



**Azienda Calabria Lavoro**

Ente Pubblico Economico Strumentale della Regione Calabria

# Il piano della performance 2016-2018

---

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| IL PIANO DELLA PERFORMANCE 2016- 2018.....    | 3  |
| Premessa .....                                | 3  |
| PRESENTAZIONE DELL'ENTE .....                 | 4  |
| Il mandato istituzionale.....                 | 4  |
| GLI OBIETTIVI STRATEGICI.....                 | 4  |
| OBIETTIVO STRATEGICO 1.1 .....                | 5  |
| OBIETTIVO STRATEGICO 1.2 .....                | 6  |
| Il Piano delle attività 2016 .....            | 7  |
| La Struttura Organizzativa .....              | 7  |
| GLI OBIETTIVI OPERATIVI.....                  | 10 |
| AREA 1 : RAGIONERIA.....                      | 10 |
| OBIETTIVO OPERATIVO 1.1 .....                 | 11 |
| OBIETTIVO OPERATIVO 1.2 .....                 | 12 |
| OBIETTIVO OPERATIVO 1.3 .....                 | 13 |
| AREA 2 : AFFARI GENERALI E RISORSE UMANE..... | 14 |
| OBIETTIVO OPERATIVO 2.1 .....                 | 14 |
| OBIETTIVO OPERATIVO 2.2 .....                 | 15 |
| OBIETTIVO OPERATIVO 2.3 .....                 | 16 |
| AREA 3 : POLITICHE DEL LAVORO .....           | 17 |
| OBIETTIVO OPERATIVO 3.1 .....                 | 18 |
| OBIETTIVO OPERATIVO 3.2 .....                 | 19 |
| AREA 4 : SERVIZI PER L'IMPIEGO.....           | 20 |
| OBIETTIVO OPERATIVO 4.1 .....                 | 22 |
| OBIETTIVO OPERATIVO 4.2 .....                 | 23 |

## IL PIANO DELLA PERFORMANCE 2016-2018

### Premessa

Il Piano delle performance, strumento che dà l'avvio al Ciclo delle performance, è disciplinato per le Pubbliche Amministrazioni dal Decreto Legislativo n. 150 del 2009.

L'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, l'efficienza e la trasparenza sono gli obiettivi che il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 ha definito cardini del processo di riforma della Pubblica Amministrazione. Particolare rilievo assume la normativa in materia di "Misurazione, valutazione e trasparenza 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.

Per assicurare la qualità, la comprensibilità e l'attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, il decreto prevede la produzione di due documenti:

- 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'Ente, 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 rileggere gli attuali processi e strumenti di programmazione/progettazione in un'ottica unitaria, sviluppando gli obiettivi strategici e gestionali nell'ambito di un medesimo processo/piano.

Gli obiettivi declinati nel Piano costituiscono la base per la valutazione delle prestazioni organizzative e individuali.

Gli obiettivi sono articolati in strategici ed operativi.

Gli obiettivi strategici fanno riferimento ad orizzonti temporali pluriennali e sono di particolare rilevanza rispetto non solo alle priorità politiche dell'Ente ma, più in generale, rispetto ai bisogni ed alle attese degli *stakeholder* ed alla missione istituzionale.

Gli obiettivi operativi, invece, declinano l'orizzonte strategico nei singoli esercizi (breve periodo, anno amministrativo) rientrando negli strumenti di natura programmatica dell'amministrazione.



## **PRESENTAZIONE DELL'ENTE**

### **Il mandato istituzionale**

Azienda Calabria Lavoro, così come previsto nella L. R. n. 5/2001 istitutiva della stessa, 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 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.

Azienda Calabria Lavoro sviluppa le proprie linee d'azione avendo come riferimento prioritario la programmazione regionale ed ha avviato nel corso del 2016 un processo di innovazione organizzativa e funzionale, lungo le linee direttrici indicate dal piano della Performance della Regione Calabria.

### **GLI OBIETTIVI STRATEGICI**

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

Gli obiettivi sono il frutto di un'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.

In altri termini, gli obiettivi strategici individuano in modo sintetico l'effetto finale che l'Ente, a medio e lungo termine, si propone di produrre in termini di impatto delle politiche.

Così come dettagliatamente descritto all'art. 5 del Regolamento sulla Misurazione e Valutazione della Performance e del sistema premiale di Azienda Calabria Lavoro, approvato con Decreto del Commissario n. 14 del 15 Aprile 2016, gli obiettivi strategici rilevanti ai fini della performance generale di ente, sono individuati, in coerenza con quanto indicato nell'art. 10 del Regolamento sul Sistema di misurazione e valutazione della Performance della Regione Calabria n.1/2014, dal dipartimento vigilante su Azienda Calabria Lavoro (Dipartimento Politiche del Lavoro).

Gli obiettivi strategici di Azienda Calabria Lavoro sono parte integrante del Piano della Performance della Regione Calabria, essendo l'attività dell'Azienda parte integrante della Performance generale della Regione.

In coerenza con il programma di Governo della Regione Calabria ed alla luce degli indirizzi espressi dalla



Giunta Regionale, gli obiettivi strategici che Azienda Calabria Lavoro persegue sono:

- 1.1 Obiettivo specifico assegnato dalla Regione ad Azienda Calabria Lavoro (Area 2 – obiettivo strategico 2.3 del piano triennale della Performance della Regione Calabria 2016-2018)
- 1.2 Obiettivo specifico del Commissario Straordinario di Azienda Calabria Lavoro.

### OBIETTIVO STRATEGICO 1.1

|  |   |
|--|---|
| <b>Area del Programma di Governo</b>       | Il benessere dei cittadini: i diritti fondamentali della persona  |
| <b>Titolo</b>                              | Favorire l'occupazione  |
| <b>Descrizione</b>                         | In recepimento del Piano Regionale per le Politiche Attive del Lavoro Azienda Calabria Lavoro si propone di favorire l'inserimento lavorativo e l'occupazione dei disoccupati di lunga durata anche attraverso: a) "Garanzia Giovani"; b) incentivi per le imprese a sostegno di nuove assunzioni stabili; c) fondo per la creazione di imprese giovanili; d) "welfare to work" per donne e soggetti svantaggiati; e) sostegno alle "start-up", per lo sviluppo di imprese giovanili innovative; f) sostegno a "spin-off" accademici o scientifici e di ricerca; g) rilancio delle iniziative di emersione del lavoro irregolare. Persone a rischio d'esclusione sociale e povertà. a) Ridurre le situazioni di prolungata inattività, attraverso opportunità di apprendimento professionale e sociale; b) creare nuova occupazione stabile, attraverso l'incentivazione all'assunzione da parte delle imprese, auto-impiego e mobilità territoriale; c) rafforzare le condizioni di occupabilità, agendo sui fattori motivazionali (riattivazione), sulla dotazione di competenze tecnico-professionali, sull'attivazione e gestione di relazioni con il mercato del lavoro. |
|  | Obiettivo che Azienda Calabria Lavoro persegue in via esclusiva.  |
| <b>Dati di contesto ed analisi critica</b> | L'importanza di investire sul capitale umano dei giovani calabresi costituisce una leva strategica in grado di produrre vantaggi, nel medio e lungo periodo, per la crescita economica inclusiva e sostenibile del territorio. I giovani sono la categoria più colpita dalla crisi economica degli ultimi anni, sensibilmente vulnerabili per la condizione di incompiuta transizione verso un normale stato di indipendenza economica e di posizionamento attivo nella società. In tale quadro, l'inadeguatezza di specifiche competenze tecniche e professionali rappresenta un ulteriore impedimento per l'ingresso nel mondo lavorativo che genera, a sua volta, un processo involutivo di demotivazione individuale, soprattutto in aree svantaggiate del Mezzogiorno. È indispensabile promuovere politiche attive di inserimento nel mondo del lavoro attraverso fasi progressive di apprendimento in grado di incrementare le competenze specifiche richieste dall'attuale mercato, costruendo, insieme al mondo dell'impresa, una nuova opportunità per i giovani e per il futuro del territorio calabrese.  |

## Indicatori

| Titolo                  | Numeratore   | Denominatore                                    | Fonte            | Modalità di acquisizione | Unità di misura | Peso % | Valore iniziale   | Target 2016 |
|-------------------------|--|---|------------------|--------------------------|-----------------|--------|-------------------|-------------|
| Tasso di disoccupazione | Persone in cerca di occupazione in età 15 anni e oltre | Forze lavoro nelle corrispondenti classi di età | ISTAT<br>ind 012 | Centralizzato            | %               | 50%    | 23,4<br>(al 2014) | 19          |
| Tasso di disoccupazione | Persone occupate in età 15-64                          | Popolazione nella corrispondente classe di età  | ISTAT<br>Ind 013 | Centralizzato            | %               | 50%    | 39,3<br>(2014)    | 40,2        |

### OBIETTIVO STRATEGICO 1.2

|  |  |
|--|--|
| <b>Titolo</b>                              | Efficientamento di Azienda Calabria Lavoro   |
| <b>Descrizione</b>                         | Implementazione dei processi digitali per la selezione del personale.<br>Approvazione della nuova struttura organizzativa dell'Azienda, con organigramma e flussi, e del Manuale delle procedure.  |
|  | Obiettivo assegnato al Commissario Straordinario dalla Regione.  |
| <b>Dati di contesto ed analisi critica</b> | In coerenza con i principi di semplificazione e trasparenza amministrativa si vuole attuare un processo di potenziamento e razionalizzazione del sistema di selezione del personale che avverrà con un utilizzo sempre più frequente delle banche dati presenti sul sito della Regione da cui verranno estratti i curricula dei candidati alle singole procedure selettive secondo i criteri stabiliti dai bandi in esame.<br>L'Azienda si sta avviando verso un processo di ristrutturazione in ottemperanza alle disposizioni legislative vigenti.<br>A tal fine si è avviata un'attività di razionalizzazione della struttura organizzativa con la predisposizione dell'organigramma e dei flussi, oltre che del manuale delle procedure. |

## Indicatori

| Titolo   | Numeratore                             | Denominatore                         | Fonte                   | Modalità di acquisizione | Unità di misura | Peso % | Valore iniziale | Target 2016             |
|--|--|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------|--------|-----------------|-------------------------|
| Digitalizzazioni e dei processi per la selezione del personale | Numero processi digitalizzati nel 2016 | Totale dei processi da digitalizzare | Azienda Calabria Lavoro | Interna                  | %               | 100%   | 0%              | 10% entro il 31/12/2016 |

### Il Piano delle attività 2016

Il Piano è illustrato nel Programma annuale delle attività, allegato al bilancio di previsione 2016, approvato dal Commissario con decreto n.75 del 29 Dicembre 2015.

Il Piano della performance, per la parte relativa all'illustrazione delle attività previste per il 2016 riprende il Piano delle attività.

Il Piano della Performance, rinvia al Regolamento di misurazione e valutazione della Performance e del sistema premiale ed al suo allegato approvato con Decreto del Commissario n. 14 del 15 Aprile 2016 che ne definisce dettagliatamente Ciclo e criteri di misurazione e valutazione.

### La Struttura Organizzativa

La struttura organizzativa dell'Azienda comprende Organi Istituzionali, Settore, servizi ed uffici. Sono organi istituzionali di Azienda Calabria Lavoro il Direttore Generale – Commissario ed il Collegio dei Revisori.

La pianta organica di Azienda Calabria Lavoro, nelle more della definizione delle procedure di accorpamento, è organizzata in un unico settore a sua volta articolato in un servizio, al quale sovrintende il personale di ruolo dirigenziale e in tre uffici, oltre ad un ufficio supporto del Direttore Generale. Gli uffici sono articolati in 4 unità organizzative. L'architettura organizzativa è orientata all'ottimizzazione delle risorse finanziarie ed alla predisposizione di un apparato operativo idoneo al miglior perseguimento degli scopi istituzionali dell'Ente.

Il modello organizzativo è di tipo organico, per meglio rispondere a situazioni di elevato dinamismo ambientale e tecnologico. Il lavoro si svolge per processi e per progetti, con una forte interazione tra le diverse aree funzionali, attraverso la costituzione di team di lavoro per obiettivi.



La struttura è la seguente:

**Dotazione organica**

| CATEGORIA | N. UNITA' |
|-----------|-----------|
| D3        | 3         |
| D1        | 3         |
| C1        | 2         |
| B3        | 1         |
| TOTALE    | 9         |

L'ufficio di "supporto del Direttore Generale – Commissario" è composto da una unità B3 che assiste il Direttore Generale negli incontri e nelle manifestazioni, cura i rapporti istituzionali, provvede al coordinamento e alla organizzazione della segreteria.

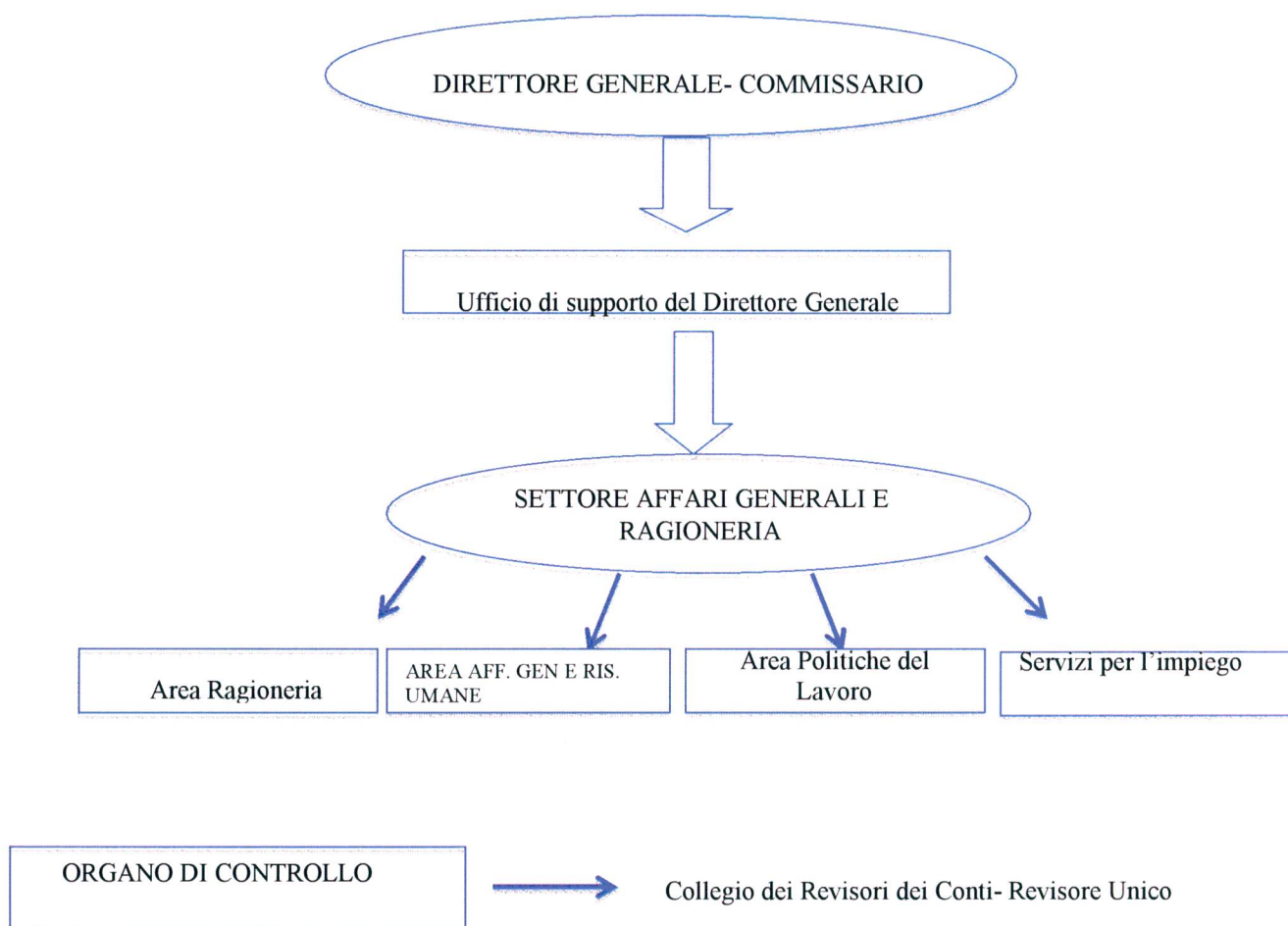
L'ufficio "Ragioneria" è composto da una unità D3 – Direttore di Ragioneria ed una unità D1 di supporto e si occupa della gestione finanziaria, contabile e amministrativa dell'Ente (predisposizione di bilanci, gestione della contabilità e predisposizione atti amministrativi).

Nell'ambito dell'ufficio Ragioneria è presente l'unità organizzativa "Affari generali e Personale" composto da una unità D3 ed una unità C1, che si occupa della gestione URP, gestione personale, protocollo, nonché di istruzione, predisposizione e redazione di atti e documenti riferiti all'attività amministrativa dell'Ente.

L'ufficio "Politiche del Lavoro" è composto da una unità D3 ed una unità D1. Cura l'Osservatorio e svolge attività di analisi, studio e ricerca al fine della programmazione, gestione e valutazione degli effetti delle politiche del lavoro.

L'ufficio "Servizi per l'impiego" è composto da una unità D1 ed una unità C1 e si occupa delle comunicazioni obbligatorie curando i relativi procedimenti amministrativi, nonché dei rapporti con i servizi per l'impiego.

L'espletamento di particolari attività progettuali affidate dalla Regione comporta l'attivazione di collaboratori temporanei. Il numero di questi collaboratori, il loro profilo professionale, la tipologia e la durata del contratto di lavoro varia in ragione delle specifiche attività progettuali e della loro durata.



Proprio in ragione della complessità e varietà delle funzioni esercitate, delle continue sollecitazioni dell'ambiente esterno e dell'elevata esigenza di flessibilità e snellezza, le risorse umane costituiscono l'*asset* strategico dell'Ente.

Azienda Calabria Lavoro ha sviluppato una cultura d'impresa che pone al centro dell'organizzazione il capitale umano (dipendenti, collaboratori). In tal senso il *management* è proteso a creare un eccellente ambiente di lavoro, in cui le persone siano stimolate all'innovazione e alla cooperazione, ma soprattutto motivate a comprendere il valore sociale del loro lavoro, in termini di prodotti e servizi offerti.

Si evidenzia che la gestione delle risorse umane è regolata dal decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e, nei limiti della dotazione organica, dall'art. 26 della L.R. n. 5/2001.

Per la gestione di particolari attività progettuali, di ricerca e di studio l'Ente può stipulare specifici contratti di diritto privato a tempo determinato rinnovabili, con esperti.

Si tratta di attività regolate da apposite convenzioni con la Regione, in particolare il servizio di gestione ammortizzatori in deroga, il coordinamento tecnico dei SPI, Osservatorio sul lavoro minorile e sul lavoro femminile, Osservatorio sul lavoro sommerso etc.

Il numero di questi collaboratori esterni, il loro profilo professionale, la tipologia e la durata del contratto di



lavoro varia in ragione delle specifiche attività progettuali e della loro durata. La selezione del personale e dei collaboratori avviene secondo procedure previste dal D. Lgs. 165/2001 ( selezioni pubbliche per il personale a tempo determinato e procedure comparative su pubblici elenchi di esperti per i rapporti di lavoro autonomo e parasubordinato).

Si tratta di personale in possesso di elevate professionalità, esperti di politiche del lavoro, progettazione, informatici, giuridici etc.

I costi del personale in dotazione organica gravano interamente sul contributo ordinario, mentre quelli relativi al personale esterno vengono imputati ai singoli progetti.

Questo permette all'Ente di mantenere in equilibrio e sotto controllo le spese per le risorse umane.

## **GLI OBIETTIVI OPERATIVI**

Il Piano degli obiettivi operativi individua gli obiettivi e ne affida la realizzazione alle singole aree, titolari dei centri di responsabilità amministrativa, individua le risorse umane e finanziarie necessarie per la realizzazione dei medesimi obiettivi e realizza il collegamento con i documenti di bilancio, gli atti di programmazione e la struttura organizzativa dell' Ente.

Gli obiettivi operativi sono formulati in coerenza con gli obiettivi strategici così come previsto all'art. 5 del Regolamento sulla Misurazione e Valutazione della Performance e del sistema premiale di Azienda Calabria Lavoro, approvato con Decreto del Commissario n. 14 del 15 Aprile 2016.

Come recita il suddetto articolo, la misurazione e la valutazione della performance organizzativa avviene attraverso obiettivi operativi misurati con un sistema di indicatori a rilevanza interna ed esterna, opportunamente ponderati.

Gli obiettivi rilevanti ai fini della misurazione della performance organizzativa sono individuati, preferibilmente nel numero di tre per ciascuna unità organizzativa, in coerenza con gli obiettivi strategici.

Gli obiettivi operativi sono misurati anche con il sistema degli indicatori ON/OFF in quanto intendono verificare l'effettiva realizzazione nei tempi previsti dallo stesso Piano.

Tra gli obiettivi operativi l'ultimo di ogni singola area è quello che trasversalmente impegna l'intera struttura aziendale, di conseguenza il suo pieno raggiungimento coinvolge necessariamente tutte le aree.

## **AREA 1 : RAGIONERIA**

L'Area Ragioneria assicura un costante coordinamento del processo di pianificazione dell'Ente anche tenendo conto dell'evoluzione continua delle normative che la riguardano, assicurando l'attivazione delle nuove procedure amministrativo-contabili.

L'ufficio provvede alla predisposizione dei documenti di programmazione annuale e pluriennale, quali il bilancio di previsione annuale e pluriennale, la relazione previsionale e programmatica; alla gestione



delle variazioni di bilancio, gestione delle riscossioni e dei pagamenti con emissione di mandati e reversali.

Per quanto riguarda l'entrata in vigore delle norme del D.lgs. n. 118/2011, modificato con il D.lgs. 126/2014 relativo all'armonizzazione dei conti pubblici, si è già dato avvio a quanto previsto dalla normativa.

L'Area svolge attività che afferiscono alle procedure amministrative dei servizi di Economato e Patrimonio, della gestione della cassa economale, dell'inventario dei beni e del conto del patrimonio.

Espleta attività negoziale relativa all'approvvigionamento di beni e servizi strumentali utili all'attività dell'Ente, gestendo sia la fase di programmazione che di esecuzione dei contratti di appalto relativi alla fornitura di beni economici.

L'Area cura il rapporto con la tesoreria e con il Collegio dei Revisori, collaborando nella stesura dei verbali, nelle verifiche di cassa e nelle procedure di analisi e discussione del bilancio.

Predisporre tutti gli atti amministrativi dell'Ente.

#### OBIETTIVO OPERATIVO 1.1

|   |   |
|---|---|
| <b>Titolo Obiettivo operativo</b>                     | Redazione strumenti di pianificazione e rendicontazione finanziaria   |
| <b>Descrizione obiettivo operativo</b>                | <p>Il Decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 ha introdotto una serie di innovazioni in relazione ai principi contabili ed agli schemi di bilancio. L'art. 2 dello stesso decreto prevede l'adozione di sistemi contabili omogenei.</p> <p>Gli enti strumentali delle amministrazioni pubbliche adottano il medesimo sistema contabile dell'amministrazione di cui fanno parte. Tali enti conformano la propria gestione ai principi contabili generali contenuti in esso e nel Codice Civile.</p> <p>Finalità di tale obiettivo è il miglioramento della capacità di ridurre i tempi di redazione ed approvazione del bilancio previsionale e consuntivo compatibilmente con i tempi dettati dall'Amministrazione Centrale ed in coerenza con la normativa vigente.</p> |
| <b>Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico</b> | Le attività previste nel presente obiettivo tendono a garantire l'efficienza dell'azione di gestione amministrativa in coerenza con la legislazione vigente.  |

## Indicatori

|   |                                   |        |     |
|---|-----------------------------------|--------|-----|
| Approvazione Bilancio di previsione 2016-2018 da parte dell'organo direzionale di Azienda Calabria Lavoro             | Entro il primo semestre dell'anno | ON/OFF | 40% |
| Approvazione del Bilancio consuntivo dell'anno precedente da parte dell'organo direzionale di Azienda Calabria Lavoro | Entro il primo semestre dell'anno | ON/OFF | 40% |

| Titolo                                  | Numeratore  | Denominatore                   | Fonte                   | Modalità di acquisizione | Unità di misura | Peso % | Valore iniziale | Target 2016 |
|---|---|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------|--------|-----------------|-------------|
| Grado di capacità di spesa dell'Azienda | Pagamenti   | Previsioni degli impegni       | Azienda Calabria Lavoro | Interna                  | %               | 10%    | 0%              | 80%         |
| Tempi medi di pagamento                 | Somma degli importi pagati per la differenza (in giorni effettivi) tra data di pagamento e data di scadenza | Somma importi pagati nell'anno | Azienda Calabria Lavoro | interna                  | %               | 10%    | 0%              | 20%         |

## OBIETTIVO OPERATIVO 1.2

|   |  |
|---|--|
| <b>Titolo Obiettivo operativo</b>                     | Effettuazione riaccertamenti straordinari dei residui.   |
| <b>Descrizione obiettivo operativo</b>                | <p>Il riaccertamento straordinario dei residui, previsto dall'art. 3 co. 7, del d. lgs. 118/2011 e s.m.i., è l'attività diretta ad adeguare lo stock dei residui attivi e passivi al 31 dicembre 2014, per gli enti che non hanno partecipato alla sperimentazione, alla configurazione del principio contabile generale della competenza finanziaria la cosiddetta competenza finanziaria potenziata.</p> <p>Gli indicatori prescelti costituiscono strumenti idonei alla misurazione delle attività svolte tenuto conto delle profonde innovazioni introdotte.</p> |
| <b>Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico</b> | Tale attività unica e straordinaria permette di allineare l'azienda alle nuove disposizioni legislative nell'ottica del raggiungimento di efficacia ed efficienza amministrativa.  |

## Indicatori

|  |              |        |     |
|--|--------------|--------|-----|
| Predisposizione schede residui                   | 1° trimestre | ON/OFF | 25% |
| Elaborazione documento di sintesi riaccertamento | 2° trimestre | ON/OFF | 25% |
| Parere dei Revisori                              | 2° trimestre | ON/OFF | 25% |
| Decreto di approvazione                          | 2° trimestre | ON/OFF | 25% |

## OBIETTIVO OPERATIVO 1.3

|   |  |
|---|--|
| <b>Titolo Obiettivo operativo</b>                     | Pubblicazione atti e decreti sul sito istituzionale ai fini della trasparenza  |
| <b>Descrizione obiettivo operativo</b>                | Questo obiettivo si prefigge di rendere tempestivamente fruibile dall'utenza esterna, attraverso la pubblicazione di tutti gli atti sul sito istituzionale di Azienda Calabria Lavoro, le principali scelte assunte. Si prefigge, altresì, di ridurre i tempi di pubblicazione sullo stesso sito di tutti gli atti contabili prodotti al fine di migliorare la trasparenza dell'Azienda. |
| <b>Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico</b> | Tale obiettivo si inserisce perfettamente nel contesto delle politiche dell'Azienda con particolare riguardo all'obiettivo strategico teso a migliorare la trasparenza amministrativa.   |

## Indicatori

|  |  |        |     |
|--|--|--------|-----|
| Pubblicazione documenti contabili sul sito ufficiale | Entro 10 giorni dall'approvazione dall'organo competente | ON/OFF | 50% |
| Pubblicazione Decreti di approvazione                | Il giorno successivo all'approvazione                    | ON/OFF | 50% |

|                         |  |                         |
|-------------------------|--|-------------------------|
|                         | <b>Peso obiettivo operativo Area 1</b> |                         |
| Obiettivo operativo 1.1 | Obiettivo operativo 1.2                | Obiettivo operativo 1.3 |
| 35%                     | 35%                                    | 30%                     |



## AREA 2 : AFFARI GENERALI E RISORSE UMANE

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.

La Segreteria gestisce l'archivio dei decreti e dei contratti individuali di lavoro e di fornitura e supporta le altre Aree nella redazione di provvedimenti amministrativi, di contratti di fornitura di beni e servizi, di convenzioni, di bandi di gara e avvisi pubblici.

Procede agli accertamenti di verifica delle autocertificazioni rese da assegnatari di incarichi e da imprese partecipanti a gare o aggiudicatarie di forniture di beni e servizi.

L'Area gestisce, inoltre, i servizi di posta, protocollo e accoglienza.

L'attività ordinaria dell'Area comprende anche la gestione del personale in utilizzo presso l'Ente.

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.

Le attività di comunicazione esterna sono prevalentemente finalizzate a:

- migliorare la visibilità di Azienda Calabria Lavoro e delle sue attività istituzionali;
- presentare e diffondere i progetti innovativi in via di realizzazione.

Nella strategia di comunicazione tramite il sito maggiore cura è stata riservata alla sezione "Amministrazione trasparente".

Particolare attenzione è posta, inoltre, alla presentazione del "Rapporto annuale sul mercato del lavoro".

Per quanto riguarda la comunicazione interna, viene utilizzata la Intranet della Regione Calabria e skype.

### OGGETTIVO OPERATIVO 2.1

|   |   |
|---|---|
| <b>Titolo Obiettivo operativo</b>                     | Digitalizzazione delle rendicontazioni relative ai progetti.  |
| <b>Descrizione obiettivo operativo</b>                | Azienda Calabria Lavoro gestisce una moltitudine di progetti che gli sono stati affidati dalla Regione.<br>Fino ad oggi tale operazione è stata portata avanti manualmente utilizzando supporti cartacei.<br>L'obiettivo operativo si prefigge di avviare l'uso dei supporti informatici in alternativa alle forme ordinarie di produzione documentale cartacea. La digitalizzazione delle rendicontazioni dei progetti favorirà la realizzazione di un archivio informatizzato maggiormente fruibile.<br>Si partirà con la digitalizzazione delle rendicontazioni dei progetti in corso che scadranno il 31/12/2016, per poi procedere alla digitalizzazione di tutte le rendicontazioni relative a progetti precedenti già scaduti. |
| <b>Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico</b> | Tale obiettivo si inserisce perfettamente nel contesto delle politiche dell'Azienda con particolare riguardo all'obiettivo strategico teso a migliorare l'efficienza amministrativa.  |

## Indicatori

| Titolo  | Numeratore  | Denominatore                                  | Fonte           | Modalità di acquisizione | Unità di misura | Peso % | Valore iniziale | Target 2016   |
|---|---|---|-----------------|--------------------------|-----------------|--------|-----------------|---|
| Grado di digitalizzazione delle rendicontazioni | Numero delle rendicontazione digitalizzate                        | Totale delle rendicontazione da digitalizzare | Area ragioneria | Interna                  | %               | 60%    | 0%              | 100% entro 31/12/2016                                 |
| Miglioramento delle rendicontazioni             | Numero delle richieste di integrazione di documentazione prodotta | Totale delle rendicontazioni                  | Area ragioneria | interna                  | %               | 40%    | 0%              | Meno del 20% di richieste di integrazione documentale |

### OBBIETTIVO OPERATIVO 2.2

|   |   |
|---|---|
| <b>Titolo Obiettivo operativo</b>                     | Dematerializzazione dei documenti relativi ai progetti.   |
| <b>Descrizione obiettivo operativo</b>                | <p>Secondo quanto previsto dall'art. 12 del Codice per l'Amministrazione Digitale le P.A., nell'organizzare autonomamente la propria attività sono chiamate ad utilizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione.</p> <p>A tal fine Azienda Calabria Lavoro, in conformità con i dettami legislativi, si prefigge di implementare e consolidare i processi di informatizzazione attraverso la dematerializzazione dei documenti cartacei, oltre a garantire utile catalogazione.</p> |
| <b>Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico</b> | Tale obiettivo si inserisce perfettamente nel contesto delle politiche dell'Azienda con particolare riguardo all'obiettivo strategico teso a migliorare l'efficienza amministrativa.  |

## Indicatori

| Titolo   | Numeratore                           | Denominatore   | Fonte              | Modalità di acquisizione | Unità di misura | Peso % | Valore iniziale | Target 2016   |
|--|--------------------------------------|--|--------------------|--------------------------|-----------------|--------|-----------------|---|
| Grado di dematerializzazione dei documenti               | documenti dematerializzati           | Totale documenti presenti in azienda protocollati      | Area Risorse umane | Interna                  | %               | 30%    | 0%              | Raggiungimento del 10% della documentazione presente in Azienda al 31/12/2016 |
| Dematerializzazione dei documenti relativi all'anno 2016 | documenti anno 2016 dematerializzati | Totale documenti 2016 presenti in Azienda protocollati | Area Risorse umane | Interna                  | %               | 70%    | 0%              | 80%   |

### OBBIETTIVO OPERATIVO 2.3

|   |  |
|---|--|
| <b>Titolo Obiettivo operativo</b>                     | Pubblicazione atti sul sito istituzionale nella sezione “ Amministrazione Trasparente”   |
| <b>Descrizione obiettivo operativo</b>                | L'obiettivo operativo si prefigge di rendere tempestivamente fruibile dall'utenza esterna, attraverso la pubblicazione di tutti gli atti del settore di riferimento sul sito istituzionale di Azienda Calabria Lavoro, le principali scelte assunte. Si prefigge, altresì, di ridurre i tempi di pubblicazione sullo stesso sito di tutti gli atti prodotti al fine di migliorare la trasparenza dell'Azienda. |
| <b>Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico</b> | Tale obiettivo si inserisce perfettamente nel contesto delle politiche dell'Azienda con particolare riguardo all'obiettivo strategico teso a migliorare la trasparenza amministrativa.   |

## Indicatori

|  |   |      |     |
|--|---|------|-----|
| Pubblicazione contratti collaboratori e consulenti | Entro sette giorni dalla sottoscrizione | 100% | 50% |
| Pubblicazione Bandi di concorso e di gara          | Il giorno successivo all'approvazione   | 100% | 50% |

|                         | Peso obiettivo operativo Area 2 |                         |
|-------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| Obiettivo operativo 2.1 | Obiettivo operativo 2.2         | Obiettivo operativo 2.3 |
| 30%                     | 40%                             | 30%                     |



### AREA 3 : POLITICHE DEL LAVORO

L'attività dell'Area, in linea con la missione dell'Ente e con quanto previsto nel programma di attività annuale, si focalizza su tre linee principali d'intervento:

- supporto tecnico alla Regione nella messa a punto di politiche attive del lavoro 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;
- attività di assistenza tecnica e gestione diretta di interventi di politica del lavoro con l'obiettivo di promuovere e incentivare il reinserimento dei lavoratori nei circuiti produttivi. Oltre alle abituali attività di supporto tecnico l'Azienda fornisce collaborazione alla Regione nell'avvio degli interventi relativi al programma Garanzia Giovani.

Lo strumento del **tirocino formativo** è utilizzato largamente per la promozione di politiche attive del lavoro.

Azienda Calabria lavoro ha tra le sue finalità istituzionali la promozione dello sviluppo dell'occupabilità e dell'occupazione nel territorio della Regione Calabria, mediante l'ideazione, programmazione e attuazione di politiche attive del lavoro, nel cui novero rientrano i tirocini formativi e di orientamento, nonché i tirocini di inserimento / reinserimento lavorativo, finalizzati ad agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro e realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro nell'ambito dei processi formativi.

Il tirocinio è una misura formativa di politica attiva, finalizzata a creare un contatto diretto tra un soggetto ospitante e il tirocinante consentendogli un'esperienza effettiva presso un'azienda, un ente pubblico o uno studio professionale allo scopo di favorirne l'arricchimento del bagaglio di conoscenze, l'acquisizione di competenze professionali ed in modo da orientare o verificare le sue scelte professionali e di acquisire un'esperienza pratica e certificata che andrà ad arricchire il suo curriculum.

Il tirocinio consiste in un periodo di orientamento al lavoro e di formazione in situazione che non si configura come un rapporto di lavoro. I tirocini di inserimento/reinserimento, sono finalizzati a percorsi di inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro.

Nell'ambito dell'area "politiche del lavoro", riveste particolare importanza l'attività dell'**Osservatorio sul Mercato del Lavoro**, strutturata principalmente come attività "istituzionale".

La *mission* costitutiva dell'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro è fornire alla Regione Calabria ed alle sue articolazioni istituzionali e sociali:

- le conoscenze di base sull'evoluzione del mercato del lavoro regionale con riferimento tanto agli aspetti strutturali (economici, demografici, sociali) che a quelli congiunturali;

- le informazioni essenziali sull'impatto delle politiche del lavoro attivate.

Tali informazioni sono finalizzate ad un attento e tempestivo monitoraggio e possono essere propedeutiche anche a esercizi di valutazione.

L'Osservatorio, pertanto, raccoglie ed elabora le informazioni provenienti dalle varie fonti sul mercato del lavoro della Regione, in particolare attraverso il sistema Co-Calabria dove confluiscono le comunicazioni obbligatorie delle imprese sui rapporti di lavoro (assunzioni, proroghe, trasformazioni, cessazioni).

Tali informazioni, opportunamente elaborate, consentono analisi dettagliate:

- delle tendenze della domanda di lavoro dipendente e parasubordinato;
- dell'offerta di lavoro (occupati e disoccupati);
- dell'impatto di alcune politiche nazionali e regionali (cig in deroga, mobilità etc.).

Per utilizzare gli archivi amministrativi di CO-Calabria a fini statistici si svolge un'impegnativa attività di "estrazione", verifica e "pulizia" delle informazioni, propedeutica alla realizzazione di quadri statistici coerenti.

L'attività di analisi e di monitoraggio statistico dei dati relativi al mercato del lavoro rappresenta un importante supporto ai servizi per l'impiego, alle iniziative di politica attiva del lavoro ed alle attività di programmazione regionale ed è pertanto considerata strategica ai fini sia dell'informazione al territorio sia per la maggiore efficacia dei diversi strumenti attivati.

Sul portale di Azienda è stata realizzata una piattaforma informatica relativa ai dati provenienti dalle Comunicazioni Obbligatorie (avviamenti, cessazioni, naturalmente cessati). Tali dati vengono estrapolati per provincia, per sesso, per titolo di studio, per tipologia contrattuale e soprattutto per classe d'età.

### OBIETTIVO OPERATIVO 3.1

| <b>Titolo Obiettivo operativo</b>      | Rappresentazione sintetica dell'occupazione in Calabria   |
|--|---|
| <b>Descrizione obiettivo operativo</b> | Si intende agevolare l'inserimento lavorativo dei giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni, che hanno aderito al programma "Garanzia Giovani Calabria", offrendo loro un Catalogo unico di offerta formativa, dal quale potranno essere scelti dei percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze, capacità e conoscenze funzionali facilmente spendibili sul mercato del lavoro e identificabili nell'ambito dei sistemi di istruzione, formazione e lavoro. I percorsi formativi dovranno essere fortemente professionalizzanti e centrati sui settori ritenuti strategici per il contesto produttivo regionale: in particolare turismo e beni culturali, green economy e blue economy, artigianato locale, edilizia e servizi alle persone. Il Catalogo verrà gestito in via telematica al fine di garantire migliore efficienza ed |



|   |  |
|---|--|
|   | economicità del processo di gestione e massima trasparenza. In tal modo si faciliterà l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, adeguando il livello professionale dei giovani alle richieste delle imprese realmente interessate all'attivazione di un rapporto di lavoro.  |
| <b>Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico</b> | L'obiettivo operativo è coerente con l'obiettivo strategico 1.2 "Favorire l'occupazione" in quanto mira a ridurre le situazioni di prolungata inattività attraverso molteplici opportunità di apprendimento professionale, agendo direttamente sia sulla dotazione di competenze tecnico – professionali sia sui fattori motivazionali dei giovani, nello sforzo di riattivare un circolo virtuoso tra formazione di qualità e mercato del lavoro. |

## Indicatori

| Titolo  | Numeratore                                    | Denominatore   | Fonte   | Modalità di acquisizione | Unità di misura | Peso % | Valore iniziale | Target 2016             |
|---|---|--|---------|--------------------------|-----------------|--------|-----------------|-------------------------|
| Realizzazione Monitoraggio del mercato del lavoro | N. avviamenti e cessazioni                    | Numero contratti avviati, cessati e naturalmente cessati | Dati CO | interna                  | %               | 50%    | 0%              | 80% Entro il 31/12/2016 |
| Realizzazione Monitoraggio sul lavoro femminile   | N. avviamenti e cessazioni rapporti di lavoro | N. contratti avviati, cessati e naturalmente cessati     | Dati CO | interna                  | %               | 50%    | 0%              | 80% Entro il 31/12/2016 |

## OBIETTIVO OPERATIVO 3.2

|   |   |
|---|---|
| <b>Titolo Obiettivo operativo</b>                     | Pubblicazione report di monitoraggio realizzati sul sito istituzionale dell'azienda.  |
| <b>Descrizione obiettivo operativo</b>                | L'obiettivo operativo si prefigge di rendere tempestivamente fruibile dall'utenza esterna, attraverso la pubblicazione di tutti gli atti sul sito istituzionale di Azienda Calabria Lavoro, le principali scelte assunte. Si prefigge, altresì, di ridurre i tempi di pubblicazione sullo stesso sito di tutti gli atti prodotti al fine di migliorare la trasparenza dell'Azienda. |
| <b>Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico</b> | Tale obiettivo si inserisce perfettamente nel contesto delle politiche dell'Azienda con particolare riguardo all'obiettivo strategico teso a migliorare la trasparenza amministrativa.  |



## Indicatori

| Titolo               | Numeratore                   | Denominatore                             | Fonte                  | Modalità di acquisizione | Unità di misura | Peso % | Valore iniziale | Target 2016 |
|----------------------|------------------------------|--|------------------------|--------------------------|-----------------|--------|-----------------|-------------|
| Realizzazione report | N. di report da realizzare   | N. di report effettivamente realizzati   | Area Politich e Lavoro | interna                  | %               | 50%    | 0%              | 100%        |
| Pubblicazione report | n. di rapporti da pubblicare | N. di rapporti effettivamente pubblicati | Area Politich e Lavoro | interna                  | %               | 50%    | 0%              | 100%        |

| Peso obiettivo operativo Area 3 |                         |
|---------------------------------|-------------------------|
| Obiettivo operativo 3.1         | Obiettivo operativo 3.2 |
| 50%                             | 50%                     |

## AREA 4 : SERVIZI PER L'IMPIEGO

L'Azienda svolge attività di sviluppo e gestione del SIL e delle banche dati dei servizi per l'impiego, assicurando le connessioni con il nodo nazionale di Clic Lavoro (ex Borsa nazionale continua del lavoro).

Lo sviluppo del SIL è alla base delle innovazioni strategiche, in termini di nuove soluzioni organizzative, nuovi assetti e modelli di servizio, che hanno portato alla costruzione di una innovativa Rete di servizi.

La funzione strategica che viene affidata ai servizi telematici è anzitutto quella di garantire una diffusa disponibilità e fruibilità dei servizi per il lavoro e di favorire le più ampie opportunità occupazionali e la mobilità territoriale del lavoro.

L'Azienda gestisce il SIL regionale – Sistema Informativo del Lavoro, grazie al quale offre una serie di nuovi servizi, realizzando soluzioni tecnologiche volte a favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, garantendo così l'operatività delle disposizioni della normativa vigente in materia di comunicazioni obbligatorie, attraverso una gestione efficiente a livello regionale.

Così come prescritto dagli art. 20 e 28 della legge istitutiva, Azienda Calabria Lavoro ha sviluppato, avviato e messo a regime il sistema Co Calabria, costituito dagli strumenti per l'invio on line da parte dei datori di lavoro delle comunicazioni obbligatorie e dal Sistema Coordinatore Regionale, al fine di garantire il corretto flusso delle comunicazioni secondo le modalità e gli standard definiti con Decreto Interministeriale del Ministero del Lavoro.

L'Azienda provvede agli adeguamenti necessari per garantire il costante allineamento degli standard con la normativa nazionale, al fine di adeguare il sistema alle mutate esigenze operative e normative e mantenere, in tal modo, costante l'elevato livello di servizio.

L'applicativo, già ricompreso delle funzioni relative all'invio telematico dei prospetti informativi del collocamento obbligatorio dei disabili e dell'invio delle domande di cassa integrazione guadagni in deroga con i relativi consuntivi mensili, è stato, ancora, integrato e potenziato con l'inserimento della funzione di invio del piano informativo dei tirocini e per l'inserimento del piano formativo degli apprendisti, diventando lo strumento di punta su cui si articola tutto il sistema dei servizi alle imprese.

L'adeguamento e aggiornamento del sistema avviene attraverso interventi di manutenzione correttiva (MAC) e un adeguato supporto agli utenti dei servizi pubblici e privati.

Le comunicazioni obbligatorie (CO) sono quelle che tutti i datori di lavoro, pubblici e privati, devono trasmettere in caso di assunzione, proroga, trasformazione e cessazione dei rapporti di lavoro.

Il nuovo Sistema telematico sostituisce le vecchie modalità di comunicazione che le aziende inoltravano ai Centri per l'impiego (CPI), all'INPS, all'INAIL e al Ministero del lavoro; non sarà più necessario, infatti, inviare differenti comunicazioni cartacee, ma basterà compilare un unico modello.

Il Sistema CO è il primo servizio telematico della rete dei servizi per il lavoro, in grado di monitorare tutte le informazioni che riguardano la formazione e la vita lavorativa dei cittadini: dalla ricerca di prima occupazione, all'ingresso nel mercato del lavoro fino alla pensione.

Non più tante comunicazioni cartacee, ma una: unica e on line.

Grazie all'uso della tecnologia informatica, che assicura procedure semplici, standardizzate e che garantiscono il rispetto della privacy, il nuovo sistema per la trasmissione delle CO è stato realizzato per:

- dare un servizio migliore alle imprese: semplificando le procedure amministrative (comunicazione unica) e la riduzione degli oneri economici;
- offrire un servizio migliore per cittadini e lavoratori: attraverso la trasparenza e la semplicità del sistema;
- rendere la pubblica amministrazione più efficiente ed organizzata tramite l'integrazione degli archivi informatici dei diversi enti interessati; la P.A. si rinnova divenendo più flessibile alle esigenze di cittadini e imprese;
- assicurare l'unitarietà e l'omogeneità dei dati attraverso la definizione di standard informatici e statistici



(dizionari terminologici, regole tecniche, ecc.);

- rendere tempestiva l'informazione ed eliminare i flussi cartacei.

In tal senso, l'Azienda ha provveduto al potenziamento tecnologico del Centro informatico ed alla implementazione del Data warehouse, integrando i dati prodotti da sistemi software eterogenei in un unico repository con la creazione di un ambiente consolidato rappresentativo di un sistema che, attraverso strumenti client conosciuti dagli utenti, è in grado di dare accesso immediato ai dati disponibili.

E' attivo il nodo regionale Clic Lavoro, quale sistema telematico integrato per l'istruzione, la formazione professionale, l'orientamento e il lavoro, adeguato agli standard nazionali in ossequio ai dettami imposti dalla normativa nazionale.

L'attività comprende un servizio di assistenza ai cittadini, imprese e istituzioni che utilizzano i diversi servizi telematici forniti attraverso il portale Borsalavoro-Cliclavoro, nonché la predisposizione ed l'aggiornamento dei contenuti informativi distribuiti dal suddetto portale.

Il Sistema Informativo del Lavoro, così definito, oltre a realizzare una base statistica uniforme e condivisa, supporta le azioni di contrasto al lavoro irregolare, creando un collegamento bi-direzionale con l'Osservatorio regionale del mercato del lavoro. L'obiettivo è quello di aggregare tutte le risorse esistenti sul territorio e metterle a disposizione del cittadino, attraverso la realizzazione della Rete dei servizi coinvolgendo direttamente tutti i soggetti in grado di offrire un contributo allo sviluppo del mercato del lavoro nella nostra regione.

#### OBIETTIVO OPERATIVO 4.1

|   |   |
|---|---|
| <b>Titolo Obiettivo operativo</b>                     | Implementazione delle infrastrutture di rete ed informatica.  |
| <b>Descrizione obiettivo operativo</b>                | Attraverso il supporto per l'alimentazione delle banche dati e la bonifica delle stesse attraverso un controllo analitico di tutte le posizioni si intende mettere a sistema e rendere agevole tutta la rete di servizi attorno a cui ruota il SIL. |
| <b>Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico</b> | In correlazione con le politiche di trasparenza che l'Azienda si è proposta di potenziare, tale obiettivo si allinea con quello Strategico teso a migliorare l'efficienza interna ed il rapporto con i cittadini.                                   |



## Indicatori

| Titolo                                   | Numeratore                       | Denominatore                     | Fonte | Modalità di acquisizione | Unità di misura | Peso % | Valore iniziale | Target 2016          |
|--|----------------------------------|----------------------------------|-------|--------------------------|-----------------|--------|-----------------|----------------------|
| Tempi di risoluzione delle problematiche | n. problematiche da risolvere    | n. problematiche risolte         |       | interna                  | %               | 50%    | 0%              | 100%<br>Entro 24 ore |
| Grado di risoluzione                     | n. di problematiche da risolvere | n. Problematiche risolte al 100% |       | interna                  | %               | 50%    | 0%              | 100%<br>Entro 24 ore |

## OBBIETTIVO OPERATIVO 4.2

|   |   |
|---|---|
| <b>Titolo Obiettivo operativo</b>                     | Riduzione al minimo comunicazioni manuali e in attesa nel SIL locale..  |
| <b>Descrizione obiettivo operativo</b>                | Il fine è quello di migliorare e garantire che tutte le CO di un lavoratore “entrino” nella sua scheda Anagrafico professionale (SAP) e siano rese disponibili a tutti i sistemi informativi concorrenti ed ai loro utilizzatori. Per questo si propone il completamento del sistema automatico e di un intervento per la riduzione al minimo delle comunicazioni in modalità manuale ed in attesa. |
| <b>Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico</b> | In correlazione con le politiche di efficientamento che l'Azienda si è proposta di migliorare, tale obiettivo si allinea con quello Strategico teso a migliorare l'efficienza interna ed il rapporto con i cittadini.   |

## Indicatori

| Titolo                               | Numeratore                         | Denominatore     | Fonte | Modalità di acquisizione | Unità di misura | Peso % | Valore iniziale | Target 2016          |
|--------------------------------------|------------------------------------|------------------|-------|--------------------------|-----------------|--------|-----------------|----------------------|
| Numero delle richieste di assistenza | N. richieste evase e /o supportate | Totale richieste |       | interna                  | %               | 100%   | 0%              | 100%<br>Entro 24 ore |

| Peso obiettivo operativo Area 4 |                         |
|---------------------------------|-------------------------|
| Obiettivo operativo 4.1         | Obiettivo operativo 4.2 |
| 50%                             | 50%                     |