



Progetto di Rafforzamento dei Servizi per il Lavoro Pubblici nella Regione del Veneto



1894025c



Premessa 3

1. L’impatto del Decreto legislativo n. 150/2015 sui servizi per il lavoro pubblici..... 4

2. Il piano di sviluppo regionale..... 5

 2.1 L’armonizzazione del SIL (Sistema informativo Lavoro)..... 7

 2.1.1 Il contesto di riferimento..... 7

 2.1.2 Le azioni previste per i sistemi informativi..... 8

 2.2 Il rafforzamento delle competenze degli operatori 17

 2.2.1 Il contesto di riferimento..... 17

 2.2.2 L’indagine..... 17

 2.2.3 L’oggetto dell’azione 19

 2.2.4 Gli obiettivi delle azioni formative e metodologia formativa..... 20

 2.2.5 Lo stanziamento previsto e ripartizione dei costi..... 21

 2.3 Il rafforzamento di servizi intensivi di ricerca attiva di lavoro e assistenza all’autoimpiego 23

 2.3.1 Il contesto di riferimento..... 23

 2.3.2 I servizi al lavoro 23



Premessa

La Legge 7 aprile 2014 n. 56 (c.d legge Del Rio) ha dettato disposizioni in tema di città metropolitane, province, unioni e fusioni di comuni. Il provvedimento individua le funzioni fondamentali delle Province, nella nuova veste di "Area vasta", e indica che lo Stato e le Regioni debbano provvedere al riordino delle funzioni non fondamentali. Tra le funzioni non fondamentali, oggetto del riordino, rientrano anche quelle in materia di occupazione e mercato del lavoro.

Il riordino delle funzioni in materia di occupazione e mercato del lavoro è stato a lungo sospeso fino all'entrata in vigore della Riforma stessa del mercato del lavoro, avvenuta con la Legge delega n. 183 del 10 dicembre 2014, c.d. Jobs Act, che ha previsto l'adozione di diversi decreti legislativi attuativi.

Sulla Gazzetta Ufficiale n. 221 del 23 settembre sono stati pubblicati gli ultimi decreti legislativi in attuazione della Legge 10 dicembre 2014 n. 183 (c.d. Jobs Act).

I quattro provvedimenti riguardano in particolare:

1. ammortizzatori sociali (Decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 148);
2. attività ispettiva (Decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 149);
3. servizi per il lavoro e politiche attive (Decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150);
4. rapporti di lavoro e pari opportunità (Decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 151).

Il decreto che maggiormente ha effetti sulla Rete dei servizi per il lavoro e sul sistema delle Politiche Attive è il Decreto legislativo n. 150/2015. Le principali novità sono le seguenti.

Viene istituita una Rete Nazionale dei servizi per le politiche del lavoro, coordinata dalla nuova Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (in acronimo ANPAL), e formata dalle strutture regionali per le Politiche attive del Lavoro, dall'INPS, dall'INAIL, dalle Agenzie per il lavoro e dagli altri soggetti autorizzati all'attività di intermediazione, dagli enti di formazione, da Italia Lavoro, dall'ISFOL nonché dal sistema delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, dalle Università e dagli altri istituti di scuola secondaria di secondo grado.

Inoltre il Ministero del lavoro stabilisce le linee di indirizzo triennali ed obiettivi annuali in materia di politiche attive ed i livelli minimi che le prestazioni devono avere su tutto il territorio nazionale.

Per garantire i livelli essenziali di prestazioni in materia di servizi e politiche attive del lavoro, il Ministero del lavoro, le Regioni e le Province autonome definiscono un piano finalizzato all'erogazione delle politiche attive mediante l'utilizzo coordinato di fondi (nazionali, regionali e del Fondo Sociale Europeo). Allo stesso



scopo il Ministero ha stipulato, con ogni Regione e con le Province autonome, una convenzione per regolare i rapporti e gli obblighi concernenti la gestione dei servizi per l'impiego e delle politiche attive del lavoro.

Per rafforzare la condizionalità delle erogazioni la domanda di ASpl, NASpl o DIS-COLL equivale a dichiarazione di immediata disponibilità del lavoratore e viene inserita nel Sistema informativo delle politiche attive e dei servizi per l'impiego. I beneficiari di prestazioni a sostegno del reddito, che non abbiano riottenuto una occupazione, devono quindi stipulare il Patto di servizio personalizzato presso il Centro per l'impiego.

I beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito che, senza giustificato motivo, non partecipano alle iniziative finalizzate a conseguirne l'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro sono soggetti a sanzioni che vanno dalla decurtazione, alla sospensione o decadenza dalle prestazioni.

E' prevista inoltre l'erogazione di un Assegno di ricollocazione a favore dei soggetti disoccupati percettori della nuova prestazione di assicurazione sociale per l'impiego (NASpi), la cui disoccupazione ecceda i quattro mesi. L'importo, graduato in funzione del profilo di occupabilità, sarà spendibile presso i Centri per l'impiego o presso i soggetti accreditati a svolgere funzioni e compiti in materia di politiche attive del lavoro. L'assegno non costituisce reddito imponibile.

1. L'impatto del Decreto legislativo n. 150/2015 sui servizi per il lavoro pubblici

Gli elementi di novità introdotti dal Decreto sono numerosi e ve ne sono alcuni che hanno rilevante incidenza sui Centri per l'impiego.

In primo luogo, è definito un vasto ambito di operatività dei Centri per l'impiego, dato che, l'art. 18 del Decreto individua tutte le attività che devono essere svolte in forma diretta dai Servizi per il Lavoro.

Gli articoli successivi, in particolare gli artt. 20, 21, 22 e 23, prevedono quattro attività che possono essere erogate esclusivamente dai Centri per l'impiego. Si tratta delle così dette funzioni esclusive, ovvero: le attività propedeutiche e necessarie per la stipula del Patto di Servizio Personalizzato, le attività relative al rilascio dell'assegno individuale di ricollocazione, le attività di monitoraggio del Patto di Servizio Personalizzato, inclusa la gestione della condizionalità, e, infine, la gestione delle politiche attive riservate ai beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro con riduzione dell'orario di lavoro superiore al 50% nei dodici mesi.



Uno degli aspetti di maggiore novità del Decreto legislativo n.150/2015 consiste nel fatto che al cittadino, sia esso disoccupato o beneficiario di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro e a rischio di disoccupazione, deve essere garantito l'accesso a misure di politica attiva e, qualora titolare di assegno di ricollocazione, la facoltà di scegliere di "spenderlo" o presso i servizi per il lavoro privati accreditati o presso i servizi pubblici per l'impiego.

Questo passaggio, di grande rilievo anche culturale, che segna la differenza rispetto a quanto stabilito dalla normativa precedente in tema di servizi per il lavoro e politiche attive, fa sì che diventi prioritario, a partire dalle attività svolte effettivamente dai Centri per l'impiego e dalla ricognizione delle aree critiche, definire nuove misure per garantire la parità di accesso ai servizi da parte del cittadino.

2. Il piano di sviluppo regionale

Le continue trasformazioni in atto in particolare nel sistema delle politiche e dei servizi per il lavoro, ma anche nel mondo dell'istruzione e della formazione professionale, si accompagnano a profonde innovazioni nel rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione, stimolando un processo di continuo cambiamento ed adattamento. Ciò impone non solo una capacità di progettare e pianificare gli interventi, ma stimola la continua ricerca di soluzioni innovative in grado di anticipare e guidare il cambiamento.

L'analisi che segue mira a definire, in un arco temporale di 30 mesi, un processo integrato di potenziamento e rafforzamento del Centri per l'impiego pubblici, percorso che fa leva sullo sviluppo di 3 diverse aree, tra loro integrate:

- 1) *Potenziamento dei sistemi informativi*
- 2) *Rafforzamento delle competenze degli operatori dei servizi pubblici per l'impiego*
- 3) *Rafforzamento dei servizi intensivi di ricerca attiva di lavoro e assistenza all'autoimpiego*

Con riferimento all'area dei *sistemi informativi*, appare necessario, in continuità con gli interventi già in corso, intervenire per adeguarlo alle novità derivanti dalla riforma in materia di lavoro (fascicolo elettronico del lavoratore, integrazione sistemi regionali di supporto alla gestione dei percorsi di politica attiva, albi enti accreditati, sistemi di monitoraggio, ecc.). Il processo evolutivo si muove sulle due direttrici tipiche dello sviluppo dei sistemi informativi lavoro: da un lato il consolidamento e lo sviluppo di sempre più estese funzionalità, dall'altro l'ottimizzazione dei livelli di servizio in stretta correlazione con le esigenze dell'utenza.



Rispetto all'area delle competenze degli operatori, si consideri innanzi tutto che sicuramente il contesto in cui operano i Centri per l'impiego ed il modello organizzativo adottabile alla luce delle mutate condizioni normative, influenza il perimetro della loro operatività. Appare necessario, tuttavia, anche in considerazione del nuovo ruolo dei Centri, approntare un piano di rafforzamento delle competenze degli operatori, che faccia leva sulla rimotivazione e sulla "centralità" del soggetto pubblico quale *pivot* dell'organizzazione territoriale dei servizi erogabili al cittadino.

Infine le nuove norme prevedono, come detto in premessa, una molteplicità di servizi attivabili per il cittadino. Alcuni servizi pongono l'accento sull'erogazione di assistenza intensiva di lavoro che richiedono, oltre alla presa in carica del disoccupato e l'analisi delle sue capacità ed aspirazioni, l'attivazione di strumenti di *scouting* lavorativo e di incrocio di domanda e offerta.

Appare necessario rafforzare complessivamente i servizi, soprattutto quelli attivabili nell'area della gestione dell'incrocio domanda offerta di lavoro. Il raccordo con il mercato del lavoro, svolto attraverso continui contatti tra datori di lavoro e operatori pubblici è necessario per completare adeguatamente l'inserimento professionale del soggetto preso in carico. Analoga necessità si ravvisa nei confronti dell'area relativa all'autoimpiego e al tutoraggio/coaching per le fasi successive all'avvio di impresa (art. 18 del D. lgs n. 150/2015).



2.1 L'Armonizzazione del SIL (Sistema informativo Lavoro)

2.1.1 Il contesto di riferimento

Le recenti evoluzioni normative hanno diversi riflessi sul modello dei servizi e, di conseguenza, sul Sistema informativo Lavoro. La Regione del Veneto ha infatti avviato da qualche anno azioni di rafforzamento della rete pubblica e privata del lavoro, al fine di qualificare i servizi stessi, puntando su interventi di politica attiva intesi come combinazione di più attività (orientamento, formazione, accompagnamento al lavoro, stage) finalizzate ad inserire nel mercato del lavoro i disoccupati e mantenerli al lavoro. A tal proposito si ricordano la DGR n. 2238 del 20 dicembre 2011 che ha istituito l'elenco definitivo degli operatori privati accreditati per i servizi per il lavoro e la DGR n. 1255 del 16 luglio 2013 che ha dettato indirizzi operativi per i servizi pubblici per il lavoro in attuazione del decreto legislativo n. 181/2000 e della L.R. n. 3/2009.

Il decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150 pone le basi per l'ulteriore rilancio dei servizi, affidando alle Regioni e Province autonome la responsabilità, attraverso i Centri per l'impiego, delle funzioni e dei compiti amministrativi in materia di politiche attive del lavoro, dell'attivazione dei beneficiari di ammortizzatori sociali residenti nel territorio, della disponibilità di servizi e misure di politica attiva del lavoro a tutti i residenti sul territorio italiano.

Il perno della riforma sta nel "nuovo" concetto di disoccupazione. Un lavoratore è disoccupato se si registra al portale nazionale e sottoscrive il patto di servizio personalizzato presso il Centro per l'impiego. Solo così potrà essere al centro di una serie di servizi e nascerà una obbligazione di impegno tra le parti, allo scopo di aumentarne l'occupabilità e avviare il disoccupato al lavoro in modo duraturo.

La riorganizzazione del sistema regionale dei servizi e politiche per il lavoro, e del relativo Sistema informativo, deve necessariamente passare attraverso:

- la revisione del modello dei servizi alla luce delle novità normative;
- l'implementazione di un sistema di programmazione e monitoraggio dei risultati.

In primo luogo questa analisi parte dall'utenza, cioè i disoccupati che hanno sottoscritto la DID e che hanno sottoscritto il Patto di Servizio Personalizzato.

Da un primo esame delle DID registrate nel corso del 2014 i dati di flusso che emergono sono i seguenti:

- annualmente l'insieme ammonta a 139.063 DID suddivise per 69.641 (50,1%) con indennità e 69.422 (49,9%) senza indennità;
- dopo 4 mesi rientrano nel mercato del lavoro 36.734 lavoratori e rimangono quindi 47.841 (46,8%) disoccupati percettori e 54.488 (53,2%) disoccupati senza indennità;
- sono 83.000 i disoccupati (pari a 2/3 del flusso totale) che hanno attivato un Patto di servizio;



- il numero di disoccupati che nel patto di servizio hanno dato disponibilità a svolgere attività formative è di circa 20.000 unità;
- il numero di disoccupati che hanno partecipato ad un tirocinio promosso dai Centri per l'impiego è pari a 14.600.

Nel 2015 in Veneto sono stati realizzati complessivamente 28.000 tirocini di cui:

- promossi dai Centri per l'impiego: 15.000;
- promossi da Enti Accreditati alla Formazione e servizi al lavoro: 13.000.

Nel 2015 in Veneto 12.900 disoccupati hanno partecipato a progetti di politica attiva (orientamento, formazione, tirocinio e accompagnamento al lavoro).

Complessivamente il volume di disoccupati che nel 2015 sono stati interessati da una misura attiva è pari a circa di 40.000 persone.

Il modello di gestione che rappresenta il riferimento dell'organizzazione futura dei servizi per il lavoro emerge dai recenti bandi regionali, quali, ad esempio, il bando c.d. "Garanzia Adulti" che, nel mutuare alcuni meccanismi della Garanzia Giovani, anticipa il modello di erogazione delle politiche attive previsto dal decreto legislativo n. 150/2015, attuando la profilazione degli utenti e la graduazione dell'intervento sull'intensità del bisogno della persona.

2.1.2 Le azioni previste per i sistemi informativi

FASE 1 – Sviluppo dei sistemi gestionali dei SPI e integrazione con le politiche attive

2.1.2.1 – Miglioramento delle funzionalità sistema IDO e integrazione con sistemi gestionali politiche attive e CLV

Finalità

Miglioramento delle funzionalità del sistema IDO per la gestione dei Centri per l'impiego in riferimento all'aggiornamento organizzativo dei servizi per l'impiego e in merito all'applicazione progressiva del decreto n. 150/2015.

Sviluppo delle funzionalità per l'iteroperabilità tra sistema IDO ed il sistema di gestione delle politiche attive della Regione Veneto (APPROVO, GAFSE) e con il portale ClicLavoroVeneto.



Situazione attuale

Tramite gli applicativi SILL ed IDO sono rese disponibili agli operatori le funzionalità per la gestione sia delle principali procedure amministrative sia delle attività relative all'erogazione dei servizi agli utenti, tali applicativi garantiscono inoltre le funzionalità di "CENTRI PER L'IMPIEGO ONLINE" pubblicate nel portale Cliclavoro Veneto.

Al fine di garantire la rintracciabilità delle azioni svolte a favore dell'occupabilità dei lavoratori presi in carico dal centro, le funzioni di incontro domanda/offerta di lavoro presenti in IDO richiedono una integrazione con il sistema ClicLavoro Veneto che rappresenta l'ambiente di matching tra domanda ed offerta riservato a lavoratori ed imprese.

In particolare le funzionalità presenti riguardano:

- gestione funzioni amministrative: anagrafiche lavoratori, anagrafiche datori di lavoro, rapporti di lavoro, did status e anzianità occupazionale, liste di mobilità, co (accorpamenti), liste speciali, sap, iscrizione elenco disabili, graduatoria lavoratori disabili;
- gestione erogazione servizi: progetti, enti, sportelli, operatori; patti di servizio; abbinamenti a progetti; interfacciamento coapp per cliclavoro; tirocini; gestione formazione; hub messaggi; interfacciamento bacheca corsi (mongodb); servizi specifici per il collocamento mirato (preselezione per l'avviamento, informazioni disabilità, copertura obbligo, posti disponibili);
- gestione procedure e servizi specifici per il Programma Garanzia Giovani: adesione e presa in carico; abbinamenti a progetti e proposte; aggiornamento sap; gestione status; interfacciamento coapp per/gg/sap; stampe e report;
- servizi relativi al CENTRO PER L'IMPIEGO-ONLINE online: did-online; fascicolo lavoratore; calendario appuntamenti; avviamento nella pubblica amministrazione; certificazioni e attestati; istanze di iscrizione al collocamento mirato; servizi di backoffice (gestione pratiche) su IDO;
- gestione servizi di incontro domanda offerta erogati dai Centri per l'impiego: pubblicazione Curriculum vitae, *vacancy*, preselezione, ricerca e selezione candidati.

Lo sviluppo del sistema prevede l'introduzione di un numero significativo di nuove funzionalità e la contestuale apertura agli operatori accreditati ai servizi per il lavoro e la formazione. In particolare esso richiede una sua revisione nell'ottica di una razionalizzazione delle interfacce utente che garantiscano l'accesso alle funzionalità secondo contesti omogenei (es. lavoratori, datori lavoro, progetti, incontro domanda offerta, ecc), la semplificazione delle operazioni per registrare e consultare i dati, l'introduzione



di funzioni di consultazione aggregata delle informazioni relative ai singoli utenti, l'eliminazione di funzionalità/informazioni obsolete.

Gli interventi di razionalizzazione e semplificazione sono anche necessari con riguardo alla struttura dei processi sottesi ad alcune funzionalità che a causa dello sviluppo stratificato nel tempo del sistema presenta elementi di eccessiva frammentazione e/o ridondanza e/o incongruenza. Vi è inoltre una pressante esigenza di dotare il sistema di una serie di utilities per ottenere un riscontro informativo sulla composizione di insiemi di utenti o di attività.

2.1.2.2 - Miglioramento funzionalità del sistema IDO per la gestione dei Centri per l'impiego

Finalità

Inserimento e miglioramento delle funzionalità sulla base delle esigenze da tempo segnalate e richieste dai Centri;

Miglioramento delle modalità di comunicazione tra IDO e SIL locale (SILL) garantendo le funzionalità di controllo e validazione del ciclo di vita delle comunicazioni obbligatorie del lavoratore.

Azioni

L'intervento è finalizzato a migliorare le funzionalità gestionali dei sistemi IDO e SILL sulla base di esigenze già individuate. Rientrano in tale ambito i seguenti interventi migliorativi:

- revisione generale delle *forms* per l'imputazione/visualizzazione dei dati tramite l'utilizzo di tecnologie web avanzate (es. ajax, html5) con contestuale semplificazione delle azioni richieste all'operatore;
- revisione/razionalizzazione dei contesti di navigazione e delle funzionalità per facilitare e velocizzare l'attività degli operatori;
- implementazione di *tool* di sintesi delle informazioni relative a singoli lavoratori/datori di lavoro per facilitare la lettura delle condizioni complessive dell'utente lavoratore/azienda da parte degli operatori;
- ampliare le funzioni che permettono di accedere a viste parametrizzate su gruppi di utenti e/o di attività anche allo scopo di effettuare il download di elenchi utili per la gestione/controllo/programmazione delle attività;
- sviluppo di strumenti avanzati di navigazione di dizionari terminologici e di classificazioni al fine di velocizzare le operazioni di loro utilizzo e migliorare la precisione di attribuzione delle categorie;



- implementazione di una serie di revisioni delle procedure per la gestione della validazione delle comunicazioni obbligatorie, delle funzionalità di gestione del collocamento mirato (lato lavoratore), delle funzionalità di gestione degli avviamenti nella P.A., di controllo dello stato di disoccupazione. Tali revisioni si rendono necessarie per migliorare la qualità dei controlli sui dati e conformare pienamente le procedure informatizzate alle indicazioni amministrative

2.1.2.3 - Integrazione sistema di matching tra domanda e offerta di lavoro e Cliclavoro Veneto

Finalità

Sviluppo di funzionalità di integrazione dei servizi di incontro domanda/offerta di IDO e Clic Lavoro Veneto tali da permettere:

- a) la completa tracciabilità delle azioni di ricerca attiva svolte dal lavoratore e delle relative attività di supporto svolte dai Centri per l'impiego e dai Servizi accreditati;
- b) la riconducibilità delle attività a specifici Programmi/Progetti di politica attiva;
- c) il monitoraggio e la valutazione dei servizi online utilizzati da Lavoratori e Imprese e delle attività di incontro domanda/offerta dei Centri per l'impiego e degli intermediari privati;
- d) lo scambio di messaggistica tra tutti i soggetti che operano nei due sistemi.

Azioni

L'integrazione richiede interventi di estensione delle informazioni gestite dalle attuali strutture dati utilizzate, di omogeneizzazione dei dizionari che definiscono gli stati dei processi di abbinamento tra domanda ed offerta, di unificazione del sistema di assegnazione dei codici identificativi dei cv e delle vacancy.

2.1.2.4 - Integrazione informatica degli interventi di politica attiva della Regione del Veneto con IDO

Finalità

Con l'attivazione del Programma Garanzia Giovani, il sistema IDO di incrocio domanda/offerta di lavoro ed il Sistema informativo del Lavoro Locale (SILL) locale sono stati adeguati al fine di poter inter-operare con i sistemi informativi del Ministero del Lavoro per la gestione della Scheda Anagrafico Professionale nonché per alcune funzioni specifiche quali la profilazione e la gestione degli stati rispetto alla partecipazione al Programma.



Rispetto alla qualità e tempestività di aggiornamento delle informazioni scambiate sono emerse alcune criticità riconducibili alla scarsa integrazione tra i sistemi regionali di gestione delle politiche attive (Approvo, GAFSE, A39) e il sistema IDO e SILL.

Azioni

Andranno pertanto realizzati gli interventi necessari alla realizzazione di quei servizi di interoperabilità che garantiscano la comunicazione tra i due ambiti, in particolare i servizi di verifica della posizione del lavoratore rispetto alla condizione occupazionale, aggiornamento dello stato nella partecipazione ad un Programma, comunicazione inizio e termine partecipazione a specifiche misure/interventi, comunicazione progetti approvati/attivati.

Tali interventi sono anche prerequisito necessario per poter realizzare il monitoraggio delle misure di politica attiva avviate nonché la misurazione delle performance del sistema dei servizi per il lavoro.

2.1.2.5 - Interventi per la programmazione e per il controllo delle attività dei Centri per l'impiego

Finalità

Definizione dell'attività di programmazione dell'utenza dei Centri e dei relativi parametri di risultato (KPI) relativi alla verifica dei risultati ottenuti a livello periodico (settimanale/mensile trimestrale/semestrale annuale). La programmazione delle utenze dovrà riferirsi ai lavoratori privi di impiego e a rischio di disoccupazione, destinatari del Patto di Servizio Personalizzato.

Sviluppo della reportistica del sistema: attivazione e *placement* utenti con e senza indennità, domanda proveniente da imprese, servizi alle imprese, servizi resi a disoccupati per tipologia, gestione DID, ecc.

Azioni

- Sviluppo delle funzionalità per la misurazione delle attività declinabili per Centro per l'impiego, tipologia attività, caratteristiche dell'utenza;
- Reportistica automatizzata e cruscotti delle misure per intervalli temporali settimanali, mensili, trimestrali, semestrali, annuali;
- Funzionalità di programmazione della disponibilità di servizi e sviluppo di funzioni automatizzate per la distribuzione degli utenti (convocazioni/appuntamenti per la gestione automatizzata della convocazione per la stipula del Patto di servizio);
- Implementazione delle funzioni automatizzate per la produzione di reportistica periodica relativa alla composizione dell'utenza (lavoratori ed aziende) ai servizi fruiti, ai risultati delle attività, all'accesso ad ammortizzatori/agevolazioni.



2.1.2.6 - Funzioni Dlgs 150/2015

Finalità

La finalità riguarda:

- La tracciabilità dei servizi erogati e le proposte offerte ai lavoratori ai fini dei controlli richiesti per l'applicazione della condizionalità;
- La disponibilità delle funzioni per la profilazione automatica e manuale nonché l'archiviazione storicizzata degli indici di profilazione calcolati;
- La gestione storicizzata delle informazioni utilizzate per la profilazione;
- L'adeguamento degli algoritmi per la determinazione dello status e dell'anzianità di disoccupazione.

In merito alle funzioni previste dal decreto legislativo n. 150/2015:

- profilatura manuale e automatica;
- gestione proposte politica attiva del lavoro;
- fascicolo professionale;
- condizionalità;
- assegno ricollocazione;
- selezione PA;
- gestione tirocinio (comprensivo della documentazione di gestione azienda, promotore).

Azioni

Completamento della funzionalità per la gestione dei servizi/attività previsti dal D.lgs. 150/2016:

- gestione patto di servizio personalizzato;
- gestione proposte di politica attiva e referenziazione all'offerta di interventi/misure (Programmi, progetti);
- gestione fascicolo professionale del lavoratore;
- procedura per il controllo della condizionalità e per la registrazione degli atti di contestazione delle infrazioni e la trasmissione dei provvedimenti all'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro ;
- gestione richiesta e concessione assegno di ricollocazione;
- gestione promozione tirocini (progetto formativo, rilascio attestazioni, correlazione a Programmi/progetti), ampliamento della gestione anche ai tirocini curriculari.



2.1.2.7 - Sistema della documentazione per profilo utente

Finalità

Sviluppo del sistema documentale per tutti gli operatori pubblici e privati, in particolare gestione documentale per operatori dei servizi pubblici per l'impegno in fase di transizione dalle Province.

Azioni

Implementazione di un sistema di gestione documentale con livelli di utenza segmentati (occupati, disoccupati, operatori, famiglie, istituzioni) finalizzato a valorizzare la documentazione prodotta dai progetti di VL e della RV, documentazione giuslavoristica, altra documentazione proveniente da fonti istituzionali.

FASE 2 - Monitoraggio e valutazione dei servizi e delle politiche

2.1.2.8 - Monitoraggio dell'attivazione e del placement

Finalità

Con il monitoraggio delle misure di attivazione e di *placement*, si intende la verifica della partecipazione alle politiche attive e della successiva "collocazione" nel mercato del lavoro di coloro che hanno beneficiato di interventi e/o di incentivi dedicati allo sviluppo delle risorse umane e/o dell'occupabilità, siano essi nell'ambito dell'istruzione, della formazione o delle politiche attive.

Le indagini di *placement* tendono inoltre ad indagare, ad una debita distanza dalla conclusione dell'intervento osservato, quale sia la condizione dei soggetti partecipanti, quali siano stati i comportamenti da essi attivati per la ricerca dell'impiego, quali le eventuali caratteristiche del loro inserimento lavorativo (tempi, tipologia di contratto e di inquadramento). Tendono inoltre ad esplorare gli orientamenti e le valutazioni soggettive sul percorso formativo e/o professionale. L'insieme di queste informazioni, relazionate alle caratteristiche individuali dei soggetti e a quelle specifiche dell'intervento sotto osservazione, permettono di disporre di un quadro informativo particolarmente ricco, di un monitoraggio utile ad orientare (o ri-orientare) le politiche formative e occupazionali.

Con il sistema di monitoraggio dell'attivazione e del *placement* si intende avviare una rilevazione sistematica per ciascuna politica attiva (misura) a partire dall'attivazione dei destinatari fino al *placement* identificando la finalizzazione occupazionale.

Azioni

Sviluppo del sistema con

- Identificazione delle basi di dati necessarie;



- Definizione degli standard di rilevazione dei dati dal dominio della Regione del Veneto e di Veneto Lavoro considerando tutte le misure e politiche avviate;
- Definizione ed del processo di gestione della rilevazione ed elaborazione periodica;
- Implementazione del sistema di gestione del raccordo politiche attive e destinatario tramite analisi dell'attivazione e del *placement* (sul modello Garanzia Giovani);
- Reportistica disponibile per livelli di utenza (Regione del Veneto, Enti, Pubblico), possibilità di open data.

2.1.2.9 - Open Data e navigabilità

Finalità

Sviluppo del sistema di navigabilità dei dati del mercato del lavoro consentendo l'accesso specifico per tipologia di utenti (interni ed esterni) al fine di consentire viste e interrogazioni specifiche in relazione alle necessità relative alla programmazione, gestione e informazione.

Implementazione delle integrazioni tra le banche dati del Sistema Informativo Lavoro del Veneto (Comunicazioni obbligatorie, Sistema informativo lavoro, sistema IDO per l'incrocio domanda/offerta) e con altre banche dati nazionali e regionali al fine di produrre dati di sintesi navigabili rivolti a utenti diversificati (interni ed esterni).

Migliorare la gestione degli Open Data del Sistema Informativo Lavoro del Veneto a partire dalla attuale gestione dei Public File Use Mercurio.

Azioni

Sviluppo e implementazione del servizio attraverso:

- Integrazione delle fonti istituzionali e non finalizzate alla raccolta di informazioni specifiche sulla consistenza e qualità della domanda di lavoro, offerta di lavoro;
- Gestione completa delle informazioni in funzionalità "open data".

2.1.2.10 - Customer Satisfaction

Finalità

Implementazione di un sistema permanente di *customer satisfaction* relativo ai servizi erogati dal Centro per l'impegno e dal Sistema Informativo Lavoro del Veneto (Cliclavoro, Osservatorio sul lavoro, Comunicazioni Obbligatorie, Garanzia Giovani, Garanzia Adulti, Anagrafe regionale degli studenti, Contact Center)



Azioni

Implementazione di un sistema di gestione della *customer satisfaction* relativo ai servizi erogati dai Centri per l'impegno, da Veneto Lavoro tramite Sistema Informativo Lavoro del Veneto e Cliclavoroveneto garantendo sia la tracciabilità delle informazioni on line che tramite campagne diffuse o a campionamento su misure e politiche definite e sui servizi erogati dalla Regione del Veneto

2.1.2.11 Stanziamento previsto e ripartizione dei costi

Lo stanziamento previsto per l'azione di adeguamento del SILL è pari a 1.200.000,00 euro. La ripartizione dei costi è da prevedersi come di seguito indicato.

A - Ricavi del progetto	
<i>A1 - Contributo pubblico</i>	1.200.000,00
B - Costi diretti	
<i>B2 - Costi di realizzazione</i>	
9 - Attività di sostegno all'utenza (dipendenti e collaboratori)	300.000,00
11 - Attività di consulenza qualificata (interventi di sistema)	600.000,00
25 a. - IVA non recuperabile della categoria	198.000,00
25 b. - Altri oneri tributari, previdenziali e assistenziali accessori	21.000,00
<i>B3 - Costi di diffusione</i>	
5 - Attrezzature: noleggi e leasing	60.000,00
8 a. - IVA non recuperabile della categoria	15.000,00
<i>Totale</i>	1.200.000,00



2.2 Rafforzamento delle competenze degli operatori

Il Decreto legislativo n. 150/2015 ha ridisegnato il sistema dei Servizi per il Lavoro introducendo una dettagliata definizione dei livelli essenziali delle prestazioni. Viene richiesta una nuova *governance* complessiva dei servizi e delle politiche attive del lavoro, maggiormente ancorati a principi di *project management*, di *case management* degli utenti, di condizionalità delle prestazioni e quindi di responsabilità del cittadino.

Gli elementi più significativi introdotti dal decreto che maggiormente impattano sul modello organizzativo e sull'agire professionale degli operatori sono i seguenti:

- *l'attribuzione delle funzioni e dei compiti amministrativi in materia di politiche attive del lavoro alle Regioni attraverso i Centri per l'impiego*;
- *l'impatto dei Livelli Essenziali delle Prestazioni sul sistema dei Servizi pubblici per il Lavoro.*

2.2.1 Il contesto di riferimento

Attualmente in Veneto sono presenti complessivamente 40 Centri per l'impiego. In ciascuna delle sette province è presente una Unità Centrale di Servizi per l'Impiego (di seguito SPI) che realizza attività direzionali, di coordinamento ai Centri per l'impiego e attività di supporto tecnico/gestionale.

Il sistema dei Servizi per il Lavoro pubblici presenta in Veneto processi, standard e modelli operativi solo parzialmente omogenei a livello provinciale e non del tutto sovrapponibili tra province diverse poiché si rilevano differenze in termini di decentramento delle funzioni tra SPI provinciali e Centri per l'impiego.

Inoltre l'impatto del LEP si manifesta prioritariamente sulla capacità del personale in servizio presso i Centri per l'impiego di far fronte ai carichi di lavoro conseguenti alla necessità di garantirli.

Il documento curato da Italia Lavoro spa "*L'impatto del D.Lgs 150/2015 sui Servizi per il Lavoro Pubblici nella Regione del Veneto. Analisi dei dati di contesto e proposte operative*" evidenzia una progressiva carenza di operatori nel corso del 2016, particolarmente significativa nella seconda metà dell'anno.

2.2.2 L'indagine

Nel corso dei primi mesi del 2016 Italia Lavoro spa, in collaborazione con la Regione del Veneto, ha condotto un'indagine attraverso interviste ai responsabili dei Centri per l'impiego, agli operatori del mercato del lavoro locale e agli operatori con funzioni amministrative. L'indagine si è posta l'obiettivo di definire i profili professionali degli operatori dei Centri, ove mancanti, e ipotizzare, laddove e se necessario, un piano di formazione.



La popolazione di riferimento presente nei centri, nel primo trimestre 2016 era la seguente:

- **34** Responsabili dei Centri per l'impiego;
- **327** Operatori del Mercato del Lavoro locale (OMLI);
- **36** Assistenti con funzioni amministrative.

Sono stati intervistati complessivamente:

- **29** Responsabili di Centri per l'impiego;
- **313** Operatori del Mercato del Lavoro;
- **34** Assistenti amministrativi nei Centri per l'impiego su 36.

L'indagine dal titolo "*Rapporto sui risultati delle interviste agli operatori dei Servizi per il Lavoro Pubblici nella Regione del Veneto - IL PIANO FORMATIVO: UNA PROPOSTA OPERATIVA*", consegnata nel mese di giugno 2016 alla Regione del Veneto, ha consentito:

- di definire e validare le figure professionali di "*Responsabile del Centro per l'impiego*" e "*Assistente amministrativo nei centri per l'impegno*";
- di evidenziare le esigenze formative dei profili professionali presi in considerazione nell'indagine stessa.

La metodologia adottata per le interviste e la strutturazione dei profili è ampiamente descritta nel Rapporto e qui ci si limiterà a fare propri gli esiti dei fabbisogni formativi emergenti dall'indagine.

Una considerazione però va riportata ed è connessa con il fatto che la strutturazione del profilo professionale attraverso l'individuazione delle competenze agite costituisce la premessa fondamentale e imprescindibile per declinare un *piano formativo* coerente rispetto ai fabbisogni formativi che sono emersi.

In sintesi emerge che:

- le competenze del profilo professionale del Responsabile del Centri per l'impiego sono 5. Il 7% degli intervistati dichiara di agire 3 competenze, mentre il 93% dichiara di agire da 4 a 5 competenze; nessuno dichiara di agirne da 0 a 2;
- le competenze dell'Operatore del Mercato del Lavoro locale sono 6. Il 25% degli intervistati dichiara di agire da 0 a 2 competenze, il 32% dichiara di agire da 3 a 4 competenze; il 43% dichiara di agire da 5 a 6 competenze;



- le competenze del profilo professionale dell'Assistente amministrativo dei Centri per l'impiego sono 4. Il 12% degli intervistati dichiara di agire 2 competenze, mentre il 88% dichiara di agire da 3 a 4 competenze; nessuno dichiara di agire da 0 a 1;

2.2.3 Oggetto dell'azione

È oggetto dell'azione la **formazione dedicata al personale in servizio nei Centri per l'impiego del Veneto**. In questa fase si ritiene di avviare azioni formative rivolte a tutti i tre i profili professionali che operano nei Centri per l'impiego:

- **Responsabili dei Centri per l'impiego**
- **Operatori del Mercato del Lavoro locale**
- **Assistenti amministrativi nei Centri per l'impiego.**

L'erogazione delle azioni formative dovrà essere preceduta dall'**elaborazione di un Piano didattico di dettaglio**, costruito, come anticipato nel precedente paragrafo, sulla base degli esiti (Profili professionali declinati e Piano Formativo) descritti nel Rapporto curato da Italia Lavoro Spa. Il Piano didattico di dettaglio¹ dovrà prevedere anche **l'esplicitazione delle modalità di valutazione degli apprendimenti e l'individuazione delle modalità di monitoraggio** che sarà necessario garantire.

Il Piano didattico di dettaglio dovrà individuare e declinare percorsi formativi per Responsabili dei Centri per l'impiego, unicamente di livello specialistico.

Il Piano didattico di dettaglio dovrà individuare e declinare percorsi formativi di tre tipologie per gli Operatori del Mercato del Lavoro locale:

- livello base;
- livello professionalizzante;
- livello specialistico.

Infine, per quanto riguarda gli Assistenti amministrativi nei Centri per l'impiego dovranno essere previste due tipologie di percorsi formativi:

- livello professionalizzante
- livello specialistico

PROFILO PROFESSIONALE

% DI PARTECIPANTI DA COINVOLGERE	LIVELLI	PERCORSI	N° PERCORSI FORMATIVI
----------------------------------	---------	----------	-----------------------

¹ Per la costruzione del piano didattico di dettaglio potranno essere fornite una serie di informazioni che sono state rilevate in parte nella rilevazione curata dalla Regione Veneto nel mese di ottobre 2015 e in parte nel corso della indagine curata da Italia Lavoro. A titolo d'esempio, si pensi alle caratteristiche dei destinatari delle azioni formative: la condizione occupazionale (se occupati part time o full time), la condizione professionale (anni di esperienza lavorativa nei Servizi per il lavoro), caratteristiche personali (titolo di studio, livello di inquadramento contrattuale), fino ad arrivare agli esiti individuali delle interviste realizzate. **Questi elementi dovranno essere considerati per definire i livelli dei percorsi formativi da proporre (livello base, professionalizzante, specialistico) e per stabilire la composizione dei gruppi in formazione.**



		FORMATIVI	DA AVVIARE
RESPONSABILI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO	100% PERSONALE IN SERVIZIO	SPECIALISTICO	N° 3 Percorsi
OPERATORI DEL MERCATO DEL LAVORO LOCALE	ALMENO 75% PERSONALE IN SERVIZIO	BASE	N° 7 Percorsi
		PROFESSIONALIZZANTE	N° 12 Percorsi
		SPECIALISTICO	N° 7 Percorsi
ASSISTENTI AMMINISTRATIVI NEI CENTRI PER L'IMPIEGO	ALMENO 80% PERSONALE IN SERVIZIO	PROFESSIONALIZZANTE	N° 1 Percorso
		SPECIALISTICO	N° 2 Percorsi

2.2.4 Obiettivi delle azioni formative e metodologia formativa

L'obiettivo delle azioni formative da avviare consiste nel "colmare" il gap di competenze rilevato nel corso dell'indagine condotta da Italia Lavoro Spa, a partire dai profili professionali declinati. Il confronto tra i descrittivi dei profili professionali e i risultati emersi dalle interviste, ha consentito di porre in evidenza i *gap* da colmare e/o rafforzare. Sono proprio quest'ultimi che "guidano" il *piano formativo*; le competenze che non sono agite dalla totalità degli operatori e le competenze che richiedono di essere rafforzate costituiscono infatti l'**obiettivo del piano formativo (risultati di apprendimento attesi) che, a sua volta, guiderà il Piano didattico di dettaglio.**

Per ciascuno dei tre profili professionali che operano nei Centri per l'impiego si riportano le indicazioni ritenute rilevanti per la costruzione del Piano didattico di dettaglio.

Responsabile del CENTRI PER L'IMPIEGO

Vi sono in particolare due competenze rispetto alle quali gli intervistati hanno dichiarato rilevanti livelli di criticità nell'agire. Si tratta della competenza "**Coordinare il personale di una unità operativa (Centri per l'impiego) anche complessa in funzione dei servizi da garantire**" e della competenza "**Monitorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati dalla unità operativa di riferimento (Centri per l'impiego), intervenendo con eventuali azioni correttive**". La prima competenza è strategica soprattutto nell'ottica di una gestione manageriale dei Centri per l'impiego.

Operatore del Mercato del Lavoro locale

L'investimento sulla formazione degli "**Operatori del Mercato del Lavoro locale**" deve concentrarsi su due competenze tecnico professionali che sono: "**Elaborare con il cittadino un piano professionale**



verificandone la fattibilità” e “Gestire l’incrocio domanda/offerta di lavoro”. Si tratta delle due competenze core del profilo professionale dell’Operatore del Mercato del Lavoro locale.

Assistente amministrativo nei Centri per l’impiego

Nel caso degli “Assistenti amministrativi nei Centri per l’impiego” è la competenza “Gestire la documentazione amministrativo-contabile relativa all’Unità Operativa di riferimento” quella su cui è più rilevante agire con azioni formative mirate. Va sottolineato che questo profilo riveste un ruolo di collegamento operativo tra l’Operatore del mercato del Lavoro locale e il Responsabile dei Centri per l’impiego.

Relativamente all’impianto metodologico formativo si propone il “modello 70/20/10” secondo il quale l’apprendimento avviene attraverso attività ed esperienze in situazioni lavorative (70 per cento), attraverso contatti e interazioni dirette anche con dei *mentor* al di fuori del contesto lavorativo (20 per cento) e infine attraverso la formazione formale sia che avvenga in aula o a distanza (10 per cento). Si sostiene e si propone però un’applicazione non rigida di tale modello. Proprio in relazione a quegli operatori che hanno dichiarato di agire un numero limitato di competenze rispetto a quelle previste dal profilo è necessario, qualora si ritenga che la formazione debba essere più lunga e corposa, adattare la proporzione di formazione e *mentoring* e, conseguentemente, di lavoro passando per esempio da un 70/20/10 a un 60/20/20. Tale decisione dovrà tener conto di almeno due elementi: da un lato la lunghezza residuale della carriera lavorativa della persona, dall’altro della sua motivazione a investire nella propria crescita professionale.

2.2.5 Stanziamento previsto e ripartizione dei costi

Lo stanziamento previsto per il Rafforzamento delle competenze degli Operatori è pari a 1.150.000,00 euro. La ripartizione dei costi è da prevedersi come di seguito indicato.

VOCI DI COSTO	RANGE DI SPESA
Formazione	6% - 8%
Accompagnamento/consulenza individuale on the job	40% - 50%
Accompagnamento/consulenza di gruppo	45% - 55%
Spese di vitto, alloggio, trasporto	1% - 2%



TOTALE	€ 1.150.000,00
--------	----------------



2.3 Il rafforzamento di servizi intensivi di ricerca attiva di lavoro e assistenza all'autoimpiego

2.3.1 Il contesto di riferimento

Come indicato più volte in premessa, il Decreto legislativo n. 150/2015 ridisegna le strutture pubbliche preposte al supporto dei lavoratori e dei datori di lavoro nella ricerca dell'impiego e di forza lavoro, con la rivisitazione delle pregresse competenze e lo snellimento delle procedure e delle strutture preposte.

Il decreto prevede che i Centri per l'impiego erogino una serie di servizi obbligatori; sono tenuti per legge a fornire servizi che possono essere erogati anche dai soggetti privati accreditati a livello regionale. La nuova *governance* dei servizi per l'impiego, caratterizzata dal sistema misto pubblico/privato, già in atto da lungo tempo nella Regione del Veneto, ha lo scopo di attivare le persone beneficiarie di ammortizzatori sociali per immetterle in tempi rapidi nel mercato del lavoro attraverso strumenti di ricollocazione.

E' bene però ricordare che, in seguito alla proposta di riforma costituzionale, spetterebbe allo Stato la competenza esclusiva in materia di politiche attive del lavoro e alle Regioni resterebbe invece la potestà legislativa in materia di "promozione dello sviluppo economico locale e organizzazione in ambito regionale dei servizi alle imprese e della formazione professionale".

Nell'incertezza dell'esito referendario e a seguito dell'attuazione della c.d. Legge Del Rio, che ha qualificato come non fondamentali le funzioni in materia di politiche attive, si è resa necessaria una fase di transizione, colmata con un'intesa tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome (raggiunta il 30 luglio 2016), che realizza il miglior compromesso possibile, a Costituzione invariata, per la gestione della fase transitoria del percorso legislativo. Tale fase potrebbe portare a un diverso assetto delle competenze in materia di politiche del lavoro.

La Gestione operativa delle politiche attive e la responsabilità dei Centri per l'impiego è quanto il Governo ha riconosciuto alle Regioni con l'Accordo quadro del 30 luglio 2015.

Dato che il decreto attuativo del *Jobs Act* rafforza i centri ma dall'altro la soppressione delle Province li "svuota", appare necessario provvedere azioni di rinforzo per garantire l'attivazione di alcune funzioni previste dal nuovo dettato normativo o il rafforzamento di alcune di quelle già esistenti.

2.3.2 I servizi al lavoro

I Centri per l'impiego attualmente esercitano le seguenti funzioni relative a:



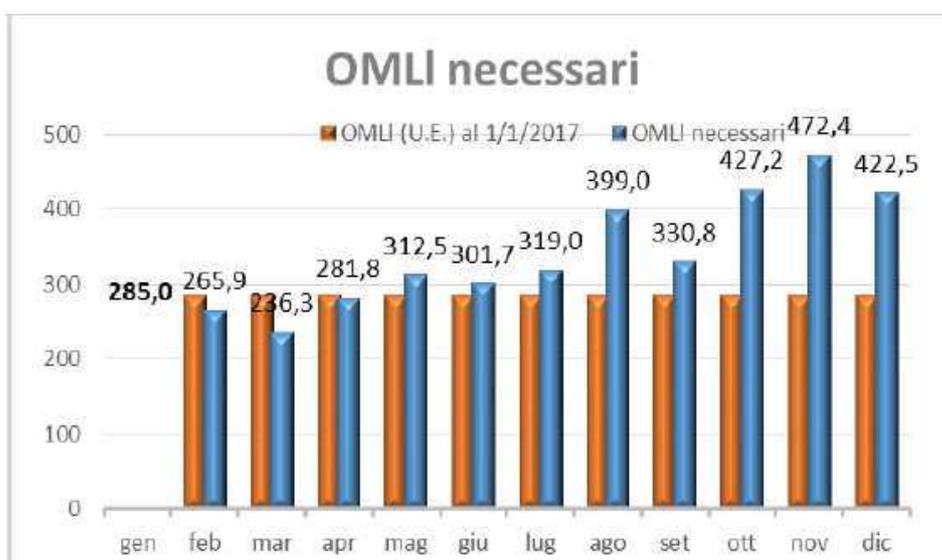
- a) incrocio fra domanda ed offerta di lavoro previste dalle norme sul collocamento, anche sotto il profilo amministrativo;
- b) collocamento mirato delle persone disabili;
- c) attuazione delle politiche attive del lavoro e alle misure di sostegno all'occupazione e di ricollocazione;
- d) promozione dei tirocini formativi e di orientamento finalizzati ad una occupazione continuativa;
- e) esame congiunto previsto nelle procedure relative agli interventi di integrazione salariale straordinaria e alla dichiarazione di mobilità del personale, che interessano unità produttive della stessa azienda ubicate in una sola provincia, nonché l'espressione del relativo parere all'amministrazione statale competente (sulla base di una Convenzione con la Regione);
- f) promozione degli accordi e dei contratti collettivi finalizzati ai contratti di solidarietà, limitatamente alle procedure che interessano unità produttive della stessa azienda ubicate in una sola provincia (sulla base di una Convenzione con la Regione);
- g) avviamenti nella PA di cui all'articolo 34, comma 3, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165;
- h) contrasto della dispersione scolastica.

Gli operatori dei Centri per l'impiego in Veneto sono attualmente circa 390, ed i carichi di lavoro restano significativi. Possiamo ad esempio ricordare:

- attività di preselezione ricerca e selezione;
- collocamento dei disabili;
- gestione iscrizione nelle liste di mobilità e dei lavori socialmente utili;
- gestione dell'esame congiunto delle situazioni di crisi aziendale;
- gestione dispersione scolastica.

Da uno studio condotto in collaborazione della Regione Veneto da Italia Lavoro spa risulta peraltro che il numero dei operatori del mercato del lavoro necessari a garantire le prestazioni essenziali sono significativamente inferiori rispetto agli organici attuali (vedi grafico).





Alla luce del più volte citato decreto legislativo n. 150/2015, ed in particolare dell'art.18, le azioni che i Centri per l'impiego sono chiamati a svolgere, che si vanno a sommare a quelle sopra richiamate, si possono sinteticamente ricondurre a 3 aree di servizio:

1) Servizi di Orientamento

- Orientamento di base, analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale;
- Ausilio alla ricerca di una occupazione, anche mediante sessioni di gruppo, entro tre mesi dalla registrazione;
- Orientamento specialistico e individualizzato, mediante bilancio delle competenze ed analisi degli eventuali fabbisogni in termini di formazione, esperienze di lavoro o altre misure di politica attiva del lavoro, con riferimento all'adeguatezza del profilo alla domanda di lavoro espressa a livello territoriale, nazionale ed europea;
- Orientamento individualizzato all'autoimpiego e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa.

2) Servizi di incontro domanda e di offerta di lavoro

- Avviamento di attività di formazione ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'autoimpiego e dell'immediato inserimento lavorativo;
- Accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno individuale di ricollocazione;
- Promozione di esperienze lavorative ai fini di un incremento delle competenze, anche mediante lo strumento del tirocinio.



3) Servizi di gestione amministrativa e contabile di varie tipologie di incentivi

- Gestione, anche in forma indiretta, di incentivi all'attività di lavoro autonomo;
- Gestione di incentivi alla mobilità territoriale;
- Gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti;
- Promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile.

A ciò si aggiungono i servizi connessi all'accoglienza, quali:

- Conferma dello stato di disoccupazione:
 - dei non beneficiari di sostegno al reddito (art. 20 D.lgs 150/2015)
 - dei beneficiari di sostegno al reddito (art. 21 D.lgs 150/2015)
- Profilazione dei disoccupati;
- Stipulazione di un patto di servizio personalizzato, anche per beneficiari di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro (art. 22 D.lgs 150/2015);

E quelli relativi alla:

- Gestione dell'assegno di ricollocazione, ai sensi dell'articolo 23 del D.lgs 150/2015;
- Gestione della cosiddetta "condizionalità", consistente nella verifica che i beneficiari di sostegno al reddito partecipino effettivamente alle misure di politica attiva del lavoro attivate, applicando le sanzioni in caso di inosservanza del patto di servizio personalizzato, nel rispetto dell'articolo 21 del D.lgs 150/2015;

Nell'elenco delle azioni sopra individuate ve ne sono due che si caratterizzano per essere del tutto o in parte innovative, per le quali pertanto si può ipotizzare uno specifico intervento di rafforzamento, che in ogni caso va a sostenere più in generale la capacità di risposta ai cittadini da parte dei Centri per l'impiego: *l'accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno di ricollocazione e l'orientamento individualizzato all'autoimpiego e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa.*

2.3.2.1 Servizi di ricerca intensiva di lavoro

Ciò che distingue i due servizi sopra individuati da una funzione di "mero" incontro domanda e offerta di



lavoro è, appunto, l'intensità della ricerca, sia che sia operata dall'operatore pubblico nei confronti dei non occupati sia che sia operata per necessità espressa dai datori di lavoro.

L'incontro tra domanda e offerta di lavoro è espletabile attraverso i seguenti livelli di intensità di servizio:

Livello	Livello di bassa intensità	Livello di servizio di media intensità	Livello di servizio di alta intensità
Azioni	Ricezione vacancies	Ricezione vacancies	Ricerca e selezione
	Segnalazione di liste di lavoratori con profili compatibili a quanto ricercato, estratti dal sistema Ido	formazione di una lista interna di lavoratori con profili professionali compatibili preselezione dei profili (massimo 5) maggiormente vicini alla richiesta elaborazione della proposta formale di avvio all'impresa ai lavoratori trasmissione dei curriculum mirati all'azienda richiedente	sistemi di segnalazione "proattiva" alle aziende di candidature ritenute spendibili visite aziendali o sistemi di contatto per ricevere dall'azienda il mandato di programmare con essa la ricerca dei lavoratori selezioni coordinate con l'azienda, anche ospitandole nei locali (es.: employer's day) partecipazione a fiere di settore

Attualmente nei Centri per l'impiego pubblici sono agiti i servizi di bassa e media intensità. Ma, alla luce dell'attuale assetto organizzativo dei centri e del nuovo dettato normativo, occorre rafforzare i servizi di media intensità e sviluppare anche quelli ad elevata intensità.

La ricerca intensiva non può certamente fare a meno dell'intercettazione della domanda, quanto meno allo scopo di individuare i profili professionali maggiormente richiesti, specie quelli di più semplice attivazione. In particolare, i servizi di ricerca intensiva debbono puntare a rendere appetibili i lavoratori che non dispongano di curriculum immediatamente abbinabili a *vacancy* standard, presupponendo, quindi, una molteplicità di attività "modulari", necessarie per avvicinare i lavoratori a settori e tipi di lavoro nuovi e diversi.

Essa pare sostanziarsi in azioni analoghe a quelle previste per l'attivazione dell'assegno di ricollocazione (articolo 23 del D.lgs 150/2015) anche se i "moduli" operativi possono essere differenti a seconda dei bisogni del lavoratore. Infatti, la profilazione e la spendibilità del lavoratore, connessa anche alla sua condizione di percettore o meno di ammortizzatore sociale, sono elementi decisivi per determinare la consistenza dei servizi.

Lo sviluppo dei **servizi di ricerca intensiva di lavoro**, che consentono di intervenire sia verso la platea di soggetti non percettori di ammortizzatori sociali sia verso i percettori, comporta lo sviluppo delle seguenti



funzioni:

1. individuazione dei fabbisogni lavorativi maggiormente richiesti, che meglio si prestano ad un passaggio da settore a settore, anche tramite formazione breve e intensiva (funzione di monitoraggio delle vacancy);
2. gestione dei contatti con le aziende, per sondare la disponibilità ad accogliere lavoratori in ambiti formativi (funzione di “marketing”);
3. tutorato attivo per gli utenti;
4. formulazione e gestione del programma di ricerca intensiva, in funzione della profilazione del lavoratore e di una scheda dei bisogni, strutturato “modularmente” sulla base del bisogno rilevato. Il programma può contenere:
 - colloquio di orientamento di secondo livello;
 - bilancio di competenze;
 - counselling;
 - attività di informazione su ricerca attiva di lavoro e strumenti;
 - proposta formale di inserimento in corsi di formazione e relativo tutoraggio;
 - proposta formale di esperienze (tirocini);
 - proposte di inserimento lavorativo.

Del tutto da sviluppare invece è la funzione di assistenza all'**autoimpiego**, che presuppone competenze e funzioni fin qui mai direttamente erogate dai servizi. Le funzioni che si prevede possano caratterizzare questo servizio pare debbano almeno consistere:

1. informazioni sulle nozioni minime sulle caratteristiche organizzative e giuridiche di imprese semplici: individuali, piccole società cooperative, srl;
2. illustrazione di titoli o abilitazioni da conseguire per una certa gamma di attività;
3. individuazione di corsi ai fini del conseguimento di licenze o patentini;
4. informazioni sul microcredito per l'avvio di impresa;
5. nozioni sulla formazione di un budget aziendale;
6. formazione iniziale sull'imposizione fiscale di impresa.

2.3.2.2 Obiettivi ed attività

Il progetto ha quale suo obiettivo generale lo sviluppo su tutto il territorio regionale di un'offerta di servizi di ricerca intensiva di lavoro ed autoimpiego per facilitare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro o lo sviluppo di lavoro autonomo.



Anche sulla base dell'esperienza maturata nello sviluppo di servizi analoghi, gli obiettivi operativi che saranno perseguiti con il presente progetto sono:

1. l'attivazione in tutti i territori provinciali di uno o più aree di servizi di ricerca intensiva di lavoro ed autoimpiego;
2. lo sviluppo di una gamma di servizi che preveda le funzioni indicate nel paragrafo precedente;
3. l'integrazione con l'offerta più generale di servizi dei Centri per l'impiego;
4. l'attivazione (eventuale) di collaborazioni operative con il sistema dei datori di lavoro;
5. promozione e diffusione dei nuovi servizi;
6. Monitoraggio e diffusione dei risultati.

Per tutta la durata del progetto di rafforzamento, saranno attivati in ciascun territorio di area vasta e nella città metropolitana di Venezia uno o più servizi di ricerca intensiva di lavoro e autoimpiego presso i Centri per l'impiego delle Province in relazione a specifiche esigenze del territorio.

La portata degli interventi nel territorio sarà definita in accordo con ciascun SPI provinciale. In ogni caso per ciascuna area la dimensione quantitativa di servizio attivata sarà pari all'equivalente di attività garantita da tre unità uomo nella città metropolitana di Venezia, nelle aree vaste di Padova, Treviso, Vicenza e Verona e due unità uomo nelle aree vaste di Rovigo e Belluno.

I servizi di ricerca intensiva di lavoro sono collegati direttamente a specifiche situazioni di bisogno che trovano una prima esplicitazione nel rapporto con il potenziale datore di lavoro. Questa azione può anche esplicitarsi nella partecipazione diretta ad eventi di promozione di *recruitment* come *l'employers' day* o eventi similari e/o fiere del lavoro.

Durante la durata del servizio sarà realizzata un'azione di monitoraggio per verificare i risultati prodotti dai servizi erogati. In particolare verrà analizzata la quota di utenti che si sono rivolti ai centri, le caratteristiche della domanda di servizio espressa, il tipo e il grado di risposta che i centri sono riusciti a dare. Per la realizzazione dell'attività verrà effettuata un'indagine specifica che utilizzerà sia i dati provenienti dal sistema informativo gestionale delle attività d'incontro tra domanda ed offerta, sia una rilevazione *ad hoc* per raccogliere quelle informazioni, soprattutto di carattere qualitativo, non disponibili dal sistema informativo gestionale.

Dovrà essere inoltre istituito presso l'ente affidatario un Contact Center con funzioni di assistenza ai Centri per l'impiego, in particolare per gli aspetti relativi al Sistema informativo e a compiti di supporto nella gestione dei LEP, quali ad esempio il contatto telefonico dei disoccupati, ecc.

Dovrà essere garantito da parte del soggetto affidatario adeguata attività di coordinamento e assistenza ai Centri per l'impiego.



2.3.2.3 Stanziamento previsto e ripartizione dei costi

Lo stanziamento previsto per il Rafforzamento delle competenze degli Operatori è pari a 2.050.000,00 euro.

La ripartizione dei costi è da prevedersi come di seguito indicato.

A - Ricavi del progetto	
A1 - Contributo pubblico	2.050.000,00
B - Costi diretti	
B2 - Costi di realizzazione	
9 – Attività di sostegno all'utenza (dipendenti e collaboratori)	2.000.000,00
B3 - Costi di diffusione	
3 - Incontri e seminari	50.000,00
C. Totale	2.050.000,00

