Accelerazione rendicontazioni emissione note addebito  Completezza della documentazione	90% entro 10 gg., nei casi di anticipazioni 80% entro 30 gg dalla conclusione del progetto 80% entro 18 gg. Casi rendicontazione intermedia  carenze o errori inferiori al 2%
<b>Gestione Acquisti</b> (Servizio di economato e gestione del patrimonio)	Gestione della fase di programmazione e di esecuzione dei contratti di appalto relativi alla fornitura di beni e servizi economici. Gestione della funzione di "cassa economo", del magazzino e degli acquisti di primo consumo.	Magazzino Inventario dei beni Conto del patrimonio		
<b>Gestione amministrativa</b>	Accertamento e controllo versamento tributi; Elaborazione delle certificazioni delle ritenute d'acconto.	Stampa e invio certificato sulle ritenute d'acconto applicate		
<b>Pubblicazione on-line dei corrispettivi e contributi</b>	Implementazione portale V.L.	Amministrazione trasparente	Nuovo database	Entro tre gg dal mandato

(\*) dove non indicati obiettivi innovativi, resta confermato il livello di prestazione in atto.

Risorse dotazione organica	
1 dirigente; 1 specialista contabile, t. ind., cat. D; 1 assistente amm.vo, t. ind., cat. C;	
Risorse a progetto	
Budget 2014	
costi personale dot. € 180.300,00 costi personale a prog. € costi generali € totale costi €	

**AREA 3 - POLITICHE DEL LAVORO**

Processi	Descrizione	Prodotti	Obiettivi	Indicatori di risultato
Supporto per la programmazione delle politiche	Produzione di analisi e report statistici su servizi e misure di politica del lavoro alla Regione e agli organismi interistituzionali e di concertazione	Fornitura dati di attività dei Spi al Ministero del Lavoro per monitoraggio nazionale dei servizi per il lavoro.	Produrre elementi di conoscenza per monitorare e valutare l'attività del sistema dei servizi per il lavoro con riguardo sia alla componente pubblica che a quella dei servizi accreditati	Rispetto del termine semestrale di fornitura dati al Ministero
		Report di monitoraggio	Permettere una conoscenza aggiornata sulla richiesta e utilizzo degli ammortizzatori in deroga	Aggiornamento mensile del report
		Report annuale sul collocamento mirato dei lavoratori disabili (legge 68/99)	Permettere una conoscenza aggiornata sull'utilizzo e l'impatto delle misure di sostegno all'inserimento lavorativo dei lavoratori disabili.	Consegna report entro il mese di maggio 2014
Assistenza utenti servizi telematici	Assistenza agli utenti che utilizzano i servizi telematici di: - comunicazione obbligatoria di assunzione variazione e cessazione dei rapporti di lavoro; - richiesta di cig in deroga; - comunicazione e gestione attività formativa per gli apprendisti; - inoltro prospetto informativo legge 68/99; - comunicazione obbligo formativo; - iscrizione nella formazione professionale; - comunicazione progetti formativi di tirocinio - utilizzo servizi incontro domanda offerta di cliclavoro-veneto	Servizio di assistenza telefonica.	Fornire supporto agli utenti nell'utilizzo dei servizi web del portale cliclavoroveneto anche con riferimento a contenuti tecnico-amministrativo.	Servizio assistenza telefonica attivo dal lunedì al venerdì con almeno due operatori pronti alla risposta.  Numero di interventi di assistenza
		Forum per la gestione di richieste d'aiuto e chiarimento.		Risposta alle richieste sul forum entro la giornata lavorativa successiva all'inoltro. Numero di risposte nel forum.
		Manuali per l'utilizzo dei servizi web	Garantire la disponibilità web di documentazione e informazioni di carattere tecnico amministrativo relativamente alle tematiche inerenti i diversi servizi di cliclavoroveneto.	Disponibilità di manualistica aggiornata per ogni tipologia di servizio web.
		Documentazione tecnica pubblicata nel portale cliclavoroveneto		Documentazione tecnica aggiornata con le ultime novità normative e regolamentari.
		Area faq nel portale cliclavoroveneto.		Grado di aggiornamento delle faq nel portale di cliclavoroveneto.

**Piano della performance 2014**

Assistenza tecnica servizi per il lavoro	Implementazione e gestione di un centro servizi integrato a supporto dell'attività del sistema dei servizi per il lavoro	Predisposizione procedura standard per l'acquisizione delle DID.	Promuovere l'efficienza del sistema di servizi per il lavoro.	Redazione vademecum gestione DID entro marzo 2014
		Servizi di CPI online nel portale cliclavoroveneto	Promuovere l'efficienza del sistema di servizi per il lavoro e agevolare l'utenza nella fruizione dei servizi di carattere amministrativo.	Disponibilità dei servizi di DID online, certificazione status occupazionale, consultazione fascicolo individuale lavoratore
		Servizi di placement scolastico	Acquisire i curricula dei neodiplomati e supportare gli istituti scolastici ad erogare servizi di placement	Numero sportelli di placement attivi e curricula studenti pubblicati
Predisposizione e aggiornamento dei contenuti dei portali orientamento e cliclavoro-veneto	Aggiornamento nei portali cliclavoro e portale regionale dell'orientamento di contenuti informativi e documentazione	Contenuti delle sezioni: ñ servizi disponibili, ñ domanda ed offerta, ñ offerta formativa, ñ professioni, ñ ricerca d'impiego, ñ agevolazioni e incentivi dei portali cliclavoroveneto e portale regionale dell'orientamento	Rendere disponibili nei portali cliclavoro e portale regionale dell'orientamento informazioni a lavoratori aziende e operatori dei servizi su: orientamento, regole del mercato del lavoro, incontro domanda ed offerta di lavoro, servizi per il lavoro la formazione professionale e l'orientamento disponibili, mercato e caratteristiche delle professioni, agevolazioni e incentivi per il lavoro	Aggiornamento contenuti alla situazione attuale
Gestione progetti o misure a carattere regionale di politica del lavoro	Gestione attività amministrative (fasi di istruttoria, concessione, erogazione e controllo) di interventi di politica del lavoro a carattere regionale.	Erogazione agevolazioni per l'assunzione dei lavoratori disabili ex legge 68/99.	Svolgere le funzioni nei termini previsti	Completamento istruttoria entro 60 giorni dalla data di acquisizione della documentazione necessaria
	Istruttoria delle domande di mobilità in deroga.	Provvedimenti di approvazione/respingimento istanze di mobilità in deroga.		Autorizzazione entro 30 gg dalla presentazione del consuntivo per il periodo da autorizzare (salvo indisponibilità delle risorse)
	Istruttoria istanze di approvazione progetti di tirocinio per soggetti etracomunitari.	Provvedimento di approvazione progetti di tirocinio e concessione quota d'ingresso		Autorizzazione entro 30 giorni dall'acquisizione della documentazione necessaria (salvo indisponibilità delle risorse)

(\*) dove non indicati obiettivi innovativi, resta confermato il livello di prestazione in atto.

**Risorse da dotazione organica**

1 Dirigente  
 2 specialisti amm.vi, tempo indet., cat. D, (1 con P.O.)  
 6 assistenti amm.vi, tempo ind., cat C  
 2 collaboratori amm.vi, tempo ind., cat. B

**Risorse a progetto**

2 co.co.co.

**Budget 2014**

costi personale dot. € 405.175,00  
costi personale a prog. € 51.300,00  
costi generali €  
totale costi €

## AREA 4 - SISTEMA INFORMATIVO VENETO (SILV)

Processi	Descrizione	Prodotti	Obiettivi innovativi	Indicatori di Risultato
<b>Centro Servizi Regionale</b> (Gestione dell'infrastruttura tecnologica)	Controllo sui sistemi fisici, l'infrastruttura tecnologica e le soluzioni applicative in housing presso la Direzione Sistemi Informativi di Regione del Veneto.  Conduzione sistemistica: definisce architettura, regole di conduzione, installazione e configurazione della struttura sistemistica, verifica degli allarmi derivanti dal monitoraggio, disponibilità degli applicativi e dei Data Base e adotta tutte le misure necessarie al fine di assicurare la massima funzionalità e affidabilità del sistema SILV.  Gestione degli ambienti duali di staging.	Progettazione dell'architettura di sistema  Specifiche di conduzione  Specifiche di implementazione  Disponibilità dei servizi		
<b>Centro Servizi Regionale</b> (Progettazione, sviluppo e manutenzione dei sistemi)	Progettazione e sviluppo, attraverso progetti specifici, che garantiscono l'aggiornamento e l'evoluzione del sistema sia per l'aspetto architettonico-tecnico che per quello funzionale-applicativo e innovativo.  In particolare verranno attuate le seguenti azioni/servizi: - analisi per nuove funzionalità derivante dal flusso informativo, dai processi lavorativi dell'informazione, delle normative in materia e delle esigenze che emergono dagli utenti. - progettazione di scelte innovative che consentano di rendere servizi moderni e adeguati al cittadino. - realizzazione e implementazione delle nuove funzionalità all'interno di applicativi già esistenti attraverso l'implementazione di una Manutenzione Evolutiva (MEV) degli applicativi stessi e realizzazione di nuovi interi sistemi o applicativi	Analisi  Progetto		
			<b>Verifiche PA</b>	<b>Verifiche PA</b>
	Rilascio completo dell'applicativo "Verifiche PA"	Applicativo	Rilascio completo dell'applicativo "Verifiche PA"	Incremento percentuale delle PA aderenti
			<b>Sistema telematico integrato</b>	<b>Sistema telematico integrato</b>
	Realizzazione sistema telematico integrato istruzione - formazione - lavoro	Portale cliclavoroveneto.it	Realizzazione del progetto oggetto di incarico specifico da parte di Regione del Veneto nel periodo 2013-2015	Percentuale di risorse impegnate e incarichi assegnati sul budget complessivo
			<b>Sistemi B .I.</b>	<b>Sistemi B .I.</b>
	Sviluppo sistemi di Business Intelligence (BI)	Applicativi e dati	- Rilascio piattaforma di BI - Sperimentazione motore semantico PUMA	- Rilascio - Conclusione sperimentazione

<p><b>Centro Servizi Regionale</b> (Controllo, amministrazione e manutenzione dei sistemi)</p>	<p>Il servizio assicura il coordinamento delle attività, il controllo, la supervisione e l'amministrazione dei sistemi, l'indirizzo sulle priorità di intervento.</p> <p>Garantisce una forte integrazione fra lo staff tecnico interno ed i diversi fornitori di software e hardware, assicurando flessibilità ed agilità di intervento da parte di tutti gli attori coinvolti</p> <p>Garantisce la tempestiva ed esaustiva risoluzione delle problematiche riscontrate dagli utenti dovute a malfunzione e blocchi degli applicativi attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- manutenzione correttiva (MAC) volta a rimuovere le cause e gli effetti dei malfunzionamenti delle applicazioni;</li> <li>- manutenzione adeguativa per mantenere la compatibilità con nuovi sistemi hardware e software di base e "middleware" e adeguativa normativa per adeguarla alla variazione della normativa in essere e agli standard ministeriali.</li> </ul>	<p>Progettazione del sistema Sviluppo dei progetti Implementazione dei servizi Integrazione dei sistemi Verifica delle funzionalità Accesso agli applicativi (VPN) Monitoraggio Sistemi Sonde funzionali</p>		
	<p>Riduzione al minimo comunicazioni manuali e in attesa</p>	<p>Intervento sui dati</p>	<p><b>Validazione CO</b> Completamento sistema automatico e intervento per la riduzione al minimo delle comunicazioni in modalità manuale e in attesa</p>	<p><b>Validazione CO</b> Riduzione al minimo delle comunicazioni manuali e in attesa</p>
<p><b>Gestione Attrezzature e Sistemi Interni</b></p>	<p>Fornitura, conduzione e assistenza di tutti i PC client, di tutti i telefoni, di tutte le periferiche (stampanti, fax e fotocopiatrici) e degli apparati attivi di rete (firewal, router, WiFi). Implementazione e governo del sistema di "telelavoro" sia quello specifico (n. 2 postazioni) sia quello "occasionale" attraverso la remotizzazione di postazione PC client e telefonia.</p>	<p>Fornitura HW e SW</p>		
	<p>Implementazione e gestione dei sistemi fisici serventi, l'infrastruttura tecnologica e le soluzioni applicative delle normali attività istituzionali di Veneto lavoro, la connettività fra i sistemi e verso internet la gestione della sicurezza logica e fisica (firewall, software antivirus, certificati di sicurezza, monitoraggio siti pericolosi e backup) e il monitoraggio delle strutture sistemistiche.</p>	<p>Sicurezza fisica e logica networkingSicurezza fisica e logica internetnetworkingDisponibilità collegamenti InternetAttività di BackupDisponibilità e distribuzione AntivirusMonitoraggio siti internet</p>		
	<p>Aggiornamento dei sistemi assegnando e gestendo le utenze, gli accessi e i privilegi nelle diverse applicazioni utilizzate. Verifica la regolarità e la continuità dei sistemi, dei servizi e degli applicativi attraverso aggiornamenti specifici piuttosto che attraverso verifiche proattive o interventi specifici successive rispetto ai guasti. Implementazione e mantenimento dei servizi di Posta Elettronica Certificata e la Firma Digitale.</p>	<p>Gestione Elenco Utenti Disponibilità dei servizi</p>		
	<p>Progettazione, implementazione e gestione del sistema informativo interno attraverso acquisizione, aggiornamento e personalizzazione di applicativi in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il sistema di telefonia e quello del contact center;</li> <li>- il sistema di accesso, gestione delle presenze;</li> <li>- i software di servizio di amministrazione, protocollo e raccomandate on line;</li> <li>- il sistema di mail;</li> <li>- il sistema di FTP per il trasferimento dei dati da e verso l'esterno;</li> <li>- il sistema SVN per la gestione delle versioni.</li> </ul>	<p>Personalizzazione dei sistemi Aggiornamento dei software Disponibilità dei servizi</p>		



	<p>L'area gestisce inoltre una serie di servizi accessori e a supporto altre aree e per le province:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrazione, normalizzazione e distribuzione dati per OML e Province</li> <li>- Formazione del Contact Center;</li> <li>- Registrazione e mantenimento domini di progetti diversi;</li> <li>- Migrazione dati:</li> <li>- Gestione Aula Formazione;</li> <li>- Mantenimento della documentazione degli applicativi e realizzazione dei manuali utente;</li> <li>- Gestione del portale di Veneto Lavoro.</li> </ul>	<p>Gestione tecnica Portale Veneto Lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estrazione, normalizzazione e distribuzione dati</li> <li>Formazione Contact Center</li> <li>Documentazione applicativi e Manuali utente</li> <li>Gestione Aula formazione</li> </ul>		
<b>Gestione amministrativa</b>	<p>La funzione di tipo amministrativo si attua attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- predisposizione della proposta di piano annuale delle attività e di relazione annuale per la propria competenza;</li> <li>- prepara le specifiche per le richieste di offerte / esperisce le procedure di gare;</li> <li>- cura il procedimento e adotta i provvedimenti di propria competenza;</li> <li>- predisporre le proposte di provvedimenti per la propria materia che devono essere adottate dal direttore;</li> <li>- predisporre gli atti di competenza da sottoporre alla firma del direttore;</li> <li>- predisporre i contratti con le ditte e società esterne per le materie di competenza;</li> <li>- collabora con l'area AA.GG. per le comunicazioni all'AVCP e all'Albo on line;</li> <li>- procede ai collaudi tecnico-amministrativi dei contratti;</li> <li>- predisporre gli atti rendicontali verso Regione del Veneto secondo le diverse specifiche delle DGR di incarico del particolare progetto;</li> <li>- predisporre gli stati avanzamento lavori, le relazioni intermedie e le relazioni finali secondo le specifiche di incarico del particolare progetto.</li> </ul>	<p>Proposta Piano e Programma Annuale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relazione Attività</li> <li>Procedure di gara / richiesta di offerte</li> <li>Determine dirigenziali</li> <li>Proposte di decreti direttoriali</li> <li>Contratti e incarichi</li> <li>Convenzioni</li> <li>Acquisti MEPA</li> <li>Convenzioni Riuso</li> <li>Collaudi</li> <li>Rendiconti</li> <li>Relazione progetti</li> </ul>		

(\*) dove non indicati obiettivi innovativi, resta confermato il livello di prestazione in atto.

**Risorse dotazione organica**

1 Dirigente  
 1 Esperto senior informatico T.D.  
 2 Assistenti amm.vi T.I. cat. C  
 1 Assistente informatico T.I. cat. C

**Risorse a progetto**

1 Esperto in gestione progetti complessi T.D.  
 4 Collaboratori  
 1 Somministrato cat. D

**Budget 2014**

costi personale dot. € 291.202,00  
 costi personale a prog. € 248.238,00  
 costi generali €  
 totale costi €

## AREA 5 - OSSERVATORIO DEL MERCATO DEL LAVORO

Processi	Descrizione	Prodotti	Obiettivi	Indicatori di risultato
<b>Monitoraggio del mercato del lavoro</b>	- Produzione di statistiche da Silv e organizzazione di database ai fini di ricerca	- Dati statistici utilizzati nei vari prodotti e distribuiti via web	- Assicurare la disponibilità di dati e la loro qualità per il monitoraggio trimestrale e annuale	- Affidabilità dei risultati ottenuti; confrontabilità con altre fonti
	- Analisi congiunturali e strutturali delle dinamiche nel mercato del lavoro	- Rapporto annuale	- Realizzazione	- Pubblicazione e presentazione entro prima settimana di marzo
		- Bussola trimestrale	- Realizzazione	- Pubblicazione entro fine del secondo mese dopo la conclusione del trim.
		- Report sulle crisi aziendali	- Realizzazione	- Pubblicazione mensile entro la fine del mese successivo a quello di osservazione
	- Link tra basi di dati	- Report di analisi del placement dei soggetti usciti da corsi di formazione	- Realizzazione	- Rispetto dei tempi indicati nel documento concordato con la Direzione Formazione della Regione
- Sistematizzazione metodologie	- Guida all'utilizzo a fini statistici dei dati amministrativi del Silv (Tartufo; volume Angeli)	- Realizzazione	- Pubblicazione entro 2014	
<b>Ricerca; progetti specifici su commessa</b>	- Approfondimenti su specifici temi di metodo o di merito, di carattere congiunturale o strutturale, concernenti questioni rilevanti per il mercato del lavoro regionale	- Monitoraggio specifiche politiche del lavoro (bonus Giovannini etc.)	- Realizzazione di specifici report per la collana "Misure"	- Pubblicazione di 2 numeri di "Misure" (sugli incentivi, sulla cig in deroga)
	rali	- Osservatorio Regionale Immigrazione	- Realizzazione attività previste in Convenzione	- Pubblicazione e presentazione Rapporto annuale; prosecuzione attività di consulenza legale
<b>Editing e diffusione. Attività strumentali</b>	- Attività di supporto a valle e a monte dei processi di produzione	- Raccolta documentazione		
		- Gestione biblioteca		
		- Editing		
	- Messa a disposizione sul web di dati statistici navigabili	- Accesso pubblico a Creavista	- Rendere interattivi i contenuti principali del monitoraggio congiunturale	- Aumentare la fruibilità dei dati, guidare l'utente con note metodologiche etc.
	- Attività per consentire l'accesso ai microdati mediante la costruzione di Public Use File	- Planet 2014	Messa a disposizione dei richiedenti di Planet ultima edizione	Entro dicembre 2014
Partecipazione a "reti" inter-regionali o nazionali sulle tematiche di interesse:				
i	- Report trimestrale "SeCO" sui mercati regionali del lavoro	Costruzione di dati regionali comparabili	Diffusione via web dati regionali comparabili entro la fine del trimestre successivo a quello di osservazione.	

(\*) dove non indicati obiettivi innovativi, resta confermato il livello di prestazione in atto.

**Risorse da dotazione organica**

1 Dirigente a tempo determinato  
2 Esperti senior in analisi mercato del lavoro  
1 ricercatore jr. in analisi m.d.l.  
1 Ricercatore jr. statistico cat. D  
1 Ricercatore editing cat. D  
1 Responsabile documentazione e servizi cat. C

**Risorse a progetto**

3 Co.co.co

**Budget 2014**

costi personale dot. € 426.200,00  
costi personale a prog. € 36.566,00  
costi generali €  
totale costi €

**AREA 6 - ASSISTENZA TECNICA FSE**

Processi	Descrizione	Prodotti	Obiettivi innovativi (*)	Indicatori
<b>Assistenza tecnica FSE</b>	Supporto alle attività di programmazione e gestione	Gestione processi e utilizzo strumenti analisi Redazione documenti chiusura programmazione Valutazione e analisi progetti Implementazione nuova programmazione		
	Supporto alle attività di rendicontazione	Gestione di modelli e sistemi di rendicontazione Verbal di verifica Definizione di azioni di valutazione integrata Assistenza all'Autorità di certificazione		
	Assistenza tecnica informatica	Supporto per lo sviluppo dei sistemi informatici Produzione di report e analisi dati		

(\*) dove non indicati obiettivi innovativi, resta confermato il livello di prestazione in atto.

<b><i>Risorse dotazione organica</i></b>
--

1 dirigente facente funzioni (a scavalco area affari generali)
--

<b><i>Risorse a progetto</i></b>
----------------------------------

1 esperto, t. det. 5 specialisti amm., t. det., cat. D; 5 assistenti amm., t. det., cat. C; 11 co.co.co.; 7 incarichi prof.
---

<b><i>Budget 2014</i></b>
---------------------------

costi personale dot. € costi personale a prog. € 1.297.350,00 costi generali € totale costi €
--

**AREA - DIREZIONE - Controllo di gestione**

Processi	Descrizione	Prodotti	Obiettivi innovativi (*)	Indicatori
<b>controllo di gestione</b>	verificare e guidare la gestione di Veneto Lavoro verso il raggiungimento degli obiettivi e finalità stabiliti in sede di pianificazione. Accostare gli output di programmazione alla mission	predisposizione scheda progetto aggiornamento database gestione budgeting e previsioni Consuntivazioni delle spese Verifica degli scostamenti Reporting	migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'attuazione delle attività;  migliorare la funzionalità dell'organizzazione dell'Ente;  affinare la tecnica del cdg	attendibilità dei risultati  confronto dei dati  monitoraggio costante
	l'insieme dei processi amministrativi e procedurali messi in essere a presidio dei rischi di gestione sulle attività e sulle singole procedure.	aggiornamento database gestione budgeting di progetto Consuntivazioni delle spese Verifiche Reporting relazioni e rapporti  formazione degli operatori	diminuire il fattore rischio;  migliorare le procedure;  migliorare il flusso di informazioni e documenti tra le aree  aumentare la conoscenza e le competenze	massima elegibilità delle spese    aggiornamento costante
<b>sistema di controllo</b>	l'insieme dei processi amministrativi e procedurali messi in essere a presidio dei rischi di gestione sulle attività e sulle singole procedure.	aggiornamento database gestione budgeting di progetto Consuntivazioni delle spese Verifiche Reporting relazioni e rapporti	diminuire il fattore rischio;  migliorare le procedure;  migliorare il flusso di informazioni e documenti tra le aree	massima elegibilità delle spese
		formazione degli operatori	aumentare la conoscenza e le competenze	aggiornamento costante

(\*) dove non indicati obiettivi innovativi, resta confermato il livello di prestazione in atto.

**Risorse da dotazione organica**

1 Specialista amministrativo cat D, P.O.

**Risorse a progetto**

**Budget 2014**

costi personale dot. € 58.430,00  
costi personale a prog. €  
costi generali €  
totale costi €

**AREA - DIREZIONE - UNITA' PROGETTI SPECIALI**

Processi	Descrizione	Prodotti	Obiettivi innovativi (*)	Indicatori
<b>Innovazione e governance delle politiche del lavoro e del capitale umano in ambito regionale, nazionale ed internazionale</b>	scambio di conoscenza e di visibilità della Regione nei confronti dei vari attori coinvolti a vario livello, e in raccordo con le altre aree dell'ente	Documenti, approfondimenti, modelli o ricerche /report sulle tematiche del mercato del lavoro, Produzione di strumenti anche multimediali di disseminazione delle conoscenza	migliorare le politiche del lavoro e del capitale umano attraverso lo scambio e la sperimentazione di politiche e misure nel contesto internazionale	dati e conoscenze utili alla pianificazione ed implementazione di politiche
	scambio di conoscenza e di visibilità della Regione nei confronti dei vari attori coinvolti a vari livelli	Scambio di pratiche e conoscenza per il miglioramento delle politiche organizzazione di eventi ed incontri		n. di pratiche o prassi utilizzate e trasferite
		definizione di accordi di rete relazioni partecipazione a tavoli di lavoro ed eventi	aumentare la visibilità e la credibilità di VL come attore e portatore di esperienze e competenze nell'ambito territoriale, nazionale e internazionale	relazioni e collaborazioni iniziate attraverso le attività aumento della credibilità e dell'expertise dell'ente
<b>Attività a progetto</b>	Sviluppo e progettazione	elaborazione progetti sui temi di competenza dell'ente	sperimentare azioni e politiche innovative non altrimenti fattibili con le risorse e politiche ordinarie	n. progetti approvati
	assistenza tecnica e gestione di progetti speciali	Elaborazione e conduzione di progetti complessi con ricadute sul mercato e il sistema dei servizi per l'impiego	realizzazione ottimale delle attività secondo obiettivi e finalità dei progetti,	n progetti conclusi con successo
	Gestione di progetti specifici affidati dalla Regione	conduzione esecutiva di progetti speciali	implementazione di attività secondo standard richiesti	n progetti conclusi con successo
		ottimizzazione dei costi contributo alle spese dell'ente	aumentare la sinergia e cooperazione coordinamento tra le aree di VL al fine di migliorare le performance e le competenze	n. azioni trasversali
	Diffusione dei risultati e delle best practices	contributo all'aggiornamento del sito istituzionale con attività e prodotti progettuali gestione di siti tematici esterni ed integrati con il sito istituzionale	aumentare la trasparenza e la visibilità delle attività e della conoscenza prodotta dai progetti	siti tematici news e aggiornamenti sul sito istituzionale
	rendicontazione e gestione finanziaria	documenti finanziari/amministrativi coerenti con regole specifiche	produzione tempestiva e di qualità	massima eleggibilità delle spese

(\*) dove non indicati obiettivi innovativi, resta confermato il livello di prestazione in atto.

**Risorse da dotazione organica**

1 esperto senior

**Risorse a progetto**

13 - collaboratori

**Budget 2014**

costi personale dot. € 70.910,00  
costi personale a prog. € 246.085,00  
costi generali €  
totale costi €

**AREA - DIREZIONE - UNITA'DI CRISI**

Processi	Descrizione	Prodotti	Obiettivi innovativi (*)	Indicatori
Monitoraggio crisi	Analisi preventiva delle situazioni di crisi aziendali, settoriali e territoriali di particolare rilevanza occupazionale	Raccolta notizie e informazioni dalla fonte (azienda, organizzazioni sindacali, enti locali); Raccolta documenti apertura formale di crisi; Raccolta accordi sindacali; Report informativi.		
Conciliazione controversie di lavoro	Assistenza ai tavoli negoziali	Partecipazione agli incontri; Elaborazione proposte di conciliazione		
Misure di politica del lavoro	Coordinamento delle misure di politica del lavoro connesse alla gestione delle situazioni di crisi	Contratto di mobilità; Art. 13; Piani di ricollocazione		
Attività strumentali	Attività di supporto a valle e a monte dei processi di produzione	Proposta di Programma e Piano annuale attività e Relazione annuale		

(\*) dove non indicati obiettivi innovativi, resta confermato il livello di prestazione in atto.

<b>Risorse da dotazione organica</b>

<b>Risorse a progetto</b>
4 collaboratori a progetto 1 somministrato cat. D informatico

<b>Budget 2014</b>
costi personale dot. € costi personale a prog. € 193.256,00 costi generali € totale costi €