Anagrafica del progetto

RA	18007 RO 7
Titolo	Il numero per il lavoro - Un progetto per l'occupazione e per l'avvio delle politiche del lavoro
Piano strategico	PIANO TRIENNALE 2011-2013
Priorità strategica	2 - I Servizi Pubblici e i Cittadini
Convenzione	Decreto Anpal - Agenzia Nazionale per le Politiche attive del Lavoro n. 15 del 12/01/2018 e accettazione Formez Pa (prot. 849/18 del 12/01/2018) della realizzazione delle attività relative al Progetto "Il numero per il lavoro – Un progetto per l'occupazione e per l'avvio delle politiche del lavoro"
Committente	Agenzia Nazionale per le politiche attive per il Lavoro
Programma di riferimento	Nessun programma di riferimento inserito
Obiettivo del programma di riferimento	Nessun obiettivo del programma di riferimento inserito
Responsabile del progetto	Tarquini, Monica
Sede	Roma
Area organizzativa	Area organizzativa non inserita
Data inizio	24/01/2018
Data fine	01/01/2023
Budget	3.432.000,00
Obiettivo generale	Migliorare la conoscenza delle politiche attive del lavoro e favorirne l'accesso e la fruizione attraverso un'assistenza qualificata rivolta in primo luogo ai cittadini, assieme a datori di lavoro e operatori pubblici e privati del settore, nella progressiva attuazione delle politiche attive del lavoro, unitamente all'assistenza nelle molteplici esigenze sul tema del lavoro.

Caratteristiche

Aree geografiche

Descrizione	Incidenza %
Intero Territorio Nazionale	100

Tipologia amministrazioni destinatarie

Descrizione	Incidenza %
Cittadini	90
P.A. Centrale e periferica	10

Tipologia committenti

Descrizione	Incidenza %
Ministeri	100

Macro attività

Descrizione	Incidenza %
Divulgazione e Diffusione	10
Assistenza tecnica	90

Attività

Fase	**Preparazione**				
Codice attività	3.3				
Titolo	Riprogettazione Direttiva				
Descrizione	Ad inizio attività•Definire i compiti e le modalità del Team di coordinamento delle attività progettuali in relazione con il contesto e con gli attori coinvolti e cointeressati alla efficace realizzazione del centro di ascolto, con particolare riferimento alla integrazione e alla definizione dei flussi di processo con ANPAL Servizi.•Aggiornare l'organizzazione interna e l'infrastruttura tecnologica e TLC per la risposta multicanale, in coerenza con lo sviluppo pianificato per il Sistema informativo unitario delle politiche del lavoro.•Definire una strategia di coordinamento operativo con le Regioni e i CPI coinvolti nella gestione delle politiche attive del lavoro.•Definire il piano formativo di aggiornamento / inserimento per gli operatori del contact center.Dopo 12 mesi di attività:•Analisi dei risultati consolidati nella 1°fase di attività del progetto e aggiornamento del contesto.•Allineamento del piano di azione in base alla evoluzione degli interventi di politica attiva messi in campo nel successivo periodo di attività.•Evoluzione delle tecniche di ascolto e di risposta, con particolare riferimento alla interazione mediante social network (social customer care), in base agli esiti della sperimentazione attuata nella 1° fase del progetto.•Riprogettazione dei flussi e delle modalità di gestione del contact center in base alle analisi di cui ai punti precedenti.				
Data inizio	24/01/2018		**Data fine**	28/02/2018	
Giornate risorse interne	**Senior**	**Junior**	**Giornate risorse esterne**	**Senior**	**Junior**
	115	0		100	0
Modalità attuative	Incontri, gruppi di lavoro				
Risultati	Efficace progettazione esecutiva nella prima fase ed eventuale riprogettazione dopo un anno. *Tipologia di attività - Altro: Mettere a punto la governance del progetto e i flussi organizzativi in base alla esperienza della prima annualità e alla evoluzione delle esigenze di Anpal e degli altri attori coinvolti*Indicatore - Progetto esecutivo				
Tipologia di Attività	Altro				
Milestone	**Descrizione**				**Data**

Destinatari finali	**Descrizione**			**Numero**
	Committenza e risorse FormezPA			2
Indicatori	**Descrizione**	**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**
	Altro	1	0 GG	1

Fase	**Realizzazione**				
Codice attività	3.4.1				
Titolo	Linea di attività 1 Contact center				
Descrizione	Consolidare ed estendere le funzionalità del contact center multicanale con numero unico nazionale nell'assistenza ai cittadini e ai soggetti pubblici e privati e garantire i livelli di qualità e di servizio definiti.				
Data inizio	24/01/2018		**Data fine**	31/12/2019	
Giornate risorse interne	**Senior**	**Junior**	**Giornate risorse esterne**	**Senior**	**Junior**
	1584	0		11611	0
Modalità attuative	Sviluppo e/o supporto per il funzionamento di portali e servizi di assistenza.Creazione e sviluppo per il funzionamento di reti/partneriati.				
Risultati	Postazioni di lavoro attiveSelezione e formazione risorseknowledge base/blog di progetto*Destinatari - Altri: Altro operatore pubblico: 2004Azienda: 4179Operatore Centro per Impiego: 2878Operatore privato: 15.686				
Tipologia di Attività	Contact center				
Milestone	**Descrizione**				**Data**
Destinatari finali	**Descrizione**				**Numero**
	Cittadini				0
	Altri				0
Indicatori	**Descrizione**		**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**
	Contact Center		1	0 GG	0

Fase	**Diffusione/Comunicazione**				
Codice attività	3.7				
Titolo	Diffusione e comunicazione				
Descrizione	L'attività realizzativa è accompagnata da un'attività di comunicazione e diffusione dei risultati ed alla diffusione della conoscenza dei canali di contatto e di risposta messi a disposizione dei cittadini e degli operatori del settore.Le attività saranno incentrate in particolare sull'organizzazione di eventi informativi di illustrazione e discussione sui risultati del progetto e l'impatto con il cittadino, gli operatori del settore e tutti i soggetti interessati, sulla produzione multimediale (interviste, dirette social, video e relativa post produzione) e su pubblicazioni on line (e-book su temi inerenti il progetto NUL e le politiche attive del lavoro).La linea di attività di Diffusione e comunicazione dovrà fornire, in sintesi, un sostegno efficace e costante agli interventi mirati al mercato di lavoro promossi da ANPAL.				
Data inizio	24/10/2018		**Data fine**	31/12/2019	
Giornate risorse interne	**Senior**	**Junior**	**Giornate risorse esterne**	**Senior**	**Junior**
	18	0		0	0
Modalità attuative	Per la diffusione dei risultati del progetto e il confronto con le amministrazioni interessate e con gli stakeholders, è stato organizzato un evento dal titolo “Il numero unico per il lavoro. Linea diretta sulle politiche attive del lavoro.” che si è tenuto a FORUM PA il 23 maggio 2018. L’evento ha avuto successo in termini di analisi delle politiche attive del lavoro e di prospettive del futuro impegno della rete di amministrazioni coinvolte nell’attuazione.				
Risultati	Materiali del convegno rinvenibili all’indirizzo di posta elettronica https://forumpa2018.eventifpa.it/it/event-details/?id=8260				
Tipologia di Attività	Informazione				
Milestone	**Descrizione**			**Data**	
Destinatari finali	**Descrizione**			**Numero**	
	Altri			0	
Indicatori	**Descrizione**		**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**
	Convegni		1	4 HH	52
	Materiale divulgativo		0	0 GG	0

Fase	**Realizzazione**				
Codice attività	3.4.2				
Titolo	Linea di attività 2 CRM				
Descrizione	Gestione, manutenzione correttiva ed evolutiva, assistenza della piattaforma informatica e TLC del contact center (CTI/CRM). Gestione della integrazione con il portale Anpal. Verifica e garanzia della sicurezza informatica.				
Data inizio	24/01/2018		**Data fine**	31/12/2019	
Giornate risorse interne	**Senior**	**Junior**	**Giornate risorse esterne**	**Senior**	**Junior**
	179	0		0	0
Modalità attuative	Sviluppo e/o supporto per il funzionamento di portali e servizi di assistenza.Integrazione fra sistemi.				
Risultati	Piattaforma informatica e TLC contact center aggiornata (CTI/CRM)Vari upgrade di sistemaManutenzione evolutiva*Destinatari: Cittadini - altri. Il dato riportato si riferisce all'intera attività del contact center che comprende Linea 1 e Linea 2				
Tipologia di Attività	Contact center				
Milestone	**Descrizione**			**Data**	
Destinatari finali	**Descrizione**			**Numero**	
	Cittadini			0	
	Altri			0	
Indicatori	**Descrizione**	**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**	
	Contact Center	1	0 GG	0	

<table>
<tr><td>Fase</td><td colspan="5">Monitoraggio/Valutazione</td></tr>
<tr><td>Codice attività</td><td colspan="5">3.6</td></tr>
<tr><td>Titolo</td><td colspan="5">Monitoraggio e valutazione</td></tr>
<tr><td>Descrizione</td><td colspan="5">Verificare in itinere ed ex post il raggiungimento degli obiettivi di realizzazione e di risultato previsti.L’attività di “monitoraggio e valutazione” è stata avviata di concerto con ANPAL per la verifica in itinere dell’allineamento delle attività progettuali rispetto a quanto definito in sede di progettazione esecutiva secondo gli indirizzi espressi dal Team di Coordinamento durante la stesura del progetto esecutivo, sull’impostazione dell’attività di monitoraggio.E’ previsto dal progetto esecutivo che Formez PA, oltre alla rilevazione dei dati di funzionamento utili alla definizione dei relativi indicatori di propria competenza, supporterà, come già ha fatto in passato, la rilevazione dei dati delle attività di monitoraggio che saranno di volta in volta attivate da ANPAL attraverso apposite campagne outbound.Per quanto riguarda gli indicatori di funzionamento del servizio e le relative modalità di rilevazione dei dati, il modello di report sia settimanale che trimestrale è stato integrato rispetto a quello usato alla fine della prima annualità solo per dettagliare meglio sia la tipologia di richiesta delle pratiche chiuse a front office sia la destinazione delle pratiche in lavorazione esterna.</td></tr>
<tr><td>Data inizio</td><td colspan="2">24/01/2018</td><td>Data fine</td><td colspan="2">31/12/2019</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Giornate risorse interne</td><td>Senior</td><td>Junior</td><td rowspan="2">Giornate risorse esterne</td><td>Senior</td><td>Junior</td></tr>
<tr><td>301</td><td>0</td><td>306</td><td>0</td></tr>
<tr><td>Modalità attuative</td><td colspan="5">Data la complessità della governance del progetto l'attività di “monitoraggio e valutazione” di molti indicatori di monitoraggio, soprattutto quelli che riguardano il flusso di gestione dei servizi sul territorio e l’efficacia delle azioni di politica attiva, sono stati congiuntamene progettati dai vari partner di progetto con specifiche responsabilità di rilevazione e valutazione.La rilevazione della soddisfazione dell’utenza è stata realizzata in modo completamente informatizzato sulla piattaforma CTI/CRM sia per il canale telefonico che per il canale web sulla base di apposito questionario.</td></tr>
<tr><td>Risultati</td><td colspan="5">- 52 report settimanali attività inbound- 12 report mensili di funzionamento attivià inbound - 4 report trimestrali di funzionamento attività inbound - 2 Report semestrale di funzionamento attività inbound</td></tr>
<tr><td>Tipologia di Attività</td><td colspan="5">Indagine/rilevazione</td></tr>
<tr><td>Milestone</td><td colspan="3">Descrizione</td><td colspan="2">Data</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Destinatari finali</td><td colspan="3">Descrizione</td><td colspan="2">Numero</td></tr>
<tr><td colspan="3">Committenza e risorse FormezPA</td><td colspan="2">2</td></tr>
</table>

Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti
	Note tecniche e Rapporti	70	0 GG	0

Fase	**Direzione e Coordinamento**				
Codice attività	3.5				
Titolo	Direzione e coordinamento				
Descrizione	Garantire il coordinamento e la supervisione delle attività al fine di raggiungere i risultati previsti e il rispetto dei vincoli economici.				
Data inizio	24/01/2018		**Data fine**	31/12/2019	
Giornate risorse interne	**Senior**	**Junior**	**Giornate risorse esterne**	**Senior**	**Junior**
	486	0		181	0
Modalità attuative	Il Progetto esecutivo prevede una articolazione delle attività di direzione e coordinamento su due livelli: •Il Team di coordinamento nel quale sono condivisi e gestiti i piani di lavoro dei soggetti attuatori, nonché sincronizzati con l'evoluzione dell'azione di governo centrale e locale sulle politiche del lavoro, con particolare riferimento alle politiche attive e ai servizi mirati oggetto della riforma del lavoro.•Il Team di progetto che rappresenta il livello direzionale delle attività di contact center e di garanzia del raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi di progetto.Fanno parte della fase di Direzione e coordinamento anche tutte le attività di gestione amministrativa, quali la selezione delle risorse esterne necessarie al raggiungimento degli obiettivi, alla gestione dei servizi professionali, nonché alla rendicontazione periodica e conclusiva secondo le normative del PON 2014-2020.				
Risultati	Nel periodo in esame sono stati organizzate otto riunioni di coordinamento tra referenti Anpal e gruppo di lavoro Formez, in occasione delle quali sono state comunicate e condivise nuove iniziative, novità normative e criticità.				
Tipologia di Attività	Altro Incontri				
Milestone	**Descrizione**			**Data**	
Destinatari finali	**Descrizione**			**Numero**	
	Committenza e risorse FormezPA			2	
Indicatori	**Descrizione**	**Numero**	**Giorni/Ore**	**Partecipanti**	
	Note tecniche e Rapporti	1	0 GG	0	