



Giornata della Trasparenza Regione del Veneto

Sala Conferenze, Palazzo Grandi Stazioni - Venezia
26 novembre 2018

“La trasparenza nella Regione del Veneto”

Silvia Zangirolami

Area Programmazione e Sviluppo Strategico



Misure adottate:

- **Gruppo di Lavoro sulla Trasparenza**, istituito con DGR n. 1798 del 15/11/2016
- **Linee Guida in materia di accesso** (documentale, civico semplice e generalizzato), con DGR n. 408 del 6/04/2017;
- **Registro degli Accessi**, aggiornato ogni 6 mesi (30 giugno 2018);
- Adozione del **Piano triennale della prevenzione della corruzione 2018-2020**, con DGR n. 59 del 26/01/2018



Misure adottate:

- Organizzazione di uno specifico **seminario informativo** sulle novità introdotte dalle linee guida ANAC n. 1134 del 8/11/2017 in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni, tenutosi il 9/02/2018 (*best practice*);
- Istituzione della Struttura e nomina del **Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)**, nella persona del dott. Lorianò Ceroni, Responsabile altresì della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza della Giunta regionale, con DGR n. 473 del 10/04/2018;



Misure adottate:

- Costituzione di un apposito «**Gruppo di Lavoro GDPR**», incaricato di supportare le strutture regionali nel compito di garantire il rispetto degli adempimenti dettati dalla normativa europea in materia di privacy - Reg. UE 2016/679 - con DGR n. 596 dell'8/05/2018;
- Adozione del **Registro dei trattamenti**, con decreto del Direttore della Direzione ICT e Agenda Digitale n. 59 del 24/05/2018;
- Organizzazione del **Forum degli Organismi indipendenti di valutazione (OIV)**, tenutosi il 4/06/2018;



Misure adottate:

- **Linee guida in materia di Conferenza di Servizi**, con DGR n. 1064 del 31/07/2018;
- **Attività formativa** regionale per l'anno 2018 rivolta sia al personale del *sistema regione* sia a quello degli enti locali del territorio, in collaborazione **con la Fondazione Gazzetta Amministrativa della Repubblica Italiana (GARI)**



La Regione del Veneto e la Trasparenza: gli accessi alla sezione del sito AT. Le tematiche più visitate dai cittadini.

Pagina	N°	%
Amministrazione trasparente	20.448	0,17%
Provvedimenti	15.546	0,13%
Personale	13.169	0,11%
Bandi di concorso	10.413	0,09%
Bandi di gara e contratti	4.015	0,03%
Strutture sanitarie private accreditate	2.996	0,02%
Organizzazione	2.992	0,02%
Accesso Civico	1.868	0,02%
Bilanci	1.855	0,02%
Sovvenzioni contributi sussidi vantaggi economici	1.770	0,01%
Consulenti e collaboratori	1.404	0,01%



Il registro degli accessi

Giornata Trasparenza
26 novembre 2018

DATI AL 31 dicembre 2017 : totale 1.146

<i>n. Accessi documentali</i>	1.055
<i>n. Accessi civici semplici</i>	44
<i>n. Accessi civici generalizzati</i>	47

DATI AL 30 ottobre 2018: totale 1.873

<i>n. Accessi documentali</i>	1.707
<i>n. Accessi civici semplici</i>	88
<i>n. Accessi civici generalizzati</i>	78



Giornata della Trasparenza Regione del Veneto

Sala Conferenze, Palazzo Grandi Stazioni - Venezia
26 novembre 2018

“La trasparenza e la tutela dei dati personali”

Loriano Ceroni

Responsabile Anticorruzione e Trasparenza di Regione Veneto

Il Quadro normativo di riferimento



Sul tema dei rapporti fra Trasparenza e Privacy dobbiamo fare riferimento alle seguenti normative:

- D.Lgs. n. 33/2013, come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016
- Regolamento (UE) 2016/679 : GDPR
- D.Lgs.n. 196/2003 come modificato dal D.Lgs n.101 /2018

I Dilemmi del Responsabile



I rapporti fra Trasparenza e Privacy sono caratterizzati da una certa «vaghezza» normativa. Assunta una decisione, una parte di responsabilità rimane sempre. Come orientarsi ?

- Linee Guida del Garante n.134 del 12/06/2014, ancora in vita in virtù dell'art.22 comma4 del D.Lgs. N.101/2018;
- Studio della giurisprudenza in materia;
- Casistica esaminata in occasione delle decisioni del Garante della Privacy e dell'Anac.

Le Linee Guida del Garante n.243 /2014



REGIONE DEL VENETO

Giornata Trasparenza
26 novembre 2018

Le Linee Guida costituiscono ancora un testo di riferimento per i principi in esse contenuti. Vanno aggiornati tutti i riferimenti in virtù del nuovo quadro normativo sopravvenuto. Rimane la distinzione di fondo:

- Obblighi di pubblicità per finalità di Trasparenza
- Obblighi di pubblicità per altre finalità della P.A.



Informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pp.aa.
Allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul
perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle
risorse pubbliche:

- Allegato al D.Lgs.n.33/2013 che individua la «struttura delle informazioni sui siti istituzionali»
- Allegato n.1 alla delibera CIVIT (ora ANAC) n.50/2013 «Linee guida per l'aggiornamento del programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016»

Publicità per altre finalità della P.A.



Altri obblighi di pubblicità contenuti in specifiche disposizioni di settore ma NON riconducibili a finalità di trasparenza (integrativa dell'efficacia, dichiarativa, notizia). Esempi:

- pubblicazioni sull'albo pretorio o sul Bur di deliberazioni, determinazioni, atti normativi;
- pubblicazioni matrimoniali;
- pubblicazione ruoli tributari dei Consorzi di Bonifica;
- pubblicazione elenco giudici popolari di Corte d'Assise



Agli obblighi di pubblicità contenuti in specifiche disposizioni di settore ma NON riconducibili a finalità di trasparenza (integrativa dell'efficacia, dichiarativa, notizia) non si applica il D.Lgs n. 33/2013 e in particolare:

- L' accesso civico (art.5);
- L' indicizzazione motori di ricerca(artt.7 e 9);
- Il riutilizzo (art.7bis);
- La durata dell'obbligo di permanenza(art.8);
- La trasposizione dei dati in archivio(art.9).

DATO PERSONALE

Qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»). Si considera identificabile la **persona fisica** che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo *on line* o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.
(Art. 4, par. 1. GDPR)

Prima della pubblicazione sul WEB di un documento che contiene DATI PERSONALI, *trattati per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri*, occorre verificare l'**esistenza** di una specifica norma di legge o, nei casi previsti dalla legge, di regolamento che preveda tale pubblicazione.

(art. 2-ter, D.Lgs. 196/2003 coord. da D.Lgs. 101/2018)

se ESISTE

la norma di legge o di regolamento che ammette la pubblicazione nel sito istituzionale

i soggetti pubblici devono distinguere la **natura** dei dati personali oggetto di diffusione

se NON ESISTE

la norma di legge o di regolamento che impone la pubblicazione nel sito istituzionale

la pubblicazione è legittima solo procedendo all'anonimizzazione dei dati personali. (art. 7-bis D.Lgs. 33/2013)



Schema dei limiti alla trasparenza

**Giornata Trasparenza
26 novembre 2018**

La distinzione in base alla *natura* dei dati personali oggetto di diffusione:

DATI <<COMUNI>>

es. nome e cognome, data e luogo di nascita, indirizzo, codice fiscale,...

PRINCIPIO DI «MINIMIZZAZIONE»

I dati sono adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati. (art. 5, GDPR)

Le P.A. provvedono a rendere non intelligibili i dati personali **non pertinenti**.

(art. 7-bis, co. 4, D.Lgs. 33/2013)

DATI <<PARTICOLARI>> (ex «sensibili»)

I dati che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale; i dati genetici; i dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica; i dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

I trattamenti sono ammessi qualora siano **previsti** dal diritto dell'Unione europea ovvero da norma di legge o, nei casi previsti dalla legge, di regolamento che specifichino i tipi di dati che possono essere trattati, le operazioni eseguibili e il motivo di interesse pubblico rilevante, nonché le misure appropriate e specifiche per tutelare i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato.

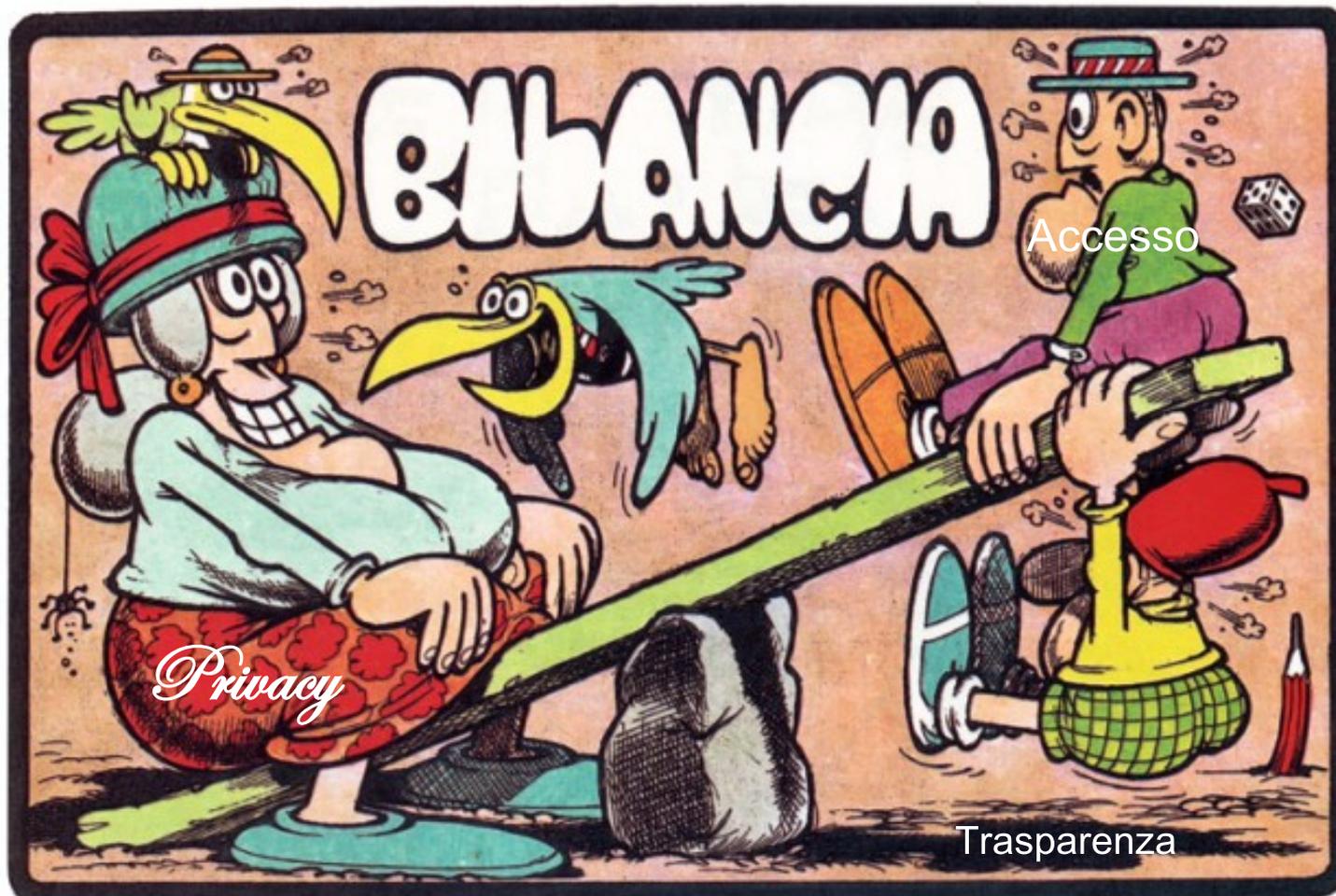
Possano essere diffusi solo se **indispensabili** rispetto alle specifiche finalità di trasparenza della pubblicazione. (art. 7-bis, co. 4, D.Lgs. 33/2013)

I dati genetici, biometrici e relativi alla salute, **non possono** essere diffusi. (art. 2-septies, co. 8, D.Lgs. 196/2003)

DATI RELATIVI A CONDANNE PENALI E REATI (ex «giudiziari»)

I dati che possono rivelare l'esistenza di determinati provvedimenti giudiziari soggetti ad iscrizione nel casellario giudiziale (ad es. i provvedimenti penali di condanna definitiva, la liberazione condizionale, il divieto od obbligo di soggiorno, le misure alternative alla detenzione) o la qualità di imputato o di indagato.

Il trattamento è consentito **solo se autorizzato** da una norma di legge, o nei casi previsti dalla legge, di regolamento, che prevedano garanzie appropriate per i diritti e le libertà degli interessati.





Giornata della Trasparenza Regione del Veneto

Sala Conferenze, Palazzo Grandi Stazioni - Venezia
26 novembre 2018

“Trasparenza e privacy: il punto di vista della giurisprudenza”

Enrico Michetti

Direttore Gazzetta Amministrativa della Repubblica Italiana – G.A.R.I.



Giornata della Trasparenza Regione del Veneto

Sala Conferenze, Palazzo Grandi Stazioni - Venezia
26 novembre 2018

**“La parola ai cittadini: esperienze di Customer Satisfaction
nel sistema regionale veneto”**

Lisa Zanardo

Presidente OIV Unico, Regione Veneto ed enti strumentali

Origini della Customer Satisfaction



«Any customer can have a Ford T painted any colour that he wants so long as it is black»

Henry Ford, 1908



In quel mercato, la domanda era superiore all'offerta, ogni unità prodotta veniva acquistata.

Oggi la maggior parte dei mercati presentano offerta superiore alla domanda, e prodotti facilmente sostituibili.

Per sopravvivere bisogna acquisire nuovi clienti e soprattutto mantenere i clienti esistenti: **soddisfazione del cliente!**



Il concetto di *Customer Satisfaction* si affaccia nella Pubblica Amministrazione all'inizio degli anni Novanta, nell'ottica della cultura dell'orientamento al cittadino ed attenzione alla qualità.



L'art. 12 del D.Lgs. 29/1993 e la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", individuano la **partecipazione** e **l'ascolto** dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e **l'efficacia** degli interventi della pubblica amministrazione.



Novità in materia di Valutazione



REGIONE DEL VENETO

Giornata Trasparenza

26 novembre 2018

Art. 13 D.Lgs. 74/2017 (mod. art. 19, D. Lgs. 150/2009)

“I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo.”



***CUSTOMER
SATISFACTION***



D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150
Modificato 74/2017



REGIONE DEL VENETO

Giornata Trasparenza
26 novembre 2018

Art. 19 bis - Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali

Customer satisfaction ESTERNA, comma 1

I **cittadini**, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative.

Customer satisfaction INTERNA, comma 3

Gli **utenti interni** alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto.



La Customer Satisfaction nel sistema Regione



REGIONE DEL VENETO

Giornata Trasparenza
26 novembre 2018

L'applicazione della CS è un obiettivo individuale di performance per ciascun dirigente regionale.

E' un parametro di valutazione di tutte le strutture regionali, e concorre alla retribuzione di risultato dei dirigenti (il «variabile»).

Rilevazione OIV del primo semestre 2018:

38% delle strutture regionali ha già attivato strumenti di CS

Obiettivo di performance al 31.12.2018:

100% delle strutture regionali attiverà strumenti di CS

Raccolti i suggerimenti, sarà avviato un piano di miglioramento.

Amministrazione in ascolto, e non autoreferenziale!



Esempi: Regione ed enti strumentali



Regione del Veneto:

- bandi Europei e confronto con le imprese (utente esterno)
- formazione e confronto con i «formati» (utente interno)

Enti strumentali:

- ESU e confronto con gli studenti
- Istituto Regionale Ville Venete e confronto con i proprietari





Giornata della Trasparenza Regione del Veneto

Sala Conferenze, Palazzo Grandi Stazioni - Venezia
26 novembre 2018

“Trasparenza anche come servizio al cittadino”

Franco Botteon

Direttore Organizzazione e Personale Regione Veneto

Trasparenza: uno strumento di crescita



REGIONE DEL VENETO

Giornata Trasparenza
26 novembre 2018

- Trasparenza non è (solo) un meccanismo di controllo da parte del cittadino sulla Pubblica Amministrazione (che implica un atteggiamento di sfiducia sulla p.a.)
- Trasparenza è un'opportunità di dialogo con il cittadino, e di riduzione della burocrazia

Per gli operatori economici è uno strumento per rafforzare efficienza ed ampliare le potenzialità produttive, grazie alla conoscenza di nuovi dati ed informazioni.



Personale: esperienze e novità

- La normativa sulla trasparenza obbliga la **pubblicazione dei contratti decentrati** stipulati da tutte le amministrazioni pubbliche.

Vi è dunque l'opportunità di fare **benchmark** tra amministrazioni, una novità assoluta per poter trarre spunti positivi dalle altre esperienze di enti pubblici.

- Anche il tema della **sicurezza sul lavoro** è presidiato dal punto di vista della pubblicazione e della trasparenza; si possono confrontare esperienze maturate nel pubblico e nel privato.



Personale: esperienze e novità

- Attraverso la trasparenza e la pubblicazione di informazioni, relative ad esempio ai **bandi per le imprese**, agli obiettivi dell'amministrazione e agli ambiti di operatività, gli operatori economici possono accedere ad opportunità di business.

I temi «caldi» sono ad esempio la digitalizzazione, che comporta lo sviluppo di proposte da parte di aziende attive nel settore tecnologico.

- Le Risorse Umane hanno operato anche con riferimento ai **processi interni**, identificando meccanismi di «soddisfazione» del personale interno, più formato e più disponibile anche nell'ascolto delle esigenze del cittadino (cultura di servizio).



Giornata della Trasparenza Regione del Veneto

Sala Conferenze, Palazzo Grandi Stazioni - Venezia
26 novembre 2018

**“Una nuova organizzazione per ARPAV
per meglio orientare l’azione sul territorio verso il cittadino”**

Riccardo Guolo

ARPAV – Direzione Generale

Servizio Pianificazione e Controllo, Educazione alla Sostenibilità, Trasparenza e Anticorruzione

Giornata Trasparenza
26 novembre 2018

Il Piano Triennale 2018-2020 di ARPAV traccia la “vision” strategica del triennio attraverso TRE (3) parole chiave:

- ✓ ARPAV ... PIÙ ROBUSTA
- ✓ ARPAV ... PIÙ AUTOREVOLE
- ✓ ARPAV ... PIÙ VICINA

Essere più vicini per noi significa

“SAPER COMUNICARE I DATI AMBIENTALI E SAPER ESSERE PRONTAMENTE A FIANCO DI AMMINISTRAZIONI E CITTADINI PER QUALSIASI PROBLEMATICA AMBIENTALE”

Gli obiettivi sui cui stiamo lavorando sono quindi:

- OS3.1 “ampliare gli strumenti di comunicazione rapportandoli direttamente al cittadino”
- OS3.2 “garantire e favorire, a tutti i livelli, la piena accessibilità ai dati ambientali”

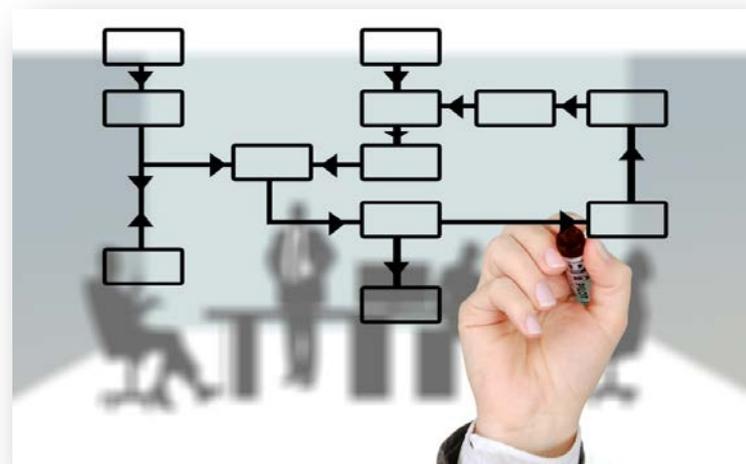


Giornata Trasparenza
26 novembre 2018

Il Piano 18-20 riporta però nella prima parola chiave, nel primo obiettivo strategico, nella prima attività, come primo prodotto l'**ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO** dell'Agencia.

ARPAV DAL 1° LUGLIO 2018 HA UNA NUOVA ORGANIZZAZIONE

Le scelte potevano essere diverse, ma è stato scelto di dare priorità al territorio: si è tornati a 7 Dipartimenti Provinciali (prima c'era una gestione unitaria di aree contigue) per essere più presenti e per dare più riferimenti ai territori



Sette Dipartimenti Provinciali (oltre ai due regionali e a tre strutture di coordinamento centrale), ciascuno con un Direttore e un vicario, per un presidio continuo, autorevole e “vicino” agli interlocutori istituzionali e ai cittadini in generale.

FAR CAPIRE COSA FACCIAMO



REGIONE DEL VENETO

**Giornata Trasparenza
26 novembre 2018**

Una delle sfide che ha percorso tutta la vita istituzionale è far capire a diversi livelli, dagli stakeholders ai cittadini, quali sono le attività che ARPAV svolge, quali sono i servizi che ARPAV eroga.

**ESSERE UN'AGENZIA TECNICO SCIENTIFICA
IMPONE LO SFORZO DI RAGIONARE IN TERMINI
DI QUALITA' OPERATIVA PUR COMUNICANDO
CON TERMINI ACCESSIBILI AI "NON ADDETTI AI
LAVORI"**



ESSERE TRASPARENTI SIGNIFICA PER NOI ANCHE FARCI CAPIRE

Henri Frédéric Amiel è stato un filosofo, poeta e critico letterario svizzero vissuto dal 1821 al 1881 che generalmente non è studiato a scuola. Si può dire che la profondità del suo pensiero è inversamente proporzionale alla sua fama. E' conosciuto soprattutto per i suoi aforismi che fanno a pezzi il pensiero politically correct. Mi piace citare:

Capire è difficilissimo; farsi capire è una smisurata ambizione

**ARPAV DA TEMPO HA SVILUPPATO UN PERCORSO
FACENDOSI CARICO DELL'AMBIZIONE DI FARSI CAPIRE**



Giornata Trasparenza
26 novembre 2018

Il percorso cui ARPAV partecipa è quello che – per certi versi – accomuna tutte le agenzie ambientali del nostro paese

LEGGE 28 GIUGNO 2016, N. 132

GU N.166 DEL 18 LUGLIO 2016 - VIGENTE AL 14 GENNAIO 2017



“Istituzione del sistema nazionale a rete per la protezione dell’ambiente e disciplina dell’Istituto superiore per la protezione e ricerca ambientale.”

Art.1

Sistema nazionale a rete per la protezione dell’ambiente

1. Al fine di assicurare omogeneità ed efficacia all’esercizio dell’azione conoscitiva e di controllo pubblico della qualità dell’ambiente a supporto delle politiche di sostenibilità e di prevenzione sanitaria a tutela della salute pubblica, **è istituito il Sistema nazionale a rete per la protezione dell’ambiente** di seguito denominato “Sistema nazionale”, del quale fanno parte l’Istituto superiore per la protezione e ricerca ambientale (ISPRA) e le agenzie regionali e delle province autonome di Trento e di Bolzano per la protezione dell’ambiente, di seguito denominate “agenzie”.

**Giornata Trasparenza
26 novembre 2018**

Uno dei concetti forse più innovativi della L.132/2016 e dell'istituzione del SNPA è l'attivazione del LEPTA (Livelli Essenziali delle Prestazioni Tecniche Ambientali)

I LEPTA

COSA SONO I LIVELLI ESSENZIALI DELLE PRESTAZIONI TECNICHE AMBIENTALI ?

Abbiamo le definizioni inserite all'articolo 9 della legge 132

- ✓ ... **livello minimo omogeneo in tutto il territorio nazionale per le attività ... (comma 1)**
- ✓ ... **i parametri funzionali operativi, programmatici, strutturali, quantitativi e qualitativi delle prestazioni delle agenzie ... (comma 2)**

Il percorso per la loro definizione, che avverrà con un Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri a livello nazionale, è in corso e ARPAV partecipa con il ruolo di agenzia benchmark, ovvero è una delle tre agenzie dell'SNPA scelte come riferimento per la definizione dei costi dei LEPTA.

*Questo ruolo le è stato assegnato per la sua attuale stabilità economico-finanziaria e perché ha svolto un ruolo di riferimento nazionale nella redazione del **CATALOGO NAZIONALE DEI SERVIZI SNPA***

Giornata Trasparenza

26 novembre 2018

Il **CATALOGO NAZIONALE DEI SERVIZI SNPA** è il contenitore descrittivo delle prestazioni erogate dal Sistema, da tutte le agenzie ambientali e da ISPRA, sulle quali saranno definiti i **LEPTA**.



Nel Catalogo approvato all'interno del Sistema (nel dicembre 2017 come contributo alla definizione del Decreto LEPTA) le attività di tutte le agenzie ambientali sono rappresentate in 97 prestazioni (di cui 90 erogate da ARPAV).

Nel **PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' 2019 ARPAV** rappresenterà le proprie attività nel nuovo format (sostituendo il suo catalogo in uso dal 2013) e proverà a fare un passo avanti nel **FAR CAPIRE COSA FACCIAMO**, inserendo elementi qualitativi e metodologici (come facciamo i controlli ed i monitoraggi) ed inserendo una trentina di **LEPTA DEL VENETO** (sperimentali), costruiti affinché siano compresi dagli utenti finali.



ACQUISIRE IL PARERE



Giornata Trasparenza
26 novembre 2018

Sperando quindi gli utenti abbiano capito che cosa facciamo, acquisire il parere della qualità percepita dei servizi erogati è il passo successivo.

ANCHE NEL 2018 (terza edizione)

PER 5 SETTIMANE (tra settembre e ottobre)

E' STATO PROPOSTO AGLI UTENTI DEL SITO INTERNET

UN QUESTIONARIO PER ACQUISIRE I DATI DI UNA

"INDAGINE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DA ARPAV"



Sessioni:

Numero totale di sessioni utente effettuate nell'anno. Una sessione corrisponde ad una visita al sito e comprende tutte le pagine web visualizzate durante la visita.

Utenti:

Utenti che hanno avviato almeno una sessione durante l'anno.

Visualizzazioni di pagina:

Numero totale di pagine visualizzate. Vengono conteggiate anche le visualizzazioni ripetute della stessa pagina.

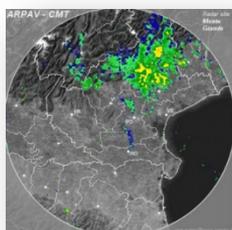
Anno	Sessioni	Utenti	Visualizzazioni di pagina
2017	20.528.301	4.115.267	43.072.871
2016	18.926.049	4.073.911	39.310.348
2015	17.766.220	4.498.050	36.090.729
2014	19.810.450	5.134.145	44.072.672
2013	17.900.472	4.743.969	42.216.274

CONCLUSIONI



Giornata Trasparenza
26 novembre 2018

Stiamo usando tutti gli strumenti che un ente strumentale della Regione, appartenente ad un Sistema Nazionale, agenzia che produce servizi di carattere tecnico-scientifico, può mettere in atto per far diventare la trasparenza non un adempimento di legge, ma il modo ordinario di operare di tutte le donne e gli uomini di ARPAV, professionisti dell'ambiente, ogni giorno sul territorio.





Giornata della Trasparenza Regione del Veneto

Sala Conferenze, Palazzo Grandi Stazioni - Venezia
26 novembre 2018

“Il cliente-cittadino: l’esperienza di Veneto Lavoro”

Tiziano Barone
Direttore Veneto Lavoro

LA GIORNATA DELLA TRASPARENZA

IL “CLIENTE” CITTADINO: L’ESPERIENZA DI VENETO LAVORO

- 1. VENETO LAVORO E I CENTRI PER L’IMPIEGO**
- 2. I DATI DEL MERCATO DEL LAVORO PER ADDETTI E PER IL GRANDE PUBBLICO**
- 3. PORTALE CLICLAVOROVENETO PER TUTTI**
 - ACCESSO AL LAVORO: PERSONE, IMPRESE**
 - ACCESSO ALLE POLITICHE: PERSONE, INTERMEDIARI**
 - SERVIZI AMMINISTRATIVI: IMPRESE, PERSONE, INTERMEDIARI**

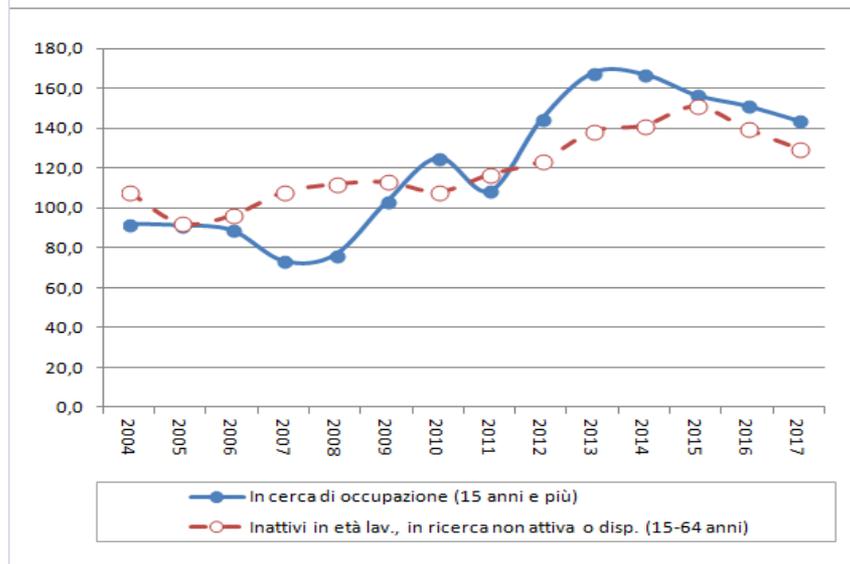
QUANTI SONO GLI UTENTI DEI CPI



Flusso annuale DID 2017

	Perceutori NASPI		Totale
	Sì	No	
Giovani (15_29)	19.784	32.477	52.261
Adulti (30-54)	54.713	18.307	73.020
Senior (>=55)	11.063	3.618	14.681
Totale	85.560	54.402	139.962

Veneto. Persone in cerca di occupazione e forze di lavoro potenziali
Valori assoluti in migliaia



Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Istat (Rilevazione sulle Forze di Lavoro)

Stock utenti con DID attiva al 30/06/2018

	Tutti	Giovani	Adulti	Senior
fino a 1 mese	19.575	6.215	11.105	2.255
tra 2 e 4 mesi	33.145	11.180	17.060	4.910
tra 5 e 12 mesi	67.705	22.140	34.325	11.240
tra 1 e 2 anni	53.205	13.780	28.585	10.835
> 2 anni	118.275	18.445	64.085	35.745
Tutti	291.905	71.760	155.160	64.985

Utenti con DID attiva

- I trim. 2017 **523.923**

Intervento RV pulizia delle liste:
mantenimento in lista persone che hanno
effettuato azione di ricerca attiva di lavoro
nei 24 mesi precedenti

- Il trim. 2017 **261.158**
 - Il trim. 2018 **291.906**
- (effetti di sovrastima dello stock delle DID)

DOVE SONO E QUANTI SONO I CENTRI PER L'IMPIEGO





QUANTI SONO GLI OPERATORI DEI CPI

PIANO OCCUPAZIONALE VENETO LAVORO

La Regione del Veneto ha approvato il 10 settembre 2018 (DGR n. 1332/2018) il PIANO TRIENNALE DEL FABBISOGNO DEL PERSONALE ANNI 2018-2020 E PIANO OCCUPAZIONALE 2018

**DOTAZIONE ORGANICA
COMPLESSIVA 2015** **520**

**DOTAZIONE ORGANICA
COMPLESSIVA 2018** **407**

**PIANO
ASSUNZIONI**

64
2018

40
2019

6
2020

**DOTAZIONE ORGANICA
COMPLESSIVA 2021** **517**

*Sostituzioni per cessazioni dal 2018 in poi,
nei limiti di spesa*

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI DAI CENTRI PER L'IMPIEGO

GESTIONE DELLA DISOCCUPAZIONE

- Accoglienza e prima informazione
- Orientamento
- DID
- Profilatura
- Patto di Servizio Personalizzato
- Pubblicazione CV
- Verifica periodica

SUPPORTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

- Rinvio alle politiche attive
 - Formazione
 - Tirocinio
 - Ricollocazione
- Rinvio all'incontro domanda offerta
- Supporto autoimpiego

CERTIFICAZIONI

- Disoccupazione
- Modello C2
- Aggiornamento SAP
- Scheda Anagrafica Professionale
- Esenzione ticket

SERVIZI ALLE IMPRESE

- Raccolta vacancies
- Preselezione
- Ricerca & Selezione
- Tirocinio

COLLOCAMENTO MIRATO

- Orientamento
- Presa in carico
- Preselezione imprese
- Controllo obblighi imprese

INFRASTRUTTURA ORGANIZZATIVA



I dati del MDL

Indicatori sintetici	▲
La geografia del lavoro	▲
Popolazione residente	▲
Occupazione	▲
Disoccupazione	▲
Confronti regionali - SeCO	▲
Public Use File	▲



INFRASTRUTTURA
CONOSCITIVA

I dati del mercato del lavoro

In questa sezione sono resi disponibili alla **consultazione libera** degli utenti tramite un semplice ma potente strumento di navigazione le principali basi dati organizzate dall'Osservatorio.

La sezione **Indicatori sintetici** mira a consentire una agile lettura della congiuntura regionale e a favorire l'accesso e la ricomposizione delle informazioni che la descrivono, a partire dalle principali fonti disponibili.

Nella sezione **La geografia del lavoro** sono presenti alcune rappresentazioni grafiche, dinamiche e non, che illustrano il mercato del lavoro regionale.

Per una corretta interpretazione degli andamenti occupazionali in **Popolazione residente** sono messi a disposizione i dati Istat riferiti al 1° gennaio di ciascun anno, analizzabili sino al livello comunale per genere e singola cittadinanza.

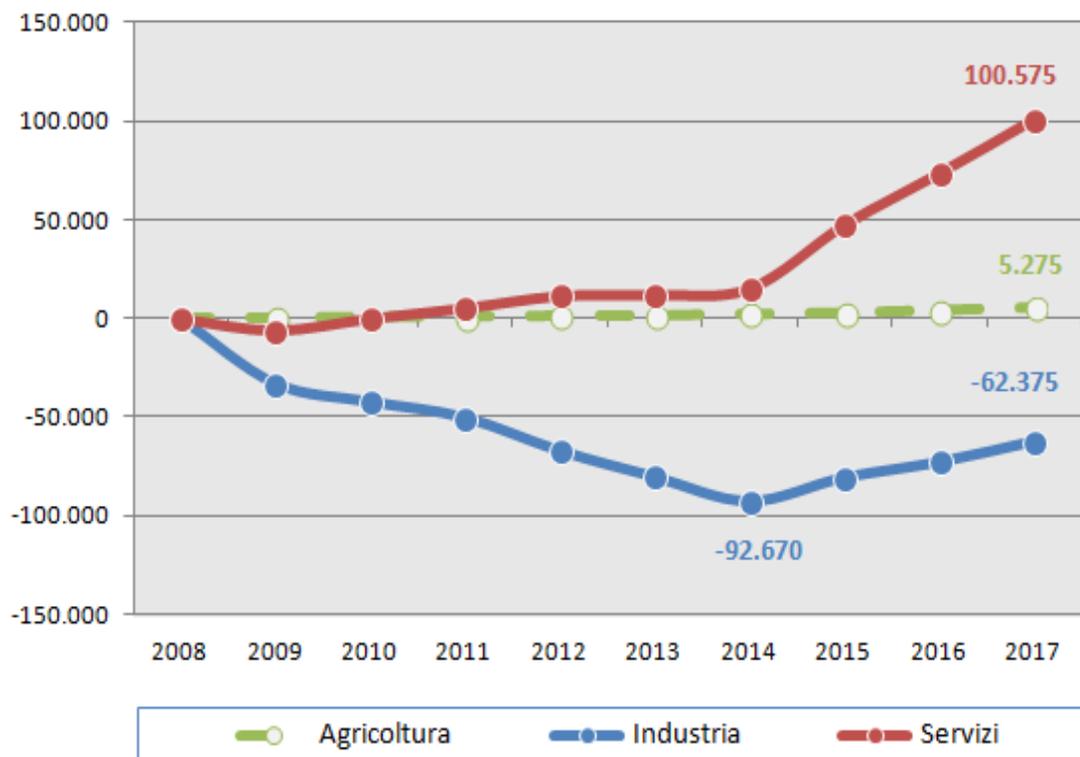
La sezione **Occupazione** rappresenta il cuore dell'attività dell'Osservatorio ed è la più ricca fonte nel descrivere il mercato del lavoro dipendente nelle diverse realtà locali. Consente l'accesso ai dati del sistema regionale che possono essere esplorati nelle loro molteplici dimensioni. Un particolare approfondimento è riservato alle **Figure professionali**.

La sezione **Disoccupazione**, basata sulle "dichiarazione di disponibilità al lavoro e alle politiche attive" che viene rilasciata dal singolo individuo presso i Centri per l'impiego, consente la valutazione del fenomeno disoccupazione in funzione dei dati amministrativi.

Anche i dati dell'insieme delle regioni e province aderenti al Network SeCO (Statistiche e Comunicazioni Obbligatorie) sono resi accessibili e navigabili nell'apposita sezione **Confronti regionali**.

Per rispondere alle esigenze più evolute di analisi, da diversi anni l'Osservatorio mette a disposizione dei ricercatori e dell'intera comunità scientifica un **Public use file** (Puf) costruito a partire dai dati amministrativi delle Comunicazioni obbligatorie e giunto alla versione 3.0 e denominato **"Mercurio"**. Nella sezione sono riportati i moduli per ottenerne il rilascio nel rispetto della legge sulla privacy e del codice deontologico degli statistici.

Regione Veneto. Posizioni di lavoro dipendente* per settore
 Variazioni cumulate, dicembre 2008 = 0



* Al netto del lavoro domestico e del lavoro intermittente.

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati SilV (estrazione 25 luglio 2018)

*Andamenti
 fortemente
 differenziati per
 settore;*

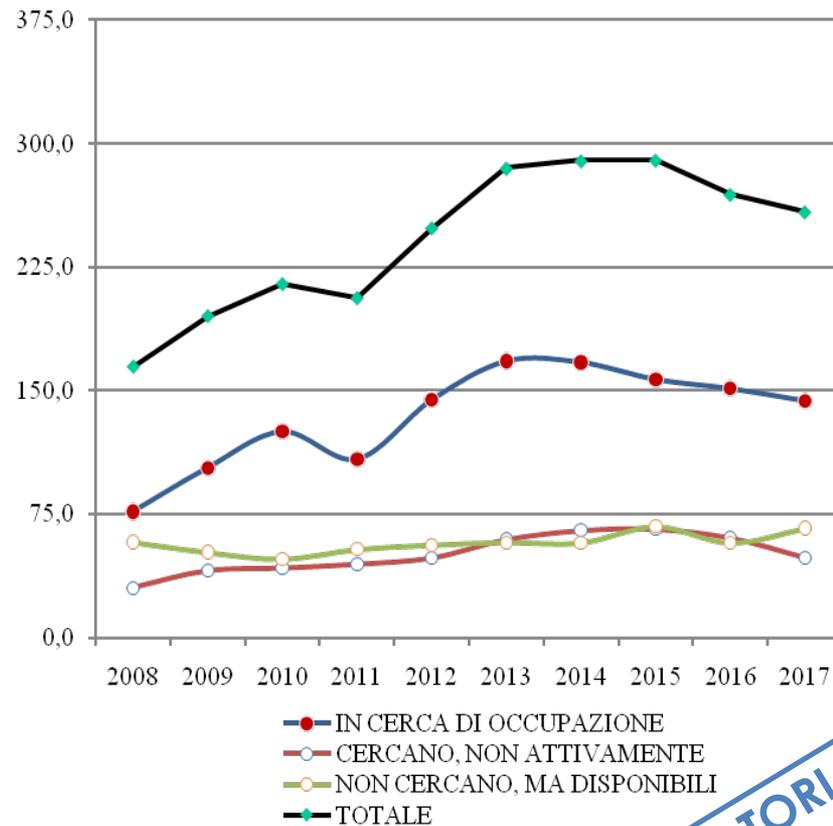
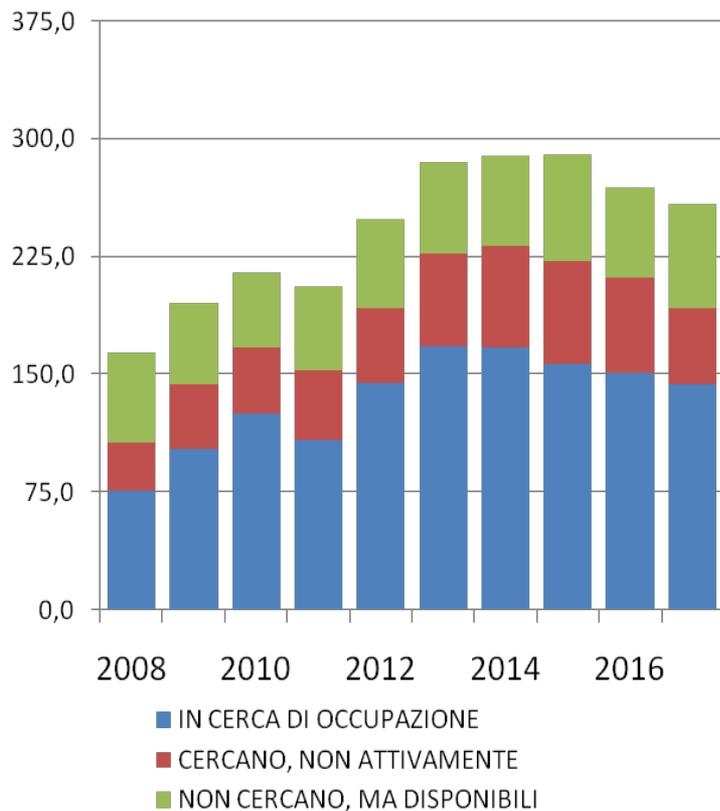
*industria con ricadute
 maggiori e solo parziale
 recupero;*

*terziario con la maggior
 crescita di posizioni di
 lavoro*

*(effetto
 compensazione/transizione?
 Terziarizzazione del mercato del
 lavoro?)*

**INDICATORI
 SINTETICI**

Veneto. Persone in cerca di occupazione e forze di lavoro potenziali (Stock)



Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Istat (Rilevazione sulle Forze di Lavoro)

INDICATORI SINTETICI

DOMANDA DI LAVORO DIPENDENTE PER SETTORI

dal **2008** al **2017**

I SETTORI CHE ASSUMONO DI PIÙ

6.915.730

TOTALE ASSUNZIONI

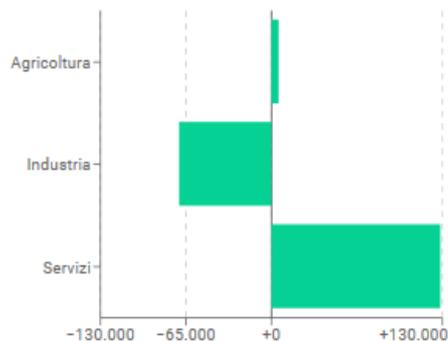
+63.740

SALDO OCCUPAZIONALE

+28.180

TEMPO INDETERMINATO

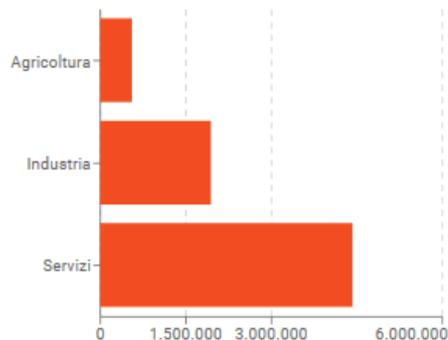
VARIAZIONE OCCUPAZIONALE COMPLESSIVA



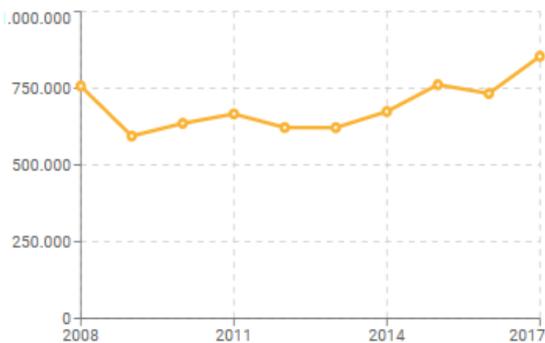
VARIAZIONE OCCUPAZIONALE CUMULATA



NUMERO DI ASSUNZIONI



ANDAMENTO DELLE ASSUNZIONI PER ANNO



	2017	Var. % / 2008	Var. / 2008
Alberghi	62.050	+18%	+9.720
Ristorazione con somministrazione	50.285	+5.543%	+49.395
Istruzione secondaria di primo grado: scuole medie	31.650	+19%	+5.135
Pulizia generale (non specializzata) di edifici	22.840	+12%	+2.480
Coltivazione di uva	17.445	+80%	+7.800
Movimento merci relativo ad altri trasporti terrestri	16.700	+40%	+4.845
Bar e altri esercizi simili senza cucina	16.460	+7%	+1.190
Trasporto di merci su strada	14.720	+31%	+3.500
Commercio al dettaglio di confezioni per adulti	12.755	+133%	+7.300
Lavori di meccanica generale	11.585	+2%	+330

Fonte: elaborazione Veneto Lavoro su dati Silv
 Dati estratti il 23/10/2018
 © Veneto Lavoro

LA GEOGRAFIA DEL LAVORO

DOMANDA DI LAVORO DIPENDENTE PER PROFESSIONI

dal **2008** al **2017**

6.915.730

TOTALE ASSUNZIONI

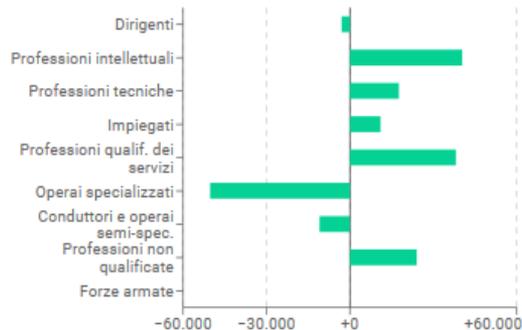
+63.740

SALDO OCCUPAZIONALE

+28.180

TEMPO INDETERMINATO

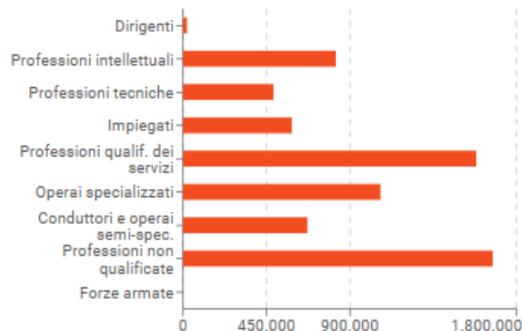
VARIAZIONE OCCUPAZIONALE COMPLESSIVA



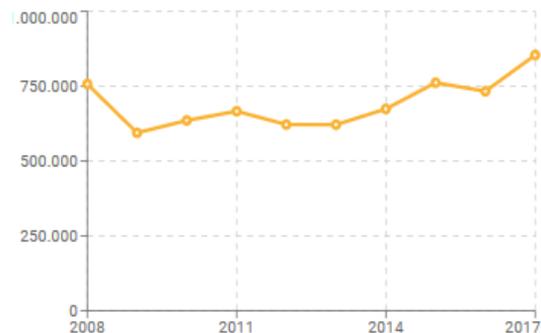
VARIAZIONE OCCUPAZIONALE CUMULATA



NUMERO DI ASSUNZIONI



ANDAMENTO DELLE ASSUNZIONI PER ANNO



LE PROFESSIONI PIÙ RICHIESTE

	2017	Var. % / 2008	Var. / 2008
Braccianti agricoli	59.750	+59%	+22.310
Camerieri di ristorante	56.105	+61%	+21.305
Commessi delle vendite al minuto	51.655	+23%	+9.865
Facchini, addetti allo spostamento merci ed assimilati	42.890	+23%	+8.235
Personale non qualificato attività industriali	38.950	+193%	+25.665
Addetti agli affari generali	24.110	+42%	+7.190
Cuochi in alberghi e ristoranti	21.590	+28%	+4.830
Baristi e e professioni assimilate	20.330	+23%	+3.835
Personale non qualificato addetto ai servizi di pulizia di uffici	19.245	+347%	+14.950
Addetti alla gestione dei magazzini e professioni assimilate	16.085	+31%	+3.860

Fonte: elaborazione Veneto Lavoro su dati Silv
Dati estratti il 23/10/2018
© Veneto Lavoro

LA GEOGRAFIA DEL LAVORO

Opportunity Day: dalla Regione Veneto eventi e iniziative per gli under 35



La Regione del Veneto promuove il progetto Opportunity Day per far conoscere ai giovani le opportunità e i percorsi formativi finanziati a livello regionale [...]

Publicato il 04.09.2017



ITS Academy: ultimi giorni per iscriversi al biennio 2018-2020

Numeri e risultati raggiunti dagli Istituti Tecnici Superiori in Veneto dimostrano che gli ITS rappresentano una valida alternativa agli studi universitari e assicurano un rapido inserimento nel mondo del lavoro [...]

Publicato il 23.10.2018

Alternanza scuola-lavoro: i numeri del Veneto

Gli studenti impegnati oggi in percorsi di alternanza scuola-lavoro in 342 scuole secondarie del Veneto sono circa 115 mila. È quanto emerge dalle anticipazioni sul monitoraggio del primo triennio di attuazione dell'alternanza curricolare in Veneto diffuse dall'Ufficio Scolastico Regionale in occasione della firma in Regione del Veneto del nuovo Protocollo di Intesa [...]



- > Verso il lavoro
- > Apprendistato
- > Il rapporto di lavoro
- > Politiche occupazionali
- > Ammortizzatori sociali
- > La ricerca del personale
- > Scegliere e orientarsi
- > Studiare e formarsi
- > Mobilità
- > Orientati
- > Iniziative europee
- > Resp. Sociale d'Impresa



Centri per l'impiego

Indirizzi e recapiti di tutti i Centri per l'impiego del Veneto

Di seguito l'elenco dei **39 Centri per l'impiego del Veneto**, suddivisi per territorio e completi di indirizzo, numero di telefono e indirizzo email:

- ▶ Centri per l'impiego della provincia di Belluno
- ▶ Centri per l'impiego della provincia di Padova
- ▶ Centri per l'impiego della provincia di Rovigo
- ▶ Centri per l'impiego della provincia di Treviso
- ▶ Centri per l'impiego della provincia di Venezia
- ▶ Centri per l'impiego della provincia di Verona
- ▶ Centri per l'impiego della provincia di Vicenza



ASSEGNO PER IL LAVORO

CERCA CORSI ASSEGNO PER IL LAVORO

CENTRO PER L'IMPIEGO ONLINE

CERCA CORSI DI FORMAZIONE

CERCA OFFERTE DI LAVORO

CERCA OPPORTUNITÀ INIZIATIVE REGIONALI

GARANZIA GIOVANI

INFORMAZIONI SULLE PROFESSIONI

SPORTELLI LAVORO E ORIENTAMENTO

CERCA OFFERTE DI LAVORO

Servizio che permette di ricercare le offerte di lavoro più vicine alle proprie aspirazioni. Inoltre, caricando il proprio curriculum vitae, è possibile inserire propria candidatura.

CERCA OPPORTUNITÀ INIZIATIVE REGIONALI

Servizio che permette di ricercare e visualizzare le Opportunità promosse relative alle diverse Iniziative Regionali in materia di Lavoro e Formazione. le Opportunità, sarà possibile presentare la propria candidatura online.

GARANZIA GIOVANI

Se hai meno di 29 anni iscritti a Garanzia Giovani Veneto, l'iniziativa che ti offre un'offerta valida di lavoro o formazione entro 4 mesi dall'inizio della discesa del percorso di studi).

LAVORATORI AZIENDE **STUDENTI** OPERATORI

Ti trovi in: Target / Studenti

SERVIZI AGLI STUDENTI

CERCA CORSI DI FORMAZIONE

Servizio per cercare un corso di formazione approvato e controllato dalla Regione del Veneto. In particolare è possibile effettuare una ricerca tra i "Corsi Finanziati" e tra i "Corsi Riconosciuti" dalla Regione del Veneto.

CERCA CORSI O.S.S.

Servizio che consente di cercare un corso di formazione approvato dalla Regione del Veneto.

CERCA OFFERTE DI LAVORO

Servizio che permette di ricercare le offerte di lavoro più vicine alle proprie competenze e aspirazioni. Inoltre, caricando il proprio curriculum vitae, è possibile inserire in sistema la propria candidatura.

CERCA OPPORTUNITÀ INIZIATIVE REGIONALI

Servizio che permette di ricercare e visualizzare le Opportunità promosse dalla Regione Veneto relative alle diverse Iniziative Regionali in materia di Lavoro e Formazione. Una volta individuate le Opportunità, sarà possibile presentare la propria candidatura online.

GARANZIA GIOVANI

Se hai meno di 29 anni iscritti a Garanzia Giovani Veneto, l'iniziativa che ti offre un'offerta valida di lavoro o formazione entro 4 mesi dall'inizio della discesa del percorso di studi).

INFORMAZIONI SULLE PROFESSIONI

Un motore di ricerca per conoscere competenze, professioni impiegate nel mercato del lavoro veneto.

LAVORATORI AZIENDE **STUDENTI** OPERATORI

Ti trovi in: Target / Operatori

SERVIZI AGLI OPERATORI

ACCREDITAMENTO ONLINE

Servizio che dà accesso al Sistema Informativo di Accreditamento (S.I.A.), attraverso il quale è possibile presentare e gestire le domande di accreditamento ai servizi per il lavoro della Regione del Veneto.

ADEMPIMENTI FORMAZIONE REGIONALE

Servizio rivolto a datori di lavoro e intermediari autorizzati per inserire i piani formativi dei lavoratori assunti con contratto di apprendistato.

ANAGRAFE REGIONALE DEGLI STUDENTI - ARS (GIÀ AROF)

Il sistema che gestisce le anagrafiche e comunicazioni di studenti ed enti formatori in adempimento dell'obbligo formativo.

APPRENDISTATO - AGFA

Servizio gestionale delle attività formative per configurare edizioni/erogazioni dei moduli formativi, gestire il calendario corsi, la rendicontazione, il monitoraggio ecc.

CERCA CORSI DI FORMAZIONE

Servizio per cercare un corso di formazione approvato e controllato dalla Regione del Veneto. In particolare è possibile effettuare una ricerca tra i "Corsi Finanziati" e tra i "Corsi Riconosciuti" dalla Regione del Veneto.

FORMAZIONI

ADEMPIMENTI FORMAZIONE REGIONALE

APPRENDISTATO - AGFA

CASSA INTEGRAZIONE IN DEROGA

CERCA CANDIDATI

COLLOCAMENTO MIRATO

CO_VENETO - COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE

HELP DESK

LISTA LAVORATORI MOBILITÀ

INFORMAZIONI

- Verso il lavoro
- Apprendistato
- Il rapporto di lavoro
- Politiche occupazionali
- Ammortizzatori sociali
- La ricerca del personale
- Scegliere e orientarsi
- Studiare e formarsi

LAVORATORI AZIENDE **STUDENTI** OPERATORI

ACCREDITAMENTO ON LINE

ADEMPIMENTI FORMAZIONE REGIONALE

ANAGRAFE DEGLI STUDENTI - ARS (GIÀ AROF)

APPRENDISTATO - AGFA

CERCA CORSI DI FORMAZIONE

CERCA OPPORTUNITÀ INIZIATIVE REGIONALI

CORSI ASSEGNO PER IL LAVORO

CO_VENETO - COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE

HELP DESK

INSERISCI PERCORSI INIZIATIVE REGIONALI

LISTA LAVORATORI MOBILITÀ

SOPRALAMEDIA

SPAZIO OPERATORI

SPORTELLI LAVORO E ORIENTAMENTO

UNIVENETO

VERIFICHE PA

Iniziative europee

Resp. Sociale d'Impresa

RIEPILOGO DATI 2018 - CLICLAVOROVENETO.IT

periodo gennaio 2018 – settembre 2018

SERVIZI ACCESSO LIBERO PIÙ UTILIZZATI

SERVIZIO	VISUALIZZ. UNICHE
GARANZIA GIOVANI	74 mila
CERCA CORSI FORMAZIONE	64 mila
GIOVANI -CERCA OFFERTE LAVORO	56 mila
CERCA CORSI ASSEGNO PER IL LAVORO	14 mila

SERVIZI ACCESSO AUTENTICATO PIÙ UTILIZZATI

SERVIZIO	VISUALIZZ. UNICHE
COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE	1,4 milioni
CENTRO PER L'IMPIEGO ONLINE	123 mila
ADEMPIMENTI FORMAZIONE	46 mila
APPRENDISTATO AGFA	43 mila

DATO ANNUALE

1.887.792 SESSIONI

641.010 UTENTI

5' 04" DURATA SESSIONE

MEDIA MENSILE

PIÙ DI 100.000 CURRICULA

1.000

OFFERTE DI LAVORO

ATTIVITÀ REDAZIONE

CIRCA 300 NOTIZIE

250 SCHEDE INFORMATIVE

320 FONTI MONITORATE

Ente	
Chi siamo	▲
Contatti	▲
Pubblicità legale - Albo	▲
Amministrazione trasparente	▲
Disposizioni generali	▲
Organizzazione	▲
Consulenti e collaboratori	▲
Personale	▲
Bandi di concorso	▲
Performance	▲
Attività e procedimenti	▲
Provvedimenti	▲
Controlli sulle imprese	▲
Bandi di gara e contratti	▲
Sovvenzioni, contributi, sussidi, corrispettivi e compensi	▲
Bilanci	▲
Beni immobili e gestione patrimonio	▲
Controlli e rilievi sull'amministrazione	▲
Servizi erogati	▲
Pagamenti dell'amministrazione	▲
Altri contenuti - corruzione	▲
Altri contenuti - accesso civico	▲
Altri contenuti - accessibilità e catalogo dati, metadati e banche dati	▲

Amministrazione trasparente

Questa sezione contiene tutte le informazioni finalizzate alla piena trasparenza secondo quanto previsto dal decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 recante il 'Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, a norma dell'articolo 1, comma 35, della legge 6 novembre 2012, n. 190'.

L'organizzazione di questa sezione segue la struttura indicata nell'Allegato al decreto succitato.

La Pagina della sezione *Amministrazione trasparente*

- Per ciascuna sottosezione sono riportati le disposizioni di legge di riferimento, i contenuti e le azioni previste, lo stato di attuazione raggiunto, le informazioni ulteriori già pubblicate, il monitoraggio e la tempistica di riferimento.
- La pubblicazione dei dati avviene per il tramite dei Referenti della comunicazione, che sono designati dai rispettivi Dirigenti e rappresentano i soggetti autorizzati ad operare su specifico applicativo per la pubblicazione sul sito dell'Ente.
- Nelle attività di riordino e razionalizzazione dei contenuti un particolare ruolo spetta al dirigente area SILV, che assisterà il Responsabile della *Trasparenza* e i Dirigenti nella individuazione delle soluzioni tecnologiche e finalizzate alla loro attuazione.

LA GIORNATA DELLA TRASPARENZA

LA DIGITALIZZAZIONE È TRASPARENZA

IL CLIENTE CITTADINO: L'ESPERIENZA DI VENETO LAVORO

- I DATI DEL MERCATO DEL LAVORO PER ADDETTI E PER IL GRANDE PUBBLICO
- PORTALE CLICLAVOROVENETO
- VENETO LAVORO E I CENTRI PER L'IMPIEGO
- CUSTOMER ANALYSIS

PROSSIMI PASSI

- SPID PER “TUTTI” GLI UTENTI
- CHAT BOT PER I DISOCCUPATI
- SOCIAL ANALITICS
- DATA ANALYSIS (INFORCAMERE, ALTRO)

Contatti

- tiziano.barone@venetolavoro.it
- +39 0412919311

Veneto Lavoro

Via Ca' Marcello 67/B – 30174 Mestre Venezia | 041.2919311
mail.lavoro@venetolavoro.it | protocollo@pec.venetolavoro.it
venetolavoro.it | [#venetolavoro](https://www.instagram.com/venetolavoro)



© Veneto Lavoro