



PIANO ANNUALE
DELLE ATTIVITÀ
2023



0251.cd93



INDICE

1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE	3
1.1. NATURA E MISSIONE	3
1.2. FUNZIONI	4
1.3. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE.....	6
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO	11
2.1. QUADRO ECONOMICO.....	11
2.2. MERCATO DEL LAVORO.....	11
2.3. SERVIZI E POLITICHE PER IL LAVORO	13
2.4. DISOCCUPAZIONE E AZIONI DEI CPI	18
2.5. APPROFONDIMENTO. CARATTERISTICHE DELLA DISOCCUPAZIONE.....	22
3. FINALITA'	25
4. OBIETTIVI	28
5. ATTIVITA'	33
5.1. DIREZIONE.....	33
5.2. SERVIZI PER IL LAVORO.....	36
5.3. SERVIZI AL SISTEMA.....	56
5.4. SERVIZI SPECIALI.....	62
5.5. SERVIZI INTERNI	70



1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE

1.1. NATURA E MISSIONE

Veneto Lavoro è ente strumentale della Regione, con personalità giuridica di diritto pubblico, dotato di autonomia organizzativa, amministrativa, contabile e patrimoniale, istituito con legge regionale n. 31/1998, articolo 8.

Ai sensi dell'art. 14 della legge regionale 13 marzo 2009, n. 3 e s.m.i. sono organi di Veneto Lavoro il Direttore, cui sono demandate rispettivamente le funzioni di amministrazione, gestione e direzione e il Collegio dei revisori, cui compete il controllo sulla gestione economico – finanziaria, nonché ogni altra prerogativa prevista dalla normativa vigente. La vigilanza è esercitata dalla Giunta regionale, ai sensi della legge regionale 18 dicembre 1993, n. 53. Competono alla Giunta regionale, infatti, la nomina degli organi, l'approvazione del Regolamento di organizzazione e del Regolamento di gestione amministrativo-contabile, il riscontro sul bilancio di previsione e sul programma annuale, nonché sul rendiconto generale annuale.

Sono sottoposti altresì all'approvazione della Giunta regionale, previo parere della competente commissione consiliare, il piano annuale delle attività e la relazione annuale sulle attività svolte. Sotto il profilo gestionale, l'autonomia che la legge istitutiva riconosce all'Ente, dotandolo di risorse proprie commisurate agli obiettivi programmatici, richiede un elevato grado di responsabilità. Le strategie gestionali, pertanto, si sforzano di conciliare i principi pubblicistici della legittimità, dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità dell'azione amministrativa, con logiche di tipo imprenditoriale, quali la programmazione del budget, l'analisi costi-benefici, il controllo sui risultati e la soddisfazione del cliente.

A seguito del processo di trasferimento delle funzioni in materia di mercato del lavoro dalle Province alle Regioni previsto dalla cd. Riforma Delrio (legge n. 56 del 07 aprile 2014 "Disposizioni sulle città Metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni"), Veneto Lavoro è stato individuato quale ente regionale a cui sono attribuite **le funzioni in materia di mercato del lavoro, direzione e coordinamento operativo nonché monitoraggio delle attività di erogazione della rete pubblica dei servizi per il lavoro**, gestione del personale impegnato nei servizi e funzione di acquisizione dei beni e dei servizi necessari alle attività.

Questo processo normativo ha trovato fondamento nella legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio 2018) e nella disposizione dell'art. 54 comma 2 della legge regionale 29 dicembre 2017, n. 45 (collegato alla legge di stabilità regionale 2018) con cui la Regione del Veneto ha previsto il subentro di Veneto Lavoro a decorrere dal 1° gennaio 2018 nelle funzioni attribuite alle Province e alla Città Metropolitana di Venezia nelle materie dei servizi per l'impiego. La legge regionale 13 marzo 2009, n. 3 e s.m.i. "Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro", anche a seguito delle modifiche introdotte dalla l.r. 25 ottobre 2018, n. 36 che ha recepito il nuovo ruolo e le nuove funzioni dell'Ente, è fonte normativa regionale che ne disciplina le funzioni e l'impianto organizzativo, rafforza rispetto alla legge istitutiva il suo ruolo di sostegno alle politiche del lavoro, in conformità alla programmazione regionale e agli indirizzi della Giunta regionale. Con la l.r. 31 ottobre 2018, n. 38, inoltre, sono stati avviati gli Sportelli Informa Lavoro presso le amministrazioni comunali a sostegno del sistema a rete della gestione pubblica dei servizi del lavoro.

In applicazione dell'articolo 12, comma 3 della l. n. 26/2019 che prevede il "Piano straordinario di potenziamento dei CPI", l'Ente ha adottato il "Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto" con valenza biennale (2019-2020) già approvato dalla Giunta Regionale con la deliberazione n. 1770 del 29 novembre 2019 e successivamente ha aggiornato il piano per adeguarlo alle modifiche previste dai decreti del Ministro del lavoro e delle Politiche sociali 22 maggio 2020, n. 59 e 4 settembre 2020, n. 123. L'aggiornamento del piano è stato approvato dalla Regione del Veneto con D.G.R. n. 1379 del 16 settembre 2020. Il Piano straordinario di potenziamento mira a rafforzare l'efficienza dei processi e degli strumenti dei CPI al fine di migliorarne il livello di performance complessivo, di accrescere la qualificazione professionale degli operatori e dei servizi e rinsaldare il governo del sistema dei servizi pubblici per il lavoro nella Regione del Veneto. È previsto un aggiornamento entro il 2022.



1.2. FUNZIONI

Le funzioni di Veneto Lavoro fanno riferimento agli art.12, art.13, art. 22bis, art. 28 della l.r. n. 3/2009 e s.m.i e alla l.r. n. 5/2022.

Tab. 1 - Funzioni di Veneto Lavoro

FUNZIONE	RIFERIMENTO	CATEGORIA
a) direzione e coordinamento operativo nonché monitoraggio delle attività di erogazione della rete pubblica dei servizi per il lavoro, secondo i criteri stabiliti nel regolamento organizzativo di cui all'articolo 15, comma 5 lettera a); b) gestione del personale della rete pubblica dei servizi per il lavoro, con particolare riferimento alla contrattazione di secondo livello, alle procedure di reclutamento, alla formazione e alle altre funzioni previste dal regolamento di cui all'articolo 15, comma 5 lettera a); c) acquisizione di beni e servizi necessari allo svolgimento delle funzioni, secondo le modalità stabilite dal regolamento di cui all'articolo 15, comma 5, lettera b); e) ha l'obbligo di dare la massima pubblicità sia alle elaborazioni statistiche condotte sui dati contenuti nel sistema informativo lavoro del Veneto (SILV) di cui all'articolo 28, sia ai risultati di ricerca dell'osservatorio regionale sul mercato del lavoro di cui all'articolo 12, garantendo l'accesso universale gratuito;	Art.13. c. 2 l.r. n. 3/2009	Organizzazione Mercato del Lavoro
Istituzione e funzioni degli "Sportelli Informalavoro" nell'ambito del sistema di servizi per il lavoro. Per favorire politiche di inserimento e incentivazione all'occupazione e di reinserimento e formazione nel mondo del lavoro.	Art. 22 bis l.r. n. 3/2009	
b) collabora con le strutture regionali competenti in materia di lavoro in tema di programmazione, gestione e valutazione degli effetti delle politiche del lavoro; c) fornisce assistenza tecnica alle strutture regionali competenti in materia di formazione, istruzione e lavoro o su altre materie nell'ambito di specifici progetti; f ter) promuove nell'ambito della programmazione regionale, l'attuazione di specifiche politiche per i settori in crisi o per le aree territoriali caratterizzate da declino industriale, che coinvolgano le istituzioni locali e le parti sociali, avvalendosi dell'assistenza di soggetti accreditati pubblici e privati, anche attraverso specifici accordi di area.	Art.13 c. 2 l.r. n. 3/2009	Assistenza Tecnica Regione del Veneto
La Giunta regionale può attribuire all'ente ulteriori attività di supporto e assistenza tecnica, rispetto a quelle svolte ai sensi della presente legge.	Art. 13 c. 2bis l.r. n. 3/2009	
La Regione del Veneto e i comuni, singoli o associati negli Ambiti territoriali sociali, nonché gli altri operatori di cui al comma 2, nel rispetto delle autonome titolarità dei trattamenti di dati personali, comunicano i dati, conformemente alle finalità del SILS, per l'esecuzione dei compiti di interesse pubblico o connessi all'esercizio di pubblici poteri. Veneto Lavoro, per conto della Regione del Veneto, assicura il supporto alla funzionalità del SILS e l'assistenza tecnica necessaria.	Art. 1 c. 4 l.r. n. 5/2022	
f) assicura le attività in materia di sistema informativo lavoro del Veneto (SILV); f bis) assicura anche in forma telematica e nell'ambito della programmazione regionale, le attività di coordinamento della rete regionale dei servizi per il lavoro, favorendo l'attuazione delle politiche attive del lavoro, delle misure di sostegno all'occupazione e di ricollocazione;	Art.13. c. 2 l.r. n. 3/2009	Sistema Informativo Mercato del Lavoro



<p>La Regione, allo scopo di garantire la più ampia disponibilità e fruibilità delle politiche del lavoro, realizza il Sistema Informativo lavoro Veneto (SILV).</p>	<p>Art.28. c. 1 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>Il SILV è lo strumento di supporto alla programmazione regionale, al coordinamento e funzionamento della rete regionale pubblica dei servizi per il lavoro, alla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati e accreditati, alla fruibilità dei servizi on line da parte dei cittadini e delle imprese. Esso è realizzato secondo i principi e le disposizioni in materia di amministrazione digitale ed in conformità agli standard informatici e statistici del Sistema informatico unitario delle politiche del lavoro.</p>	<p>Art.28. c. 2 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>Il SILV assicura:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la trasparenza e la circolazione delle informazioni per quanto riguarda i mercati del lavoro territoriali, con riferimento anche alle condizioni di vita e alle opportunità di qualificazione; b) l'integrazione dei servizi pubblici e privati, autorizzati e accreditati, secondo i modelli standard operativi condivisi; c) l'erogazione telematica delle prestazioni della rete regionale dei servizi per il lavoro e dei servizi necessari all'attuazione delle politiche attive e passive del lavoro; d) l'interconnessione con il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro e con gli altri sistemi informativi pubblici. 	<p>Art.28. c. 3 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>L'ente regionale Veneto Lavoro assicura la progettazione, la realizzazione, la conduzione e la manutenzione del SILV per l'ambito regionale, secondo le direttive della Giunta regionale e in raccordo con le strutture regionali competenti.</p>	<p>Art.28. c. 4 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>Il coordinamento delle attività di conduzione e sviluppo del SILV è affidato ad un comitato strategico, istituito dalla Giunta regionale. Il comitato è presieduto dal Direttore dell'Area competente in materia di lavoro e composto da un dirigente della struttura regionale competente in materia di lavoro e da un rappresentante dell'ente regionale Veneto Lavoro.</p>	<p>Art.28. c. 5 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>L'accesso al SILV da parte degli operatori pubblici e privati, accreditati o autorizzati nonché delle pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali che vi hanno interesse, è consentito previa stipula di convenzioni con l'ente regionale Veneto Lavoro. Lo schema delle convenzioni di accesso al SILV è approvato dalla Giunta regionale.</p>	<p>Art. 28 c. 6 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>La Regione del Veneto istituisce il Sistema informativo lavoro e sociale, di seguito SILS, quale estensione del Sistema Informativo Lavoro Veneto (SILV) di cui alla legge regionale 13 marzo 2009, n. 3 "Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro" e successive modificazioni.</p>	<p>Art. 1 c. 1 l. r. n. 5/2022</p>	<p>Sistema Informativo Lavoro e Sociale</p>
<ul style="list-style-type: none"> a) provvede al monitoraggio e all'osservazione del mercato del lavoro e delle politiche del lavoro rapportandosi alle strutture regionali competenti in materia di lavoro; d) favorisce la qualificazione dei servizi per il lavoro, attraverso attività di ricerca, studio e documentazione; 	<p>Art. 13 c. 2 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>L'osservatorio regionale sul mercato del lavoro, in raccordo con la segreteria regionale competente in materia di lavoro, svolge un'attività finalizzata a fornire gli elementi conoscitivi di supporto alla programmazione e alla valutazione delle politiche del lavoro ed in particolare a:</p>	<p>Art. 12 c. 1 l.r. n. 3/2009</p>	<p>Osservatorio Mercato del Lavoro</p>
<ul style="list-style-type: none"> a) arricchire le informazioni disponibili sul mercato del lavoro regionale, congiunturali e strutturali, sull'analisi e previsione dei profili professionali dei settori merceologici anche al fine di fornire elementi utili alla definizione dei fabbisogni formativi e delle politiche regionali di formazione; b) monitorare l'impatto delle politiche del lavoro, comunitarie, nazionali e regionali; 	<p>Art. 12 c. 1 l.r. n. 3/2009</p>	



- c) collaborare alla produzione di materiali utili all'orientamento scolastico e professionale;
- d) collaborare con l'osservatorio nazionale del mercato del lavoro;
- e) promuovere ed effettuare, anche in collaborazione con le parti sociali e gli enti bilaterali di cui all'articolo 2, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, indagini sui profili professionali e formativi;
- f) promuovere ed effettuare indagini su tematiche specifiche, nell'ambito del piano annuale di attività dell'ente regionale Veneto Lavoro di cui all'articolo 13, comma 3;
- g) promuovere indagini sul fenomeno del lavoro parasubordinato, anche attraverso pubblicazioni periodiche o monografiche e iniziative pubbliche rivolte alle categorie interessate, e pubblicare uno specifico rapporto annuale.

L'ente regionale Veneto Lavoro di cui all'articolo 13 svolge le funzioni di osservatorio regionale sul mercato del lavoro in raccordo con la segreteria regionale competente in materia di lavoro e le strutture regionali competenti in materia di lavoro e di statistica.

Art. 12 c. 2
I.r. n. 3/2009

Nell'osservatorio regionale sul mercato del lavoro confluiscono le basi informative costituite nell'ambito del SILV di cui all'articolo 28, le basi informative connesse alle procedure di autorizzazione e accreditamento, nonché tutte le informazioni raccolte, secondo parametri e indicatori omogenei stabiliti ai sensi dell'articolo 11 (Art. 11 - Monitoraggio, valutazione delle politiche per il lavoro e master plan dei servizi per il lavoro).

Art. 12 c. 3
I.r. n. 3/2009

La Regione favorisce la partecipazione all'osservatorio regionale sul mercato del lavoro, in regime di convenzione, delle parti sociali e di tutte le strutture presenti sul territorio che realizzano rilevazioni e ricerche socio-economiche e giuridiche sul mercato del lavoro e le politiche occupazionali, con particolare riferimento alle università, alle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, agli enti locali, agli enti con funzioni di vigilanza sul lavoro, agli enti bilaterali e ad altri qualificati organismi di analisi, osservazione e ricerca pubblici e privati.

Art. 12 c. 4
I.r. n. 3/2009

L'osservatorio conduce su richiesta delle province e degli enti locali studi ed analisi inerenti i loro rispettivi ambiti territoriali senza onere alcuno.

Art. 12 c. 5
I.r. n. 3/2009

L'osservatorio può inoltre condurre, per conto di soggetti diversi da Regione ed enti locali, ricerche ed elaborazioni statistiche a pagamento in ordine a specifiche tematiche non contemplate dall'attività istituzionale, ferma restando la priorità delle attività istituzionali.

Art. 12 c. 6
I.r. n. 3/2009

1.3. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

Il funzionamento di Veneto Lavoro si basa sui seguenti principi:

- a) trasparenza ed economicità della gestione amministrativa;
- b) programmazione, metodica di budget e sistema di contabilità analitica per centri di costo e di responsabilità nella gestione contabile e finanziaria;
- c) qualità e attenzione al cliente nella prestazione dei servizi.

L'Ente disciplina le attività di gestione amministrativa, contabile, patrimoniale e di erogazione dei servizi, con apposito regolamento proposto dal Direttore ed approvato dalla Giunta regionale.

La strategia regionale per la gestione dei servizi per il lavoro si fonda sull'attuale modello "a rete integrata" dei servizi per il lavoro pubblici e privati previsto dalla I.r. n. 3/2009 e s.m.i.. Il modello Veneto trova un riconoscimento nella disciplina del D.Lgs. n. 150/2015, per cui l'attuazione della riforma nazionale è in una linea di continuità con l'attuale sistema e la strategia della riorganizzazione della rete è quella di un rafforzamento e miglioramento dell'esistente.





Lo strumento con cui l’Ente opera per la gestione organizzativa è il “Regolamento organizzativo”, adottato con decreto n. 179 del 28/08/2022 a seguito di presa d’atto della Regione del Veneto con D.G.R. n. 959 del 2 agosto 2022. L’architettura organizzativa è modellata avendo a riferimento la stabilità di lungo periodo della mission istituzionale, ma anche la variabilità di breve periodo delle specifiche attività affidate di volta in volta dalla Regione.

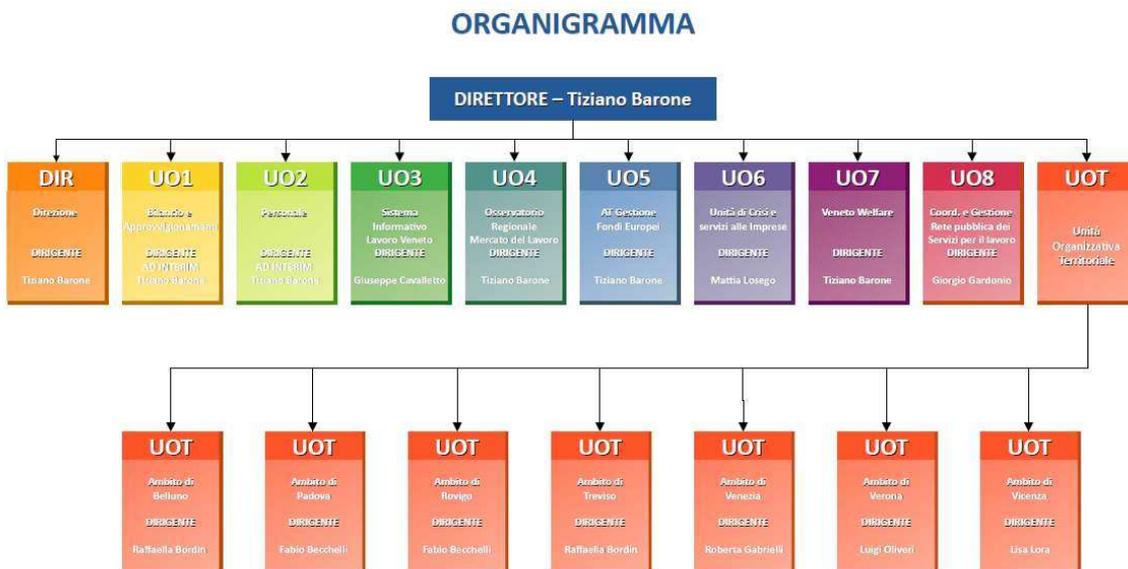
L’organizzazione di Veneto Lavoro è ispirata ai seguenti principi:

- a. responsabilità, orientamento al risultato ed alla soddisfazione dell’utente da parte dei dirigenti;
- b. sviluppo della professionalità, integrazione delle competenze ed ottimizzazione nell’impiego delle risorse umane;
- c. qualità dei processi e nel coordinamento tra unità organizzative;
- d. valutazione della performance organizzativa e individuale basata su risultati.

L’organizzazione di Veneto Lavoro prevede la costituzione delle seguenti Unità Organizzative a livello centrale e Unità Organizzative Territoriali con la presenza di ruoli dirigenziali:

- Direzione;
- 7 U.O.T.;
- U.O.1 Bilancio e Approvvigionamenti;
- U.O.2 Personale;
- U.O.3 Sistema Informativo Lavoro Veneto;
- U.O.4 Osservatorio regionale Mercato del Lavoro;
- U.O.5 AT Gestione Fondi Europei;
- U.O.6 Unità di Crisi e servizi alle Imprese;
- U.O.7 Veneto Welfare;
- U.O.8 Coordinamento e Gestione rete pubblica dei servizi per il lavoro.

Ne risulta il seguente organigramma:



Tab. 2 - Organigramma di Veneto Lavoro con articolazione degli uffici

Direzione	<p>UFF. D.1 Segreteria di Direzione UFF. D.2 Programmazione Ente e Coordinamento U.O./U.O.T. UFF. D.3 Protocollo, Titolare, Conservazione, Gestione Atti UFF. D.4 Relazioni Istituzionali, Comunicazione e Portale ClicLavoroVeneto UFF. D.5 Organizzazione Ente, processi e procedure UFF. D.6 Trasparenza, Anticorruzione, Controlli interni UFF. D.7 Affari Legali</p>
U.O.1 Bilancio e Approvvigionamenti	<p>UFF. 1.1 Amministrazione, Protocollo, Accesso agli atti UFF. 1.2 Gestione Approvvigionamenti e Contratti UFF. 1.3 Verifiche Contratti, Elenco operatori economici, Adempimenti ANAC e MIT UFF. 1.4 Logistica, Utenze e Manutenzioni UFF. 1.5 Patrimonio, Inventario beni mobili UFF. 1.6 Gestione Auto e Magazzino UFF. 1.7 Bilancio, Gestione Finanziaria, Beni mobili UFF. 1.8 Rendicontazione</p>
U.O.2 Personale	<p>UFF. 2.1 Amministrazione, Protocollo, Accesso agli atti UFF. 2.2 Programmazione e gestione concorsi, procedure comparative UFF. 2.3 Gestione giuridica del personale UFF. 2.4 Gestione economica e previdenziale del personale UFF. 2.5 Benessere organizzativo e welfare aziendale, relazioni sindacali UFF. 2.6 Gestione presenze UFF. 2.7 Programmazione e gestione della sicurezza</p>
U.O.3 Sistema Informativo Lavoro Veneto	<p>UFF. 3.1 Amministrazione, Protocollo, Accesso agli atti UFF. 3.2 Servizi Telematici Distribuiti e Lavoro Agile UFF. 3.3 Sviluppo e controllo Portale ClicLavoroVeneto e servizi applicativi collegati UFF. 3.4 Governo e controllo dei servizi esterni di conduzione e sviluppo HW e SW UFF. 3.5 Transizione al digitale</p>
U.O.4 Osservatorio regionale Mercato del Lavoro	<p>UFF. 4.1 Amministrazione e Protocollo UFF. 4.2 Monitoraggio, Studi, Ricerche e Prodotti sul Mercato del Lavoro UFF. 4.3 Documentazione editing e pubblicazione UFF. 4.4 Monitoraggio politiche regionali della formazione e lavoro UFF. 4.5 Progetti di ricerca in partenariato UFF. 4.6 Gestione Banche dati regionali del Lavoro</p>
U.O.5 AT Gestione Fondi Europei	<p>UFF. 5.1 Amministrazione e Protocollo UFF. 5.2 AT programmazione e gestione dei fondi strutturali regionali UFF. 5.3 AT politiche migratorie UFF. 5.4 AT politiche sociali UFF. 5.5 AT programmazione e gestione di programmi europei</p>
U.O.6 Unità di Crisi e servizi alle Imprese	<p>UFF. 6.1 Amministrazione e Protocollo UFF. 6.2 AT Gestione tavoli delle crisi UFF. 6.3 Supporto alla reindustrializzazione, riconversione e servizi alle imprese UFF. 6.4 Monitoraggio e analisi</p>
U.O.7 Veneto Welfare	<p>UFF. 7.1 Amministrazione e Protocollo UFF. 7.2 Osservatorio Welfare UFF. 7.3 Promozione sistema regionale di welfare UFF. 7.4 Accreditamento servizi di welfare</p>



U.O.8 Coordinamento e Gestione rete pubblica dei servizi per il lavoro	<p>Servizi di sistema</p> <p>UFF. 8.1 Amministrazione, Protocollo, Accesso agli atti</p> <p>UFF. 8.2 Programmazione e controllo servizi CPI</p> <p>UFF. 8.3 Servizi di Assistenza utenti e CPI</p> <p>UFF. 8.4 Gestione servizi dell'U.O.8</p> <ul style="list-style-type: none"> - UFF.8.4.1 Academy Veneto Lavoro - UFF.8.4.2 Tirocini extracomunitari - UFF.8.4.3 Collocamento mirato L. 68/1999 - UFF.8.4.4 Mobilità (Art. 34 Bis D. Lgs. 165/2001) - UFF.8.4.5 Sociale e Lavoro e Reddito di Cittadinanza - UFF.8.4.6 Accesso agli atti utenti CPI - UFF.8.4.7 Gestione Amministrativa Rendicontazione e Liquidazione
	<p>Servizi a gestione regionale</p> <p>UFF. 8.6 Coordinamento Servizi legali</p> <p>UFF. 8.7 Coordinamento Servizi per il collocamento mirato, l'inclusione e l'integrazione</p> <p>UFF. 8.8 Coordinamento Servizi di incontro tra domanda e offerta</p> <p>UFF. 8.9 Coordinamento Servizi in Convenzione</p> <p>UFF. 8.10 Coordinamento Servizi Orientamento Specialistico e Dispersione</p> <p>UFF. 8.11 Coordinamento Servizio Immigrazione</p> <p>UFF.8.12 Coordinamento Città dei Mestieri e delle professioni</p> <p>UFF.8.13 Coordinamento Servizio Eures: assistenza tecnica ai consulenti Eures e collegamento con la rete nazionale</p>
7 U.O.T. Unità Organizzativa Territoriale Programmazione e Amministrazione CPI	<p>UFF. T.1 Amministrazione</p> <p>UFF. T.1.1 Segreteria, Certificazioni, Amministrazione e Gestione economica e del patrimonio, coordinamento attività istruttoria art.16 L. 56/1987</p> <p>UFF. T.1.2 Amministrazione del Personale</p>
	<p>UFF. T.2 Programmazione</p> <p>UFF. T.2.1 Programmazione e controllo servizi CPI e Customer Satisfaction</p> <p>UFF. T.2.2 Collocamento mirato L. 68/1999</p> <p>UFF. T.2.3 Orientamento specialistico e contrasto alla dispersione scolastica</p> <p>UFF. T.2.4 Servizi alle Imprese, Incontro Domanda/Offerta</p> <p>UFF. T.2.5 Inclusione fasce deboli e Reddito di Cittadinanza</p> <p>UFF. T.2.6 Gestione flussi migratori</p>
	<p>Uff. T.3 Servizi digitali di Ambito</p>
	<p>UFF. CPI Servizi CPI</p> <p>UFF. CPI.1 Accoglienza e prima informazione</p> <p>UFF. CPI.2 Servizi ai Lavoratori</p> <p>UFF. CPI.3 Avviamento a selezione nella P.A. art.16 L. 56/1987</p> <p>UFF. CPI.4 Gestione LPU/LSU/PUC</p> <p>UFF. CPI.5 Collocamento mirato L. 68/1999</p> <p>UFF. CPI.6 Gestione Svantaggiati e Reddito di Cittadinanza</p> <p>UFF. CPI.7 Supporto autoimpiego</p> <p>UFF. CPI.8 Servizi alle Imprese</p>



La dotazione organica dell'Ente alla data del 1 settembre 2022 è rappresentata come da tabella 3 che riporta anche i profili professionali e rappresenta l'obiettivo di dotazione programmato con il piano del fabbisogno di personale.

Tab. 3 - Dotazione organica

CATEGORIA/ PROFILO	PERSONALE IN SERVIZIO TI AL 1/9/2022	PERSONALE IN SERVIZIO TD AL 1/9/2022	DOTAZIONE ORGANICA	ASSUNZIONI PROGRAMMATE	NUOVA DOTAZIONE ORGANICA	ASSUNZIONI DA EFFETTUARE
A	1		1	0	1	
Ausiliario	1		1		1	
B	43	0	47	4	57	14
Collaboratore amministrativo contabile	4		2		12	8
Operatore Junior MDL	39		45		45	6
C	329	0	348	19	532	203
Esaurimento A e B in C			0		0	0
Istruttore amministrativo contabile	38		39	1	59	21
Operatore MDL	282	0	299	17	461	179
Tecnico Informatico Statistico	0		0	0	0	0
Tecnico Informatico	9		9	0	10	1
Tecnico Patrimonio	0		1	1	2	2
D	203	0	212	9	267	64
Analista MDL	6		6	0	7	1
Specialista amministrativo contabile	24		24	0	40	16
Specialista informatico	3		3	0	4	1
Specialista informatico statistico	4		4	0	6	2
Specialista MDL	162	0	171	9	204	42
Specialista nei rapporti con i Media	1		1	0	1	0
Specialista Comunicazione	3		2	-1	4	1
Specialista Patrimonio	0		1	1	1	1
DIR	9	0	9	0	13	4
Dirigente	9		9	0	13	4
Totale	585	0	617	32	870	285

Le informazioni relative alla gestione economica dell'ente verranno riportate nel Piano Triennale allegato al Bilancio dell'Ente presentato nei tempi previsti dalla normativa.



2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1. QUADRO ECONOMICO

Il 2021 è stato l'anno post-pandemico, caratterizzato dall'avvio delle campagne vaccinali e dall'uscita dalle fasi più drammatiche dell'emergenza da Covid-19. Le riaperture ed il ritorno a una situazione di quasi normalità negli spostamenti e nelle attività sociali hanno fatto sì che sul versante economico si sia recuperato il terreno perduto nel 2020; i nuovi ordinativi si sono sommati a quelli rimasti arretrati a causa dei lockdown contribuendo ad una ritrovata vivacità nei ritmi produttivi e nei movimenti del mercato del lavoro. L'accavallarsi di questi elementi di ripresa ha determinato il fenomeno descritto col termine di "rimbalzo" dopo il crollo dell'anno precedente: nel 2021 il Pil mondiale ha registrato una crescita del +6%; in Europa, Stati Uniti, Medio Oriente e Asia è salito di oltre il +5%, mentre in America del Sud ed Oriente del +7% (FMI, World Economic Outlook).

Fin dall'inizio del 2022 risultava inevitabile un ridimensionamento degli andamenti economici conseguiti nel 2021, ma le prospettive sono bruscamente peggiorate a causa degli shock legati alla guerra in Ucraina, alle problematiche nell'approvvigionamento e nella logistica, all'inflazione e alla conseguente stretta monetaria. Le aspettative di crescita del Pil per l'anno in corso sono del +3% secondo il FMI, con previsioni peggiori nelle economie sviluppate (+2,5%) che in quelle emergenti (+3,6%). Nei mesi successivi allo scoppio del conflitto in Ucraina gli elementi di difficoltà ed incertezza si sono riflessi principalmente nel calo della fiducia da parte di famiglie ed aziende; le ultime rilevazioni registrano le ripercussioni nell'economia reale e in particolare nei settori più esposti all'esplosione del costo del gas e ai problemi relativi al suo approvvigionamento da parte dei paesi europei.

Secondo l'ultima nota Istat sui Conti economici nazionali 2019-2021 il Pil italiano è calato del -9% nel 2020 per poi crescere del +6,7% nel 2021; settorialmente questo recupero è stato trainato dal valore aggiunto delle attività industriali e nella maggior parte dei comparti del terziario, a fronte di una contrazione in agricoltura che caratterizza le ultime annualità.

Gli indici IHS Markit PMI calcolati per l'Italia relativi al sistema manifatturiero, a quello dei servizi e a quello delle costruzioni avevano raggiunto livelli record tra la primavera e l'autunno 2021, dimostrando un dinamismo più accentuato rispetto agli altri paesi europei. A settembre 2022 l'Indice S&P Global PMI della Produzione Composita in Italia (settori manifatturiero e terziario) indica una situazione di contrazione del settore privato italiano: la diminuzione degli ordini nella produzione manifatturiera è in parte controbilanciata dalla situazione di stabilità nel settore dei servizi; in entrambi i casi, inoltre, la domanda è trainata dalla componente interna con un contributo molto più limitato della domanda estera e delle scorte. Complessivamente viene riscontrata la riduzione dell'ottimismo a causa dei timori di recessione e delle preoccupazioni sulle pressioni inflazionistiche, nonostante l'aumento dei prezzi di vendita e di acquisto in entrambi i settori si sia moderato negli ultimi mesi (S&P Global PMI® Italia).

Per quanto riguarda le ripercussioni di quest'insieme di fattori sull'andamento economico dell'Italia, come nota l'Ufficio parlamentare di Bilancio, "è da ritenersi che il periodo più a rischio di ripercussioni sia tra la fine di quest'anno e l'inizio del prossimo, per cui i principali effetti si manifesterebbero sulle dinamiche del 2023, piuttosto che su quelle dell'anno in corso" (UpB, Nota sulla congiuntura - agosto 2022).

I dati di luglio di Prometeia vedono per il Veneto una crescita del Pil nel corso del 2022 pari al +3,4% (la stessa previsione vede la crescita dell'Italia al +2,9%), superiore a quella della Lombardia (+3,3) e in linea con quella dell'Emilia Romagna (+3,2%). Secondo l'Indagine congiunturale di Unioncamere Veneto aggiornata al secondo trimestre 2022 l'industria regionale mostra buoni risultati: rispetto all'anno precedente la produzione cresce del +6,2%, il fatturato del +10,8%, gli ordinativi interni del +3% e quelli esteri del +2,5%.

2.2. MERCATO DEL LAVORO

Sul versante occupazionale la Statistica flash prodotta da Istat a settembre e relativa al mercato del lavoro italiano riporta un tasso di disoccupazione pari al 7,9% e di occupazione al 60,3%: quest'ultimo a luglio è calato rispetto al mese precedente, mentre si è mantenuto in crescita confrontando il periodo maggio-luglio (+140mila occupati in più) con quello febbraio-aprile 2022. Su base trimestrale si registra la diminuzione sia delle persone in cerca di lavoro (-4,2%, pari a -89mila unità), sia degli inattivi (-0,6%, pari a -79mila unità). Questo andamento è legato anche al consueto trend stagionale che vede il periodo estivo fare incetta di assunzioni a termine, tendenza ancor più rilevante quest'anno dopo 16 mesi caratterizzati



dalla ricostruzione del bacino occupazionale ridottosi durante la crisi pandemica. In termini assoluti il numero di occupati a luglio 2022 supera quello di luglio 2021 di +463mila unità; l'aumento è trasversale per genere ed età.

Il 2021, a partire dalla primavera, aveva visto crescere velocemente la dimensione delle posizioni di lavoro soprattutto grazie ai contratti a tempo determinato; nell'anno in corso si è assistito al superamento dei livelli occupazionali precedenti l'emergenza Covid-19 e a un aumento delle trasformazioni dall'apprendistato e dal lavoro a termine verso l'indeterminato. La vivacità manifestata dal mercato del lavoro tra la primavera dello scorso anno e l'estate di quello in corso è testimoniata dall'aumento dei flussi sia in entrata che in uscita. Il ritorno alla normalità e l'allentamento della protezione dei lavoratori con lo sblocco dei licenziamenti dal luglio 2021 non hanno causato drammatici "smottamenti"; al contrario l'aumento delle dimissioni si è dimostrato collegato alle opportunità di rioccupazione a breve termine. Negli ultimi mesi il fenomeno battezzato col termine inglese di great retirement appare in via di affievolimento.

In Veneto, in riferimento all'insieme dei rapporti di lavoro dipendente, il saldo tra assunzioni e cessazioni rilevato nel secondo trimestre del 2022 risulta positivo e pari a +45.100 unità, inferiore rispetto alle +54.200 dell'analogo periodo del 2021 e alla situazione pre-pandemica del 2019, quando furono +50.400. Il volume trimestrale di assunzioni, 245.000, è in crescita del +20% sull'anno precedente e del +10% sul 2019, mentre le cessazioni, 200.000, segnano +33% sul 2021 e +15% rispetto al 2019. Nel complesso delle forme contrattuali le chiusure di rapporti di lavoro crescono di più delle nuove stipule e ciò determina il saldo trimestrale inferiore rispetto alle due annualità di confronto; tuttavia l'analisi per tipologie mostra che una parte delle cessazioni si concretizza in trasformazioni e spostamenti dalle forme a termine al tempo indeterminato in modo più consistente che negli anni precedenti. Mentre nel 2021 l'uscita dal periodo peggiore della pandemia avveniva attraverso la ricomposizione in termini quantitativi del bacino occupazionale, con accentuate variazioni positive nel lavoro a termine in buona parte attraverso la riattivazione dei servizi e del turismo, ad un anno di distanza la domanda di lavoro recluta personale a tempo determinato per soddisfare le esigenze del periodo turistico estivo, mentre al di fuori dei settori propriamente stagionali risulta alto il numero delle stabilizzazioni, che sono spesso "figlie" delle assunzioni a tempo determinato non propriamente stagionali avvenute nel 2021.

La dinamica complessiva delle posizioni di lavoro rappresenta sempre l'esito di andamenti differenziati per le diverse tipologie di contratti: il tempo indeterminato ha registrato nel secondo trimestre 2022 un saldo positivo (+9.600) avvicinandosi a quello del 2019 (+10.100), con un aumento di assunzioni, cessazioni (entrambe +23%) e trasformazioni (+8%). Nel tempo determinato il saldo è leggermente meno positivo (+31.500 del 2022 rispetto al +32.600 del 2019) e le 157.700 assunzioni registrate nel periodo sono del +9% superiori a quelle del 2019. Il saldo del contratto di apprendistato nel secondo trimestre 2022 è positivo e pari a +2.600, con le assunzioni che crescono del +11% rispetto all'anno precedente e le trasformazioni in aumento del +33% rispetto al 2019. Il saldo positivo delle agenzie di somministrazione si è nettamente ridotto rispetto al 2019 (+1.500 contro + 3.300), conseguenza di un incremento maggiore nei flussi di cessazione che in quelli di attivazione (+13% contro +7%).

Sotto il profilo settoriale, con l'esclusione delle missioni in somministrazione, nel secondo trimestre 2022 il saldo positivo è in larghissima parte imputabile ai servizi (+33.700), trainati dal turismo (+30.800) a fronte del consueto saldo negativo dell'istruzione in coincidenza con la chiusura dell'anno scolastico (-10.700); il settore industriale è positivo, ma in maniera molto contenuta, soprattutto grazie al metalmeccanico (+1.900), alle costruzioni (+1.700) e al made in Italy (+1.600).

I bilanci settoriali si ripercuotono simmetricamente su quelli delle figure professionali, con un saldo positivo del personale qualificato dei servizi (+25.200) e delle professioni non qualificate (+11.700), mentre in negativo solo le professioni intellettuali (-5.300 trainato dagli insegnanti della scuola a fine giugno). Tutte le province hanno chiuso il secondo trimestre 2022 in positivo.

Al 30 giugno 2022 i disoccupati disponibili registrati presso i Centri per l'impiego e domiciliati in Veneto risultano 277.300. Si tratta soprattutto di donne (163.400, pari al 59%); gli stranieri sono 71.500 (26%). Per quanto concerne la distribuzione per classe di età, nel 50% dei casi si tratta di adulti fra i 30 e i 54 anni (137.600), mentre i giovani rappresentano il 22% e gli anziani il 28%.

Analizzando il flusso delle dichiarazioni di immediata disponibilità (did), vale a dire degli ingressi in condizione di disoccupazione, si osserva che nel secondo trimestre del 2022 ne sono state rilasciate 27.200, un valore superiore del +6% rispetto allo stesso periodo del 2021 e vicino a quello del 2019. Mentre aumentano gli ingressi dei disoccupati che provengono da precedenti contratti di lavoro, prosegue anche nel secondo trimestre 2022 la caduta dei flussi di inoccupati, -18% sull'analogo periodo del 2021 e -26% sul 2019.

Il nuovo stock di disponibili al 31 agosto 2022 ammonta a 286.000 disoccupati e 104.000 soggetti in sospensione perché occupati temporaneamente o perché in conservazione della condizione di disoccupazione per ragioni di reddito. Tra i disoccupati prevalgono le donne (60%), gli italiani (75%), gli adulti (50%). Anche tra i sospesi è netta la prevalenza delle donne (57%) e si rafforza il peso dei giovani (29%) rispetto a quello che essi hanno nello stock (23%).



2.3. SERVIZI E POLITICHE PER IL LAVORO

Veneto Lavoro sviluppa le proprie linee d'azione in conformità alle finalità della legislazione regionale in materia di occupazione e mercato del lavoro ed avendo come riferimento prioritario la programmazione regionale e gli indirizzi della Giunta Regionale.

Il quadro normativo di riferimento, entro cui si inserisce l'erogazione delle politiche per il lavoro, è costituito dai provvedimenti legislativi nazionali in materia di servizi per il lavoro e dalle disposizioni regionali in tema di organizzazione del mercato del lavoro e di attuazione dei programmi nazionali e regionali per l'occupabilità dei lavoratori.

La cornice normativa nazionale è definita dal **D.lgs. n. 150/2015**, attuativo della legge delega n. 183/2014, c.d. "Jobs Act", in materia di riforma dei servizi per il lavoro. In particolare, con il Jobs Act si è inteso attuare in Italia il modello della "flexicurity" (flessibilità combinata con sicurezza, tutele e garanzie), la quale promuove una maggiore flessibilità in entrata e in uscita dal mercato del lavoro ed estende le tutele per i lavoratori "in transizione", sia introducendo un ammortizzatore universale sia intervenendo sul sistema dei servizi per il lavoro. Con il D.lgs. n. 150/2015 si è delineata la rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro, al centro della quale si pone la funzione di coordinamento del Ministero del Lavoro e di ANPAL (Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro), e si sono definiti l'organizzazione a livello regionale dei servizi e delle politiche del lavoro, l'accreditamento, nonché il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro.

La stessa norma ha identificato i servizi che le Regioni sono tenute a garantire, quali livelli essenziali delle prestazioni (LEP), attraverso i propri Centri per l'impiego e la rete degli operatori accreditati (art. 18). Gli standard di erogazione dei servizi al lavoro sono stati definiti con il **D.M. n. 4/2018**, che ha declinato i LEP in attività e corrispondenti output. Da ultimo, con la **deliberazione del Commissario straordinario di Anpal n. 5 del 09/05/2022**, come modificata dalla deliberazione n. 6 del 16/05/2022, sono state definite le durate dei servizi e le unità di costo standard per il rimborso delle prestazioni, a valere sul Programma nazionale "Garanzia per l'Occupabilità dei Lavoratori - GOL". Inoltre, con la citata deliberazione di Anpal, sono stati aggiornati i modelli di profilazione quantitativa e qualitativa degli utenti, ai fini della definizione del livello di occupabilità in ingresso al sistema dei servizi per il lavoro.

Il Programma GOL, istituito con **D.I. del 5/11/2021**, rappresenta il principale strumento nazionale di politica attiva del lavoro, attuato nell'ambito del PNRR, Missione M5, componente C1, tipologia «riforma», intervento «1.1 Politiche attive del lavoro e formazione». Esso costituisce lo standard di riferimento per l'erogazione dei servizi al lavoro ai cittadini. In questa prospettiva il Programma GOL concretizza i LEP nazionali, attraverso l'identificazione di procedure operative condivise, da attuare in modo uniforme sull'intero territorio nazionale, superando le difformità esistenti tra le varie aree geografiche, e la previsione di una linea di finanziamento stabile per il riconoscimento economico delle prestazioni erogate da parte della rete dei servizi per il lavoro. L'attuazione del Programma GOL concorre alla realizzazione degli obiettivi strategici del **Piano Nazionale Nuove Competenze** (D.M. del 14/12/2021), finalizzato a migliorare i livelli di qualificazione dei giovani e della forza lavoro, anche attraverso la valorizzazione degli strumenti di messa in trasparenza delle competenze acquisite in contesti non formali e informali e l'apprendimento in assetto lavorativo, e al pieno completamento del **Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l'impiego** adottato con D.M. n. 74 del 28/06/2019 e successivo D.M. n. 59 del 22/05/2020), nella misura in cui, entro il 2025, almeno l'80% dei CPI di ciascuna Regione dovrà assicurare l'erogazione dei livelli essenziali dei servizi al lavoro definiti in GOL.

Il **Piano straordinario di potenziamento dei CPI nel Veneto** con valenza biennale (2019-2020) è stato approvato dalla Giunta Regionale con la deliberazione n. 1770 del 29 novembre 2019; successivamente è stato aggiornato con D.G.R. n. 1379 del 16 settembre 2020 per adeguarlo alle modifiche previste dai Decreti del Ministro del lavoro e delle Politiche sociali 22 maggio 2020, n. 59 e 4 settembre 2020, n. 123.

Con l'avvio, nel PNRR, del Programma GOL (Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori) e degli altri interventi anche a livello regionale, si definisce un quadro generale in merito a obiettivi e risultati di sistema per cui è previsto entro il 2022 un ulteriore aggiornamento del Piano di potenziamento dei CPI da parte della Regione del Veneto.

Il "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche del lavoro" è l'atto di programmazione e gestione nazionale per l'attuazione del Reddito di Cittadinanza e delle politiche attive e individua le risorse destinate allo sviluppo degli interventi e dei servizi. Si fonda sul riconoscimento dell'importanza centrale dei servizi pubblici per l'impiego, che costituiscono l'infrastruttura primaria del mercato del lavoro e svolgono, da sempre, fondamentali compiti di rilievo istituzionale per l'integrazione attiva delle persone. Prevede l'approccio personalizzato al servizio verso l'utente, con riferimento alla logica del case management, anche con la valorizzazione delle migliori esperienze a livello regionale, con metodologie innovative che sono state adottate nella gestione del Reddito di Cittadinanza.



La finalità dei servizi pubblici per l'impiego, ribadita nel Piano, riguarda infatti l'orientamento e l'accompagnamento al lavoro nei confronti delle diverse categorie di utenti, tanto nelle delicate transizioni della vita professionale, quanto nei passaggi cruciali nelle transizioni tra istruzione formazione e lavoro. In questo contesto si situa l'intervento dei CPI a favore di tutte le categorie di lavoratori e, in particolare, anche di soggetti vulnerabili, tra cui i destinatari del Reddito di Cittadinanza.

Nello specifico il Piano straordinario di potenziamento dei CPI vigente è finalizzato a proseguire con il percorso di efficientamento dei processi e degli strumenti dei CPI al fine di migliorarne il livello di performance complessivo, di accrescere la qualificazione professionale degli operatori e dei servizi e rinsaldare il governo del sistema dei servizi pubblici per il lavoro nella Regione del Veneto.

Sono infatti previsti investimenti che intervengono sulle infrastrutture (logistiche ed informative), sul personale e sull'innovazione degli strumenti di lavoro a disposizione dei CPI (integrazione e servizi digitali) che portino contestualmente all'efficientamento dei servizi e del modello organizzativo ad essi collegato e alla qualificazione professionale degli operatori.

Al fine di garantire una corretta classificazione in ordine ai processi contabili, l'attuale Piano presenta la seguente classificazione: Personale, Servizi, Investimenti, Sistemi Informativi, Spese Generali. La classificazione proposta permette di evidenziare separatamente gli elementi identificati all'interno del D.M. n. 59 del 22/05/2020:

- Comunicazione coordinata sulle politiche attive e sui servizi offerti dai CPI;
- Formazione degli Operatori;
- Sistemi informativi;
- Rete nazionale degli Osservatori del Mercato del Lavoro;
- Adeguamento Strumentale e Infrastrutturale delle Sedi dei CPI;
- Spese Generali per l'attuazione.

Di seguito la sintesi delle linee di intervento e il quadro finanziario.

Tab. 4 - Linee intervento del Piano di Potenziamento dei CPI del Veneto con aggiornamento risorse rendicontate a giugno 2022

Linea di Intervento	Oggetto del Piano	Risorse Programmate 2019-2020	Risorse Rendicontate (30 giugno '22)
Comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti	Piano dei Servizi di Comunicazione	730.000,00	35.552,76
Formazione degli Operatori	Piano di rafforzamento del Personale	2.000.000,00	23.240,93
Osservatorio Mercato del Lavoro	--	--	--
Adeguamento Strumentale e Infrastrutturale delle sedi dei CPI	Piano degli adeguamenti strumentali e infrastrutturali dei CPI	17.300.000,00	1.000.981,83
Sistemi Informativi	Piano dei Sistemi Informativi	26.475.634,24	9.092.196,92
Spese generali per l'Attuazione	Piano delle Spese Generali	1.945.000,00	737.352,39
TOTALE	---	48.450.634,24	10.889.324,83



Il contesto normativo regionale è definito dalla legge fondamentale in materia di occupazione e mercato del lavoro della Regione del Veneto, n. 3 del 13/3/2009, e dagli atti di indirizzo approvati dalla Giunta regionale. Nello specifico, l'orizzonte di programmazione dei servizi al lavoro, per i prossimi anni, è stato delineato dal **Piano di attuazione del Programma GOL della Regione Veneto** (D.G.R. n. 248 del 15/03/2022) e dal **PR FSE+ 2021-2027**, approvato con decisione della Commissione Europea n. C (2022)5655 del 31/07/2022 e adottato con delibera della Giunta della Regione Veneto n. 1010 del 16/08/2022.

Il **Piano di attuazione di GOL in Veneto** definisce il modello di implementazione del Programma nel contesto regionale. Tale modello è basato sui principi fondanti, che caratterizzano il sistema di politiche attive del lavoro in Veneto, sperimentati con lo strumento dell'“Assegno per il lavoro”, a partire dal 2017, e ispirati agli ideali di **centralità della persona, libertà di scelta degli utenti** dell'operatore a cui rivolgersi, tra quelli accreditati alla rete territoriale dei servizi al lavoro, **cooperazione tra Centri per l'impiego pubblici e operatori privati accreditati** (in attuazione dell'art. 20 della L.r. 3/2009), **articolazione dei percorsi di inserimento lavorativo** secondo un **approccio multi-servizio**, rapidità nell'accesso ai servizi e **tempestività della presa in carico**. L'implementazione del Programma GOL nel quadro delle politiche attive della Regione Veneto, dunque, rafforza la dimensione universalistica dell'offerta, in coerenza con la L.r. 3/2009, nel rispetto dei capisaldi di **sussidiarietà, universalità e pari opportunità**.

Il modello attuativo di GOL valorizza tali principi, che qualificano positivamente il modello di intervento consolidato in materia di politiche del lavoro in Veneto, prevedendo, al contempo, certe **linee di sviluppo innovative**:

- 1) costruzione di un **Catalogo di offerta di politiche attive del lavoro (OPAL)** da parte degli operatori privati, che comprende le opportunità riservate ai beneficiari degli interventi, da aggiornare ed ampliare in base ai trend e alle previsioni sul mercato del lavoro;
- 2) potenziamento del SILV per la gestione dei servizi e dei programmi di politica attiva;
- 3) migliorare la **capacità di analisi previsionale del mercato del lavoro**, in termini di competenze e profili professionali richiesti.

La cooperazione tra soggetti pubblici e privati si materializza, operativamente, nella suddivisione dei compiti attribuiti ai CPI e agli operatori privati nell'ambito dell'attuazione di GOL. **I CPI svolgono le funzioni assegnate alla competenza esclusiva dei servizi pubblici**, ai sensi della normativa nazionale, comprendenti la **convocazione** degli utenti, la **profilazione qualitativa**, la **sottoscrizione di un Patto di servizio**, la **gestione della condizionalità**. In seguito alla sottoscrizione del Patto di servizio, sulla base del percorso di inserimento lavorativo individuato secondo i fabbisogni del lavoratore, il CPI indirizza il lavoratore alla misura di politica attiva maggiormente funzionale ai suoi obiettivi di inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro. Tra le misure di politica attiva che possono essere proposte vi è la partecipazione al Programma GOL, mediante il rilascio di uno specifico Assegno. Agli **operatori privati accreditati** compete, in ottica complementare, l'**erogazione dei servizi specialistici**, successivi ai servizi di base realizzati dai CPI. Al fine di proporre la propria offerta di servizi agli utenti dei CPI che hanno sottoscritto un Patto di servizio, gli operatori privati sono titolati ad alimentare un apposito Catalogo, denominato **“Catalogo OPAL”** (Catalogo delle offerte di politica attiva del lavoro) al fine di garantire ai lavoratori l'erogazione di politiche attive del lavoro qualificate e diffuse sul territorio regionale. Gli operatori privati erogano i servizi specialistici di politica attiva del lavoro e collaborano con i CPI per la realizzazione degli obiettivi quantitativi e qualitativi previsti dal Programma di attuazione regionale, notificando eventuali inadempimenti degli obblighi definiti nel Patto di servizio da parte dei lavoratori percettori di strumenti di sostegno al reddito ai fini dell'applicazione del sistema di condizionalità.

Relativamente agli utenti che manifestano dei bisogni complessi, è prevista una presa in carico integrata da parte di reti di partenariato composte, oltre che da operatori accreditati ai servizi al lavoro e organismi formativi, da comuni capofila degli **ATS**, secondo il modello di intervento sperimentato con la misura regionale “Azioni integrate di coesione territoriale - AICT”, che valorizza la collaborazione tra servizi formativi e al lavoro e servizi socio-sanitari.

L'integrazione tra servizi al lavoro e servizi sociali si è rivelata fondamentale anche per l'attuazione della presa in carico dei nuclei familiari fragili nell'ambito della misura del Reddito di Cittadinanza (D.G.R. n. 672/2020). L'attuazione del modello di cooperazione tra i CPI, i servizi sociali dei Comuni e, laddove richiesto, le ULSS, nel caso di percettori con problematiche anche di carattere sanitario, ha richiesto lo sviluppo di una componente nuova del SILV, per lo scambio di informazioni tra questi soggetti coinvolti, denominata **“Sistema Informativo Lavoro Sociale (SILS)”**.

La gestione del nuovo modello di erogazione delle politiche attive, basato sullo strumento delle OPAL, ha richiesto uno sviluppo delle funzionalità del SILV. Nello specifico, il potenziamento del SILV è stato realizzato attraverso l'**ampliamento delle funzionalità di “IDO”**, la **creazione di due nuovi sistemi informativi, denominati “GOR” e “SOPAL”**, e il **rinnovo della gestione dell'anagrafica degli enti**, mediante il nuovo strumento **“Gestione Unitaria Enti – GUE”**.



Con riferimento alle **capacità di analisi previsionale della domanda di lavoro**, la l.r. n. 3/2009 attribuisce all'Osservatorio sul mercato del lavoro di Veneto Lavoro le funzioni di studio e ricerca sulle dinamiche del mercato del lavoro e sull'impatto delle politiche attuate, anche in prospettiva di definizione dei fabbisogni formativi e di orientamento scolastico e professionale. L'Osservatorio realizza la sua mission istituzionale attraverso la produzione di una ricca reportistica periodica, sui fenomeni congiunturali e strutturali del mercato del lavoro regionale. La reportistica attuale contiene analisi sulle competenze professionali, anche con approfondimenti di tipo settoriale e territoriale, e sugli esiti occupazionali dei lavoratori coinvolti nelle politiche regionali. Accanto alle pubblicazioni, sono resi disponibili in formato liberamente navigabile e scaricabile (con aggiornamento trimestrale) i dati derivati dalle Comunicazioni obbligatorie e quelli relativi alla disoccupazione amministrativa. Sono anche disponibili dashboard dinamiche e scaricabili con focus specifici sulle caratteristiche professionali, sui settori produttivi e sui territori che permettono di evidenziare i tratti salienti delle dinamiche occupazionali di breve e lungo periodo. Nell'ottica dell'implementazione del Programma GOL, le attività di analisi del mercato del lavoro regionale saranno rinforzate con particolare riferimento alle seguenti azioni:

- realizzazione di prodotti di analisi declinati a livello di CPI e con specifici focus settoriali;
- lo sviluppo di analisi per ambito professionale;
- l'analisi delle caratteristiche dell'offerta formativa, con riferimento agli ambiti di competenze professionali su cui intervengono;
- lo sviluppo delle modalità di fruizione delle conoscenze sia attraverso l'organizzazione di specifici eventi informativi, che attraverso strumenti per un'agevole consultazione delle basi dati statistiche utili ad approfondire anche a livello locale il "mercato delle professioni".

Il Programma GOL in Veneto è rivolto prioritariamente ai percettori di ammortizzatori sociali e di sostegno al reddito per i quali è prevista una condizionalità. Grazie alla diffusa rete di servizi per il lavoro, che garantisce un elevato livello di prossimità ai cittadini, i potenziali beneficiari potranno accedere al Programma GOL tramite una presa in carico veloce e tempestiva. La capacità di intercettazione dei potenziali beneficiari assume una rilevanza centrale per il raggiungimento dei target e dei milestone concordati tra lo Stato italiano e la Commissione Europea, quale condizione essenziale per il trasferimento delle risorse economiche.

Il Piano di attuazione di GOL in Veneto recepisce gli obiettivi quantitativi fissati dal D.I. del 5/11/2021, individuando la quota parte di utenti con vulnerabilità che dovrà essere presa in carico entro la fine del 2022, al fine di raggiungere il target nazionale del 2025 (pari al 75% dei presi in carico totali).

Tab. 5 - Obiettivi regionali del Piano attuazione GOL riferiti a utenti con vulnerabilità



		TARGET 1		TARGET 2	
		BENEFICIARI GOL	DI CUI VULNERABILI	BENEFICIARI GOL COINVOLTI IN ATTIVITÀ DI FORMAZIONE	BENEFICIARI GOL COINVOLTI IN ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER IL RAFFORZAMENTO DELLE COMPETENZE DIGITALI
Milestone	2025	3 milioni	2,25 milioni	800 mila	300 mila
	2022	600 mila	-	160 mila	60 mila
Obiettivo regionale	2022	37.800	28.350	10.080	3.780



Le misure previste dal Programma GOL si affiancano ad altre misure di politica attiva del lavoro attuate nel contesto regionale. L'obiettivo della programmazione è evitare sovrapposizioni e duplicazione di interventi ed assicurare la **complementarietà tra gli interventi del Programma GOL e le iniziative per l'occupabilità dei lavoratori, finanziate a valere sul PR FSE+ 2021-2027**. I target del Programma GOL costituiscono una platea più limitata rispetto a quelli dei programmi della politica di coesione e quindi, inizialmente, le risorse della politica di coesione saranno focalizzate sui target meno prioritari del Programma GOL o su nuovi fabbisogni non previsti dal PAR GOL o su persone che, terminato il percorso GOL, necessitano di ulteriori interventi per l'inserimento lavorativo.

Il Programma FSE+ 2021-2027 della Regione Veneto identifica 4 priorità di intervento, al di fuori dell'assistenza tecnica:

- 1) **Occupazione**, finalizzata a promuovere l'accesso al mercato del lavoro di coloro che ne sono esclusi, in particolare dei disoccupati di lungo periodo, dei gruppi svantaggiati e degli inattivi, a favorire una maggiore partecipazione femminile attraverso misure di conciliazione tra lavoro e vita privata e ad agevolare l'adattamento dei lavoratori e delle imprese ai cambiamenti del mercato, mediante interventi di formazione continua, nonché un invecchiamento attivo sul posto di lavoro dei lavoratori maturi;
- 2) **Istruzione e formazione**, finalizzata a promuovere un sistema di istruzione e formazione professionale inclusivo e di qualità, sia in chiave di formazione iniziale sia di apprendimento permanente lungo l'intero arco della vita attiva per far fronte alle nuove richieste di competenze del sistema imprenditoriale;
- 3) **Inclusione sociale**, finalizzata a favorire l'inclusione attiva delle persone in condizioni di maggior svantaggio, attraverso l'attuazione di un approccio multidimensionale al bisogno e l'implementazione di un modello di welfare territoriale, di comunità e generativo. Più specificatamente tale priorità mira a migliorare l'accesso paritario e tempestivo a servizi di qualità, sostenibili e a prezzi accessibili, promuovere politiche di inclusione e protezione sociale, che favoriscano l'autonomia, la responsabilizzazione e la partecipazione attiva delle persone. Nell'ambito di tale priorità si persegue il rafforzamento della capacità di presa in carico integrata e il consolidamento di un modello di azione territoriale in rete, mediante la cooperazione tra organismi di formazione accreditati, operatori accreditati ai servizi per il lavoro, agenzie per il lavoro, amministrazioni pubbliche, ATS, servizi sociali e sanitari e Organizzazioni del Terzo Settore.
- 4) **Occupazione giovanile**, finalizzata a favorire l'ingresso nel mercato del lavoro dei giovani, attraverso misure di politica attiva mirate all'inserimento e/o reinserimento occupazionale e alla riduzione del fenomeno dei NEET.

Il PAR GOL individua direttrici per attuare un modello unitario di politiche per il lavoro, che valorizzi la sinergia tra le misure implementate, evitando inefficaci duplicazioni. Nel dettaglio sulle altre fonti di finanziamento potranno essere finanziate azioni trasversali, integrative e di supporto ai percorsi GOL (quali servizi di conciliazione, per l'autoimpiego, e incentivi per l'occupazione), incluse azioni a supporto dell'adeguamento delle competenze digitali dei gruppi target del Programma.

Con riferimento agli interventi realizzati nell'ambito della programmazione FSE 2014-2020 della Regione Veneto, le principali misure che si pongono in un rapporto di complementarietà e di non sovrapposizione con gli interventi finanziati dal Programma GOL sono:

- Work experience;
- Lavori di pubblica utilità;
- Interventi di Age and Diversity Management per le persone e le organizzazioni;
- LIS - Lavori Impatto Sociale;
- Progetti di formazione continua;
- Azioni di rafforzamento (capacity building) del partenariato territoriale.

Con riferimento alle sinergie tra GOL e le altre politiche regionali, si richiamano le misure principali attuate in Regione Veneto:

- **Assegno per il Lavoro**: costituisce il principale strumento di politica attiva del lavoro, attuato in Regione Veneto. Esso prevede la possibilità per gli utenti disoccupati di ricevere un titolo individuale di spesa per acquistare una serie di servizi funzionali all'obiettivo dell'inserimento/ reinserimento occupazionale. Il pacchetto di servizi ammissibili comprende attività di orientamento e counselling, formazione e supporto all'inserimento/reinserimento lavorativo. Con l'avvio della nuova programmazione FSE+ 2021-2027 si prevede di rifinanziare la misura, in modo complementare a GOL.



- **Apprendistato professionalizzante:** la Regione mette a disposizione una offerta formativa pubblica per la formazione di base e trasversale degli apprendisti assunti con contratto di apprendistato professionalizzante (ex art. 44 del D.lgs. 81/2015). Tale misura proseguirà in continuità con gli interventi realizzati nelle annualità precedenti.
- **Istruzione Tecnica Superiore:** la Regione del Veneto finanzia percorsi di Istruzione Tecnica Superiore erogati dal sistema delle Fondazioni ITS-Academy del Veneto. Tali percorsi hanno una durata biennale fino a 2.000 ore e sono finalizzati a formare tecnici altamente specializzati in ambiti tecnologici strategici per la competitività e lo sviluppo del sistema economico nazionale e regionale. Questi percorsi sono finanziati con risorse provenienti dal riparto del Ministero dell'Istruzione a valere sul fondo nazionale ITS, integrate con una quota di cofinanziamento a carico delle linee di finanziamento gestite dalla Regione.
- **Work experience:** sono state promosse dalla Regione del Veneto a partire dal 2012 e si pongono l'obiettivo di offrire ai disoccupati con più di 30 anni l'opportunità di aggiornare e rafforzare le proprie competenze attraverso percorsi di formazione e tirocinio che consentano di reinserirsi più facilmente nel mondo del lavoro. Considerato il successo della misura, sarà rifinanziata nelle prossime annualità, ponendosi in raccordo con le altre politiche attive del lavoro esistenti a livello regionale in un'ottica unitaria.
- **Garanzia Giovani:** nel periodo di programmazione 2021-2027 sarà avviata una nuova fase del Programma Garanzia Giovani, finalizzato all'attivazione e all'inserimento nel mercato del lavoro di NEET under30. Esso sarà finanziato a valere sul neoistituto "Programma Operativo Nazionale Giovani e Donne". Come nella precedente programmazione, la misura sarà gestita a livello nazionale dall'Anpal e dal Ministero del Lavoro e a livello operativo dalle singole Regioni in qualità di Organismi Intermedi.

A fronte dell'avvio del Programma GOL, queste misure dovranno essere ricondotte in un quadro unitario, attuando raccordi virtuosi al fine di massimizzare l'efficacia per i destinatari finali.

2.4. DISOCCUPAZIONE E AZIONI DEI CPI

Ai fini della programmazione di dettaglio delle misure di politica attiva e dell'operatività dei CPI, diventa importante disporre di una buona rappresentazione della potenziale utenza. Di seguito se ne ripropongono in sintesi i tratti principali con riferimento allo stock e al flusso della componente principale costituita dai disoccupati. Al fine poi di inquadrare l'impatto che ha sui CPI l'utenza così quantificata/qualificata, seguirà una sintetica analisi di quale è stata l'offerta di servizi nel corso degli ultimi quattro anni.

STOCK DISOCCUPATI

La delibera regionale n. 1220/2021 ha regolamentato la permanenza della validità della Did prevedendo la chiusura della disponibilità e la conseguente decadenza dallo stato di disoccupazione degli utenti dei CPI che ragionevolmente si può ritenere non siano alla ricerca di lavoro, in quanto si trovano in una delle seguenti situazioni: la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro è stata rilasciata da oltre 36 mesi, senza che ad essa abbia fatto seguito la sottoscrizione del patto di servizio personalizzato né alcuna attività di ricerca attiva; oppure il patto di servizio personalizzato risale ad oltre 36 mesi precedenti, ed in esito alle azioni di monitoraggio poste in essere dal CPI, non risulta posta in essere nessuna delle attività concordate. La disposizione regionale non interessa gli iscritti al collocamento mirato ed è mirata ad avere un quadro aggiornato degli utenti interessati ai servizi così da garantire la regolare erogazione delle prestazioni a chi ha davvero bisogno di assistenza nella ricollocazione.

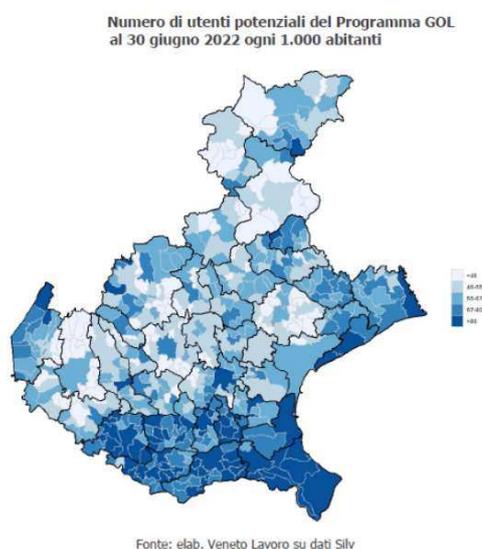
Al 30 giugno 2022, quindi a seguito dell'aggiornamento dell'elenco dei disponibili in applicazione della delibera regionale n. 1220, lo stock dei disoccupati con dichiarazione di immediata disponibilità (Did) attiva presso i Centri per l'impiego in Veneto ammontava a 274.100 unità, venendo ad assumere una dimensione maggiormente in linea con l'effettiva quantità di persone in cerca di impiego (tab. 6). Il dato sugli utenti disponibili e in carico presso i centri per l'impiego della Regione differisce di qualche migliaio rispetto ai domiciliati in Veneto con Did registrate presso i servizi per l'impiego in Italia, ossia i 277.300 al 30 giugno riportati nei paragrafi precedenti.



Tab. 6 - Stock Did per durata disoccupazione e presenza del Patto di servizio personalizzato

Durata disoccupazione	Tutti	Con Ps
1-90 giorni	23.020	14.994
91-180 giorni	18.748	15.848
181-365 giorni	29.422	24.291
1-2 anni	42.297	34.873
2-3 anni	39.379	31.672
oltre 3 anni	121.219	101.348
Totale	274.085	223.026

Fonte Cubo dati Tartufo 2022, estrazione Did con titolari CPI Veneto



L'aggiornamento degli elenchi offre la possibilità di analizzare le caratteristiche dell'utenza descrivendo con maggior completezza un universo articolato che rappresenta i beneficiari potenziali del programma GOL, quale azione di riforma prevista dal Piano nazionale di ripresa e resilienza dell'Italia (Missione 5, Componente 1) volta a ridefinire e riqualificare i servizi di politica attiva del lavoro. Essa è attuata dalle Regioni e Province autonome sulla base dei Piani regionali (Par) approvati da Anpal. I beneficiari di GOL sono costituiti da un gruppo molto eterogeneo di lavoratori, che possono essere differenziati a seconda delle seguenti caratteristiche: presenza o meno di un'occupazione al momento della presa in carico; fruizione di un sostegno al reddito e tipologia del sostegno goduto; esperienza lavorativa pregressa; condizioni di fragilità e/o vulnerabilità. Nel complesso praticamente nessuna categoria dei presenti tra i disponibili viene esclusa dalla possibilità di un trattamento. I servizi offerti ai disponibili devono possedere caratteristiche di appropriatezza e debbono essere il risultato di un processo di valutazione

e *assessment* del beneficiario, volto a rilevare le competenze possedute e gli specifici bisogni, anche alla luce delle condizioni e delle richieste della domanda di lavoro, col fine di mettere in campo gli adeguati strumenti che ne permettano un incremento delle possibilità occupazionali. Sulla base del profilo di occupabilità, dell'analisi dello *skill gap*, della complessità del bisogno potranno così individuarsi specifici percorsi per gruppi di lavoratori dalle caratteristiche simili. Ne sono stati individuati diversi differenziali a seconda dell'intensità degli interventi attivati nelle sfere dell'assistenza nella ricerca del lavoro, della formazione professionale, dei servizi complementari alle politiche del lavoro. Sinteticamente:

- un primo gruppo indirizzato ad un *percorso di reinserimento lavorativo*, è costituito da coloro che risultano essere più vicini al mercato del lavoro e più facilmente occupabili, il cui bisogno principale è quello di essere indirizzati e assistiti nella ricerca del posto di lavoro sulla base dei profili professionali e delle opportunità occupazionali del territorio;
- un secondo gruppo sarà avviato a un *percorso di aggiornamento (upskilling)* in cui gli interventi formativi richiesti saranno prevalentemente di breve durata (massimo 150 ore) e da contenuti e finalità professionalizzanti, richiedendosi un'attività di modesta intensità per il necessario adeguamento delle competenze;
- per un terzo gruppo sarà necessario attivare un *percorso di riqualificazione (reskilling)* che preveda una più robusta attività di formazione (massimo 600 ore) per avvicinare la persona in cerca di occupazione ai profili richiesti dal mercato;



- per i lavoratori più fragili, per i quali le politiche attive del lavoro da sole non sono sufficienti a migliorare l'occupabilità essendo presenti ostacoli e barriere che vanno oltre la dimensione lavorativa, occorre prevedere *percorsi di lavoro e di inclusione* che coinvolgono anche le reti di servizi sociali territoriali;
- nel caso di situazioni aziendali di crisi, tenendo conto della professionalità dei lavoratori coinvolti e del contesto territoriale di riferimento, vanno cercate soluzioni attraverso *percorsi di ricollocazione collettiva* con il coinvolgimento delle aziende e dei rappresentanti dei lavoratori.

Oltre l'80% dello stock di utenti ha sottoscritto un patto di servizio con il CPI, avendo quindi con ciò concordato un percorso di attivazione che da un lato impegna l'utente a svolgere una qualche attività di ricerca attiva d'impiego e/o di qualificazione/riqualificazione e dall'altro impegna il CPI ad offrire i servizi garantendo i Livelli Essenziali delle Prestazioni.

Senza qui analizzare le molteplici caratteristiche utili per programmare le specifiche attività, si evidenzia solo come la composizione attuale dello stock depurato dai cosiddetti inattivi è per il 75% composta da disoccupati di lunga durata (con più di 12 mesi di disoccupazione) e oltre la metà di questi ha più di tre anni di disoccupazione.

Ciò implica che l'attività dei CPI dovrà per forza essere focalizzata da un lato nel mettere in campo misure che evitino quanto più possibile lo scivolamento dei nuovi utenti verso la disoccupazione di lunga durata e dall'altro a strumenti per far uscire da tale situazione gli utenti che ne risultano intrappolati.

FLUSSI DI DISOCCUPAZIONE

Al flusso delle Did corrisponde il flusso di nuovi utenti per i CPI. Analizzando il flusso degli ultimi quattro anni (tab. 7) è visibile la riduzione delle iscrizioni nel 2020, in quanto la pandemia ha causato il calo delle movimentazioni nel mercato del lavoro e nell'accesso ai servizi; con la ripresa nel 2021 si sono rialzate anche le iscrizioni in stato di disoccupazione, tuttavia i flussi di entrata non sono tornati ai livelli del 2019.

Le variazioni mensili nei flussi, in particolare quelle relative ad alcuni mesi, sono riconducibili a ben precisi fenomeni di stagionalità del mercato del lavoro: l'incremento del flusso nel mese di gennaio corrisponde alla fine della stagione turistica a cui si somma la cessazione di contratti che per ragioni amministrative e fiscali hanno scadenza al 31/12 di ciascun anno; il picco di luglio è in buona parte da attribuirsi al termine dei contratti tra i precari della scuola; quello di settembre, ottobre e novembre alla graduale conclusione della stagione turistica estiva.

La quota di inoccupati (senza precedente occupazione) oscilla tra il 10 e il 15% con una diminuzione significativa negli ultimi anni e che prosegue fin dalle annualità precedenti.

Osservando la distribuzione dei flussi per tipologia contrattuale, la quota di nuovi utenti, tra quelli con precedente esperienza lavorativa, che proviene da un contratto a tempo indeterminato è mediamente di poco inferiore al 20%.

Da questa macrocaratterizzazione dei flussi, in cui risulta che i percorsi professionali di provenienza possano essere significativamente diversi tra i singoli lavoratori, emerge come l'offerta di servizi dei CPI, per essere efficace, dovrà saper tener conto della segmentazione dei propri utenti.



Tab. 7 - Flussi Did per anno (periodo gennaio 2019 - giugno 2022)

Anno		2019	2020	2021	2022
Totale		143.158	116.634	125.206	56.173
Precedente occupazione	SI	122.616	103.694	109.948	50.000
	NO	20.542	12.940	15.258	6.173
Mese	Gennaio	15.377	13.809	10.587	11.585
	Febbraio	9.438	8.346	8.126	8.860
	Marzo	9.129	7.011	7.906	8.799
	Aprile	8.875	7.282	7.513	8.003
	Maggio	9.164	5.344	7.180	8.251
	Giugno	9.381	8.088	10.740	10.675
	Luglio	16.646	15.113	18.673	--
	Agosto	8.390	6.021	7.871	--
	Settembre	13.398	12.175	12.304	--
	Ottobre	17.954	12.943	13.223	--
	Novembre	16.075	12.054	12.277	--
	Dicembre	9.331	8.448	8.806	--

Fonte: Cubo Did Tartufo 2022, estrazione Did con titolari CPI Veneto



AZIONI DEI CPI

Nella tab. 8 vi è una fotografia sintetica delle principali attività svolte dai CPI nel corso degli ultimi cinque anni (per il 2022 i dati si riferiscono solo ai primi 9 mesi). La rappresentazione che se ne ricava evidenzia come, con l'allentamento delle limitazioni imposte dal COVID, siano ripresi i tipi di servizi che avevano subito una drastica riduzione a causa di tali limitazioni (tirocini, orientamento di gruppo e gestione delle richieste di personale). I dati relativi alla presa in carico (che consiste nel primo colloquio di orientamento e nella stipula del patto di servizio) confermano che oramai i CPI garantiscono in maniera universalistica tale servizio. Sono inoltre aumentati invece in misura significativa negli ultimi due anni i colloqui diversi da quelli della presa in carico iniziale, ciò è riconducibile all'introduzione nei CPI del nuovo modello di erogazione dei servizi basato sulla figura del case-manager proprio con lo scopo di ampliare oltre al primo orientamento il supporto offerto. Sempre nella direzione di offrire un servizio che non si limiti ad attivare il lavoratore, ma ad accompagnarlo verso il lavoro, sono da leggersi gli indicatori relativi all'attività a supporto dell'incontro tra domanda ed offerta di lavoro per i primi nove mesi del 2022. La definizione del ruolo dell'account manager quale figura professionale dedicata per l'attività svolta dai CPI con le aziende, ha permesso nel 2021 di superare i risultati registrati nel periodo pre-covid (2018 e 2019) e per il 2022 il dato registrato nei primi 9 mesi è sostanzialmente in linea con quello del 2021.

Per quanto riguarda il coinvolgimento degli utenti in misure di politica attiva, si può osservare il drastico calo del numero di assegni per il lavoro (Axl) rilasciati e del numero di patti di servizio garanzia giovani, in entrambi i casi il fenomeno è dovuto all'esaurirsi dell'offerta delle due tipologie di politica attiva. L'avvio del Programma GOL è invece segnalato dal numero di profilazioni qualitative (strumento introdotto a partire dal mese di luglio 2022), si tratta di un valore che fa prevedere il raggiungimento dell'obiettivo di 37.600 profilazioni entro l'anno fissato per il Veneto dal Programma GOL.

Per il 2023, oltre agli indicatori fin qui illustrati, saranno oggetto di particolare attenzione le misurazioni relative al coinvolgimento degli utenti nelle misure di politica attiva che inizieranno a rendersi disponibili con il programma GOL e con gli interventi del Fondo Regionale per l'Occupazione delle persone con disabilità.

Tab.8 Attività erogate dai CPI (gennaio 2018 -settembre 2022)

Attività CPI	2018	2019	2020	2021	2022
Patto di servizio	136.413	142.329	95.009	118.034	90.201
Profilazioni qualitative					14.436
Orientamento di gruppo	10.497	17.040	4.750	3.788	10.392
Colloqui (diversi da presa in carico)	58.255	65.313	115.857	158.287	99.500
Tirocini	9.862	13.779	8.515	13.760	10.708
Patto di servizio Garanzia Giovani	17.778	14.218	8.969	4.711	1.981
Attribuzione Axl	13.535	21.974	16.641	19.600	2.104
Vacancy: numero richieste	10.168	10.676	5.449	13.005	9.496

2.5. APPROFONDIMENTO. CARATTERISTICHE DELLA DISOCCUPAZIONE

Considerato che l'utenza dei CPI è sostanzialmente riconducibile ai lavoratori senza occupazione disponibili all'impiego, l'unità statistica che meglio permette una loro analisi è la dichiarazione di disponibilità (Did) resa ai centri per l'impiego, essa è anche l'atto d'ingresso nello status di disoccupato accertato amministrativamente, che viene richiesto anche per poter beneficiare delle misure di politica attiva.

L'utenza dei CPI è costituita sostanzialmente dai lavoratori senza occupazione disponibili all'impiego: di grande interesse è pertanto l'analisi delle caratteristiche dei soggetti che rilasciano la dichiarazione di disponibilità (Did), adempimento che rappresenta l'atto d'ingresso nello status di disoccupato accertato amministrativamente e richiesto per poter beneficiare delle misure di politica passiva ed attiva.

Il flusso delle dichiarazioni di immediata disponibilità rilasciate annualmente dai servizi per l'impiego in Veneto è stato pari a 144.000 Did nel 2019, per poi calare a 117.800 nel 2020 a causa della situazione di blocco del mercato del lavoro e di limitazione negli spostamenti ed accesso agli sportelli determinati dalla pandemia. Il numero dei nuovi iscritti nelle liste di disoccupazione tende infatti a calare nei periodi di crisi economica come conseguenza dei minori movimenti in ingresso e uscita dal mercato del lavoro e del calo di fiducia delle forze lavoro rispetto alle prospettive occupazionali. Nel



2021, infatti, si è riscontrata una crescita collegata al “rimbalzo” post-pandemico e le iscrizioni in disoccupazione sono state 126.400 (+7% sul 2020 ma -12% rispetto alla situazione pre-Covid del 2019); nel primo semestre del 2022 le Did rilasciate sono state oltre 56.000 (+8% sull’anno precedente e 8% sul 2019). L’analisi di medio periodo evidenzia un crollo del 19% delle Did tra il 2019 e il 2020, con una ripresa nelle annualità successive che però non ha ancora riportato il valore dei flussi alla dimensione pre-crisi.

Gli stock e ancor più gli andamenti in entrata nella disoccupazione rispecchiano le peculiarità dei mercati del lavoro locali, le loro tipicità territoriali e settoriali e le caratterizzazioni socio-anagrafiche dei movimenti in entrata ed uscita dall’occupazione dipendente.

Osservando il dato del primo semestre 2022 si osserva che l’89% dei nuovi iscritti presso i centri impiego ottiene lo status di disoccupato in senso stretto, in quanto proviene da precedenti esperienze lavorative, mentre nell’11% dei casi si tratta di inoccupati, ossia persone prive di rapporti di lavoro registrati in Veneto. In un contesto di diminuzione complessiva dei disoccupati rispetto alla situazione pre-crisi del 2019 si osserva che gli inoccupati seguono un trend di contrazione molto più marcato (-33%) dei disoccupati in senso stretto (-4%).

Le donne, 32.500 nel primo semestre dell’anno, sono maggioritarie nei flussi di disoccupazione, con una quota del 57%. Gli uomini sono 24.200, 43%, e riducono i flussi di ingresso (-14% rispetto all’analogo periodo del 2019) più delle donne (-4%). Tre quarti delle persone che hanno rilasciato la Did hanno cittadinanza italiana, 42.200, con un andamento del -7% rispetto al primo semestre 2019; un quarto delle Did rilasciate, 14.500, sono state sottoscritte da cittadini stranieri, con un andamento del -11%.

Rispetto all’età i flussi quasi il 50% delle iscrizioni del primo semestre riguarda la fascia di età centrale degli adulti, con 28.200 dichiarazioni di immediata disponibilità nei 6 mesi; le 19.400 Did dei giovani fino a 30 anni costituiscono il 34% dei flussi e le rimanenti 9.100 Did, il 16%, sono state sottoscritte dai *senior* over 55.

Guardando ai territori i flussi di Did si concentrano nelle province più popolose: Verona assorbe una quota del 20% sul totale regionale ed è caratterizzata anche dal fatto di avere maggiori movimentazioni nel mercato del lavoro; nel 2022 risulta essere l’unica provincia veneta con un numero di Did che ha superato, seppur di poco, il volume del primo semestre 2019 (11.400 nel 2022 rispetto alle 11.300 del 2019). In tutte le altre province si è assistito ad un calo rispetto al dato pre-pandemico, mediamente del -8%: Padova raccoglie una quota di circa il 20% dei flussi di Did, 11.000 nel primo semestre del 2022 con una diminuzione del -10% rispetto al dato pre-pandemico; Venezia, con 10.200 Did nel primo semestre del 2022, presenta una quota del 18%, ha in comune con Verona il fatto di presentare un ritmo sostenuto nel mercato del lavoro e di essersi riavvicinata ai valori di 3 anni fa (-4% rispetto al 2019). A Treviso, con 9.700 Did, il calo più consistente rispetto ad altri territori (-16% sul 2019) fa sì che la quota attuale sul totale regionale sia del 17%; Vicenza con 9.200 iscrizioni presenta una quota del 16% e una diminuzione del -10%. Rovigo e Belluno rappresentano rispettivamente il 5% e il 4% del flusso di Did: nell’ultimo semestre chiuso sono state 3.000 a Rovigo, in calo del -12%, e 2.300 a Belluno, con un calo del -9%.

A seguito del provvedimento adottato dalla Regione del Veneto per aggiornare gli elenchi degli utenti dei Centri per l’impiego al fine di garantire la regolare erogazione delle prestazioni a chi è effettivamente disponibile ed ha bisogno di assistenza nella ricollocazione, dal 1° aprile 2022 i disoccupati iscritti ai Centri per l’impiego del Veneto che non hanno mai sottoscritto il patto di servizio personalizzato o che negli ultimi 36 mesi non hanno effettuato alcuna azione di ricerca attiva di lavoro, hanno perso automaticamente lo stato di disoccupazione. Alla fine di giugno 2022 i disoccupati disponibili registrati presso i Centri per l’impiego e domiciliati in Veneto risultano 277.300, dei quali 48.200 inoccupati. L’operazione di pulizia della banca dati ha portato a una diminuzione rispetto al trimestre precedente pari al -29% nel numero di disoccupati, mentre rimane stabile lo stock degli inoccupati. Alle conseguenze dell’operazione di tipo “amministrativo” si associa il consueto calo imputabile nel secondo trimestre dell’anno al calo degli iscritti negli elenchi dei centri per l’impiego come effetto del reclutamento stagionale. Lo stock dei disoccupati al 30 giugno 2022 risultava composto oltre che dai 277.300 disponibili con Did aperta, da ulteriori 110.300 soggetti in sospensione perché occupati temporaneamente o perché in conservazione della condizione di disoccupazione per ragioni di reddito. Il buon andamento della congiuntura nel primo semestre dell’anno unita alle consuete attivazioni stagionali ha trovato riscontro in uno spostamento della popolazione iscritta alle liste dei centri per l’impiego, rispetto ai mesi precedenti, dalla categoria di coloro che cercano lavoro a quella dei precari con lavori a termine.

La composizione socio-anagrafica dello stock di disponibili a fine giugno 2022 inevitabilmente riflette le quote dei flussi di entrata: le donne risultano pari al 59% (precedentemente alla cancellazione dei soggetti che non hanno effettuato azioni di ricerca attiva rappresentavano il 57% del totale dei disoccupati). Gli stranieri hanno un peso sul totale del 26%, metà dello stock è composto dalla fascia centrale degli adulti fra i 30 e i 54 anni, mentre i giovani rappresentano il 22% e gli over 55 il 28%. I laureati sono circa il 9%, mentre è ancora assai consistente il numero di soggetti in possesso al



massimo della licenza di scuola media inferiore, il 45%. Tra i soggetti privi di titolo di studio e tra quelli a cui esso non è attribuibile prevalgono i disponibili stranieri. La distribuzione in base alla durata dell'episodio di disoccupazione evidenzia che il 45% dei disponibili, 124.300, è iscritto da oltre due anni, mentre nella rilevazione precedente più della metà dei soggetti aveva una disoccupazione di lunga durata. Aumenta in termini sia assoluti che relativi il numero di coloro che hanno rilasciato la Did da non più di un mese: 19.500, il 7% del totale. La distribuzione territoriale risulta abbastanza omogenea nelle cinque province più grandi oscillando tra i 44.000 disoccupati di Vicenza e i 50.700 di Venezia; ovviamente inferiori sono le consistenze di Rovigo (17.200 disoccupati) e Belluno (10.400 disoccupati).

Con la presenza del programma GOL è stata avviata la classificazione dello stato di disoccupazione collegato al profilo di occupabilità. Sulla base del profilo di occupabilità, dell'analisi dello skill gap, della complessità del bisogno potranno così individuarsi specifici percorsi per gruppi di lavoratori dalle caratteristiche simili.

Ne sono stati individuati diversi differenziati a seconda dell'intensità degli interventi attivati nelle sfere dell'assistenza nella ricerca del lavoro, della formazione professionale, dei servizi complementari alle politiche del lavoro.

Sinteticamente:

- un primo gruppo indirizzato ad un percorso di reinserimento lavorativo, è costituito da coloro che risultano essere più vicini al mercato del lavoro e più facilmente occupabili, il cui bisogno principale è quello di essere indirizzati e assistiti nella ricerca del posto di lavoro sulla base dei profili professionali e delle opportunità occupazionali del territorio;
- un secondo gruppo sarà avviato a un percorso di aggiornamento (upskilling) in cui gli interventi formativi richiesti saranno prevalentemente di breve durata (massimo 150 ore) e da contenuti e finalità professionalizzanti, richiedendosi un'attività di modesta intensità per il necessario adeguamento delle competenze;
- per un terzo gruppo sarà necessario attivare un percorso di riqualificazione (reskilling) che preveda una più robusta attività di formazione (massimo 600 ore) per avvicinare la persona in cerca di occupazione ai profili richiesti dal mercato;
- per i lavoratori più fragili, per i quali le politiche attive del lavoro da sole non sono sufficienti a migliorare l'occupabilità essendo presenti ostacoli e barriere che vanno oltre la dimensione lavorativa, occorre prevedere percorsi di lavoro e di inclusione che coinvolgano anche le reti di servizi sociali territoriali;
- nel caso di situazioni aziendali di crisi, tenendo conto della professionalità dei lavoratori coinvolti e del contesto territoriale di riferimento, vanno cercate soluzioni attraverso percorsi di ricollocazione collettiva con il coinvolgimento delle aziende e dei rappresentanti dei lavoratori.



3. FINALITA'

Il Piano triennale delle attività aggiornato annualmente, ai sensi dell'art. 17 della l.r. n. 3/2009 e previsto dall'allegato 4/1 al D. lgs. 118/2011 "principio contabile applicato concernente la programmazione di bilancio", è sottoposto al controllo della Giunta regionale e, unitamente al bilancio di previsione, costituisce in concreto lo strumento fondamentale su cui si basa il funzionamento dell'Ente.

Ai sensi dell'art. 13, comma 3 della l.r. n. 3/2009 e s.m.i., Veneto Lavoro **predispone un piano annuale delle attività** che è approvato dalla Giunta regionale, previo parere della Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali e della commissione consiliare competente. Nell'ambito degli strumenti di programmazione dell'Ente, il Piano delle attività (di seguito anche Piano) è **documento programmatico "portante" di Veneto Lavoro** perché rappresenta lo strumento che individua in maniera analitica le attività e gli obiettivi programmatici che saranno perseguiti dall'Ente in relazione alle funzioni di direzione, coordinamento e monitoraggio della rete pubblica dei servizi per il lavoro e l'assistenza al sistema dei servizi per il lavoro secondo l'azione di indirizzo e coordinamento messa in atto dalle strutture regionali competenti. Gli obiettivi programmatici stabiliti costituiscono, quindi, un vincolo istituzionale per l'Ente, di cui lo stesso deve dare conto in una Relazione annuale conclusiva, anch'essa sottoposta all'approvazione della Giunta regionale, sentita la competente Commissione consiliare. Nell'ambito dei controlli la Giunta regionale verifica la conformità delle azioni dell'Ente rispetto agli indirizzi espressi.

Particolare attenzione viene quindi rivolta al sistema dei servizi pubblici per l'impiego e, di conseguenza, all'efficientamento dei processi e degli strumenti a disposizione dei centri per l'impiego della Regione del Veneto, potenziando le dotazioni disponibili sia relative alle funzioni di governance del sistema dei servizi sia relative alla sua operatività.

Il contesto normativo che discende dagli strumenti di programmazione europei, nazionali e regionali in cui opera Veneto Lavoro è dettagliatamente descritto nel capitolo 2.3.

Le principali norme nazionali di riferimento sono il **D.Lgs. 150/2015** e s.m.i., il **D.M. n. 4/2018** relativo alla definizione dei LEP, il **D.L. n. 4/2019** convertito con modificazioni dalla L. 28 marzo 2019, n. 26, relativo all'introduzione del RdC, le linee di indirizzo emanate il 3 dicembre 2019 dall'Anpal per l'individuazione delle priorità politiche per l'anno 2020, il **DMLPS n. 74/2019** di adozione del Piano straordinario di potenziamento dei CPI e delle politiche attive del lavoro modificato con DM 59/2020 e Decreto 123/2020, il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza** approvato dal Consiglio Europeo in data 13 luglio 2021. Con decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 5 novembre 2021 è stato approvato il **Programma nazionale GOL**, prevedendo da parte di Regioni e Province autonome l'adozione di un Piano regionale per l'attuazione di GOL, previa valutazione di coerenza con il Programma nazionale da parte dell'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL), con cui è definita la strategia regionale di implementazione delle azioni previste nel Programma. A ciò si aggiunga quanto previsto con il **Programma Nazionale FSE+ 2021-2027**, approvato con decisione della Commissione Europea n. C(2022)5655 del 31/07/2022 e adottato con delibera della Giunta della Regione Veneto n. 1010 del 16/08/2022.

Per quanto riguarda la **programmazione regionale**, si fa riferimento in particolare a:

- l'ultimo **Piano regionale del lavoro** (D.G.R. n. 1092 del 13/07/2017) nel quale si prende atto dei nuovi scenari istituzionali che sono derivati dalle riforme del c.d. Jobs Act, in cui la Giunta regionale ha puntato decisamente ad un rilancio dei servizi pubblici per l'impiego, anche mediante l'aggiornamento delle piattaforme informatiche del lavoro e alla collaborazione con soggetti privati operanti nel mercato del lavoro;
- il **Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto**, adottato con D.G.R. 1379/2020 nel quale vengono definiti il programma, le linee di intervento in attuazione del "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche del lavoro" adottato con il Decreto del Ministero del Lavoro n. 74 del 28 giugno 2019, pubblicato sulla GU n.181 del 3 agosto 2019 e modificato con Decreto Ministeriale n. 59 del 22 maggio 2020;
- il **Piano Attuativo di GOL della Regione del Veneto (PAR Veneto)** del Programma Nazionale per la Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori (GOL) previsto dal Programma Nazionale di Ripresa e Resilienza, Missione 5, componente C1, interventi 1.1. "Politiche attive del lavoro e formazione", adottato con D.G.R. 248 del 15 marzo 2022. Il programma GOL è il perno dell'azione di riforma nell'ambito delle politiche attive del lavoro, che oltre a GOL ha previsto il varo di un Piano per le nuove competenze, il potenziamento dei centri per l'impiego e il rafforzamento del sistema duale. L'orizzonte temporale del Programma coincide con quello del PNRR e quindi del quinquennio 2021/2025.



Veneto Lavoro persegue una visione strategica integrata delle proprie funzioni e dei propri obiettivi in coerenza con la programmazione strategica regionale e nazionale. In particolare, secondo quanto previsto dal D.L. n. 80/2021, art. 6, convertito, con modificazioni, dalla Legge 6 agosto 2021, n. 113, Veneto Lavoro ha adottato il **Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO)**, con decreto n. 26 del 31/03/2022, prevedendo una logica integrata degli strumenti di programmazione finalizzata al valore pubblico, che trova il suo punto di riferimento proprio nel Piano delle attività.



Dal punto di vista della programmazione finanziaria il Piano delle attività, a cui fa esplicito riferimento il bilancio di previsione, individua anche negli strumenti di programmazione indicati le fonti programmatiche che rendono disponibili le risorse finanziarie adeguate alla realizzazione delle attività e degli obiettivi individuati.

Il Programma delle attività e il bilancio di previsione devono tener conto degli indirizzi espressi dalla Giunta Regionale, ma al contempo, al fine di assicurare il principio dell'equilibrio finanziario, devono altresì accertare l'effettiva sussistenza di risorse finanziarie adeguate.

In particolare l'art. 18 della L.R. n. 3/2009, individua le modalità di finanziamento da parte della Regione. Le risorse finanziarie complessive dell'Ente trovano la loro fonte:

- finanziamento regionale relativo alla quota statale prevista dalla L. n. 205/2017, dalla legge n. 145/2018 per il **PERSONALE**;
- finanziamento regionale annuale nella misura determinata dal provvedimento di approvazione del bilancio di previsione destinate al **FUNZIONAMENTO** dell'Ente;
- finanziamento previsto per il **RAFFORZAMENTO** dei servizi pubblici per l'impiego introdotto nel Piano straordinario di potenziamento dei CPI a copertura stabile degli oneri di funzionamento dei CPI;
- specifici finanziamenti regionali riferiti alle **POLITICHE ATTIVE**: programma GOL con le varie Misure (1, 2, 3), Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità;
- altri finanziamenti annuali regionali (**VENETO WELFARE e UNITA' DI CRISI**), quantificati nel provvedimento di approvazione del bilancio di previsione regionale;
- finanziamenti regionali riferiti alla **ASSISTENZA TECNICA** per specifici **PROGETTI** nazionali e comunitari per la realizzazione di progetti affidati dalla Regione (a titolo di esempio AT sociale, AT sede Bruxelles, Poc Spao, AT terzo settore, Domde).



Tab. 9 - Finanziamenti e relativa destinazione

FORNTE DI FINANZIAMENTO	QUOTA DI FINANZIAMENTO	DESTINAZIONE
L. 205/2017	- 19.019.326,21	PERSONALE
PSPCPI legge bilancio 2019 potenziamento	- 9.182.782,28 per il 2021 - 15.109.354,52 a partire dal 2021	
PSPCPI Provvedimento regionale di approvazione del bilancio di previsione	- 2.830.000 contributo regionale	FUNZIONAMENTO
	- importo massimo pari a 3.673.112,91 della quota destinata al Veneto dei finanziamenti statali di 70 milioni previsti dalla legge di bilancio 2022 e trasferiti in relazione al personale assunto	FUNZIONAMENTO
	- 26.813.624,24 per il 2019 - 21.636.910 per il 2020	POTENZIAMENTO ANCHE INFRASTRUTTURALE DEI CPI
PAR specifici finanziamenti regionali riferiti alle Politiche Attive	- 34.190.000 GOL con le varie Misure (1, 2, 3) - 12.000.000 Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità	POLITICHE ATTIVE
Provvedimento regionale di approvazione del bilancio di previsione	- 200.000 (Veneto Welfare) - 284.000 (Unità di Crisi)	VENETO WELFARE e UNITA' di CRISI
Finanziamenti regionali riferiti a specifici progetti nazionali e comunitari per la realizzazione di specifici progetti affidati dalla Regione	Quota determinata in relazione ai progetti affidati dalla Regione	PROGETTI



4. OBIETTIVI

Di seguito si specificano gli obiettivi generali del Piano, con i risultati attesi, l'indicazione delle U.O. coinvolte e il riferimento al Piano straordinario di potenziamento dei CPI secondo la seguente articolazione:

- servizi per il lavoro: U.O.8, U.O.T;
- servizi al sistema: U.O.3, U.O.4;
- servizi speciali: U.O.5, U.O.6, U.O.7;
- servizi interni: U.O.1, UO2;
- Direzione.

Tab. 10 - Obiettivi generali del Piano delle Attività

SERVIZI PER IL LAVORO OBIETTIVI – ORGANIZZAZIONE SERVIZI PER IL LAVORO	RISULTATI ATTESI	UO	PSPCPI
Miglioramento della governance regionale			
Programmazione e controllo dei servizi erogati dai CPI a tutti gli utenti disoccupati e con riferimento ai risultati previsti dal programma GOL e in particolare (1) profilatura qualitativa, (2) attivazione alle politiche, (3) candidatura alle occasioni di lavoro, (4) aggiornamento del curriculum vitae	Attivazione disoccupati profilati anche con riferimento a GOL: presa in carico e attivazione al lavoro ed alle politiche secondo i target definiti dal PAR.	DIR UO8 UOT	
Sistema di monitoraggio dei servizi per il lavoro finalizzato alla programmazione e al controllo dei servizi ed al miglioramento dei tempi di risposta e della qualità dei servizi di tutti gli operatori coinvolti (pubblici e privati).	Utenti serviti mediante le reti e tipologia di servizi resi	UO8 UOT	
- Rafforzamento gestione amministrativa rendicontazione e liquidazione dei contributi alle politiche attive - Definizione dei processi di gestione, rendicontazione e liquidazione e sviluppo degli strumenti informativi necessari (per tutti i percorsi di politica attiva gestiti); - Gestione diretta della rendicontazione e della liquidazione delle attività per i percorsi GOL 1, 2 e 3.	Definizione nuove procedure Monitoraggio programma	UO8 UO1	
Promozione delle RETI con istituzioni e operatori accreditati finalizzate ad incrementare la partecipazione alle politiche attive e a favorire una presa in carico multidimensionale delle persone più fragili.	Contatti con istituzioni e operatori accreditati	UO8 UOT	
Modellizzazione del sistema di profilazione dei lavoratori utenti dei servizi per il lavoro anche in riferimento alle politiche nazionali (es.PNRR GOL)	Modello di profilazione lavoratori utenti	UO8 UOT	
Collaborazione con i Comuni che attivano lo Sportello Lavoro	Contatti con i comuni che attivano lo Sportello lavoro	UO8 UOT	
Verifica disponibilità di misure di politiche attive nella programmazione nazionale, regionale, locale con riferimento a risorse pubbliche e private	Segnalazioni alla programmazione regionale	UO8 UOT	
Miglioramento della comunicazione dei servizi per il lavoro dei CPI			
Sviluppo del programma di comunicazione interna ed esterna dei CPI con il programma di comunicazione e della programmazione del palinsesto del canale digitale di Veneto Lavoro (Il Lavoro al Centro), rivolto a cittadini imprese intermediari e pubbliche amministrazioni.	Informazione sui servizi dei CPI e fruizione del canale digitale dei CPI verso disoccupati, imprese ed intermediari	DIR UO8 UOT	X



Implementazione del servizio regionale di Contact Center finalizzato a garantire facile accessibilità telefonica a tutti gli utenti per accedere alle informazioni ed ai servizi.	Monitoraggio Programma	U08	X
Miglioramento delle sedi dei CPI			
- Adeguamento a standard crescenti di tutte le sedi dei CPI garantendo infrastrutture fisiche e informatiche in linea con il rafforzamento del personale.	Monitoraggio piano annuale dei lavori, servizi e forniture	DIR U01	X
- Ammodernamento dell'arredo e delle attrezzature delle sedi dei CPI.			
- Attuazione del programma di trasferimento delle sedi dei CPI in locazioni adeguate ai servizi per i cittadini e le imprese: Venezia-Mestre, Vicenza, Bassano del Grappa, Cittadella, Chioggia, Camposampiero, Bovolone, Jesolo, Portogruaro.	Monitoraggio Programma anche con riferimento alle tabelle riportate nel paragrafo 5.2.4	DIR U01 UOT	X
- Sviluppo di almeno tre CPI modello, in linea con le migliori prassi europee, con garanzia delle infrastrutture fisiche ed informatiche adeguate al rafforzamento del personale ed alle migliori innovazioni nei servizi per il lavoro.			
- Identificazione ed avvio di uffici periferici ai CPI (ex-recapiti) presso Amministrazioni Comunali in relazione alla programmazione nazionale per singolo CPI.			
Sviluppo Servizi alle persone			
Rafforzamento dell'approccio ai servizi secondo la modalità del case management – Case Manager - secondo le seguenti direttive:	a) Contatto e Patto di servizio entro 90 gg Did Flusso		
a) Assicurazione della stipula del patto di servizio entro 90 giorni per tutti i disoccupati con Did attivata (Flusso);	b) Almeno un contatto annuale con utenti con Did che non si sono attivati	U08 UOT	
b) Verifica periodica delle persone già prese in carico e successivo contatto con coloro che dopo la stipula del patto di servizio non si sono attivati;			
Applicazione annuale della D.G.R. 1220/2021 "Procedure per la gestione amministrativa dello stato di disoccupazione"	Aggiornamento banca dati iscritti ai CPI	U08 UOT	
Programma di presa in carico da parte dei "case manager" delle persone con disabilità con evidenza delle situazioni di inattività o termine dei servizi dei CPI	Aggiornamento banca dati iscritti ai CPI	U08 UOT	
Sviluppo Servizi alle imprese			
Rafforzamento dell'approccio ai servizi secondo la modalità dell'account management – Account Manager - per incrementare il numero di aziende in portafoglio e il numero di offerte di lavoro raccolte ed evase periodicamente	Incremento portafoglio, offerte ed evasione per account manager	U08 UOT	
Crescita delle occasioni di incontro tra domanda ed offerta con la realizzazione delle fiere del lavoro tramite gli eventi INCONTRALAVORO in presenza e a distanza a livello territoriale e settoriale.	Programma eventi Incontralavoro e aziende coinvolte	DIR U08 UOT	
Crescita delle occasioni di incontro tra domanda ed offerta di politiche attive con la realizzazione tramite gli eventi INCONTRAFORMAZIONE in presenza e a distanza a livello territoriale e settoriale.	Programma eventi INCONTRAFORMAZIONE e operatori coinvolti	DIR U08 UOT	
Crescita delle azioni mirate verso imprese soggette agli obblighi di cui alla L. 68/99	Programma delle verifiche su aziende soggette agli obblighi di cui alla L.68/99	U08 UOT	
Rafforzamento delle azioni volte a contrastare il Caporalato (in particolare in agricoltura) favorendo la trasparenza dell'incontro tra domanda ed offerta ed il ruolo dei CPI e degli enti accreditati ai servizi di intermediazione.	Segnalazioni interne	DIR U08 UOT	



Collaborazione con i Comuni				
- Rafforzamento della collaborazione tra servizi sociali e CPI in merito alla gestione della utenza.			DIR	
- Crescita della collaborazione con le amministrazioni comunali nella gestione degli sportelli lavoro favorendone l'incremento.	Monitoraggio Programma		UO8 UOT	
Cura del Capitale Umano di Veneto Lavoro				
Programmazione interventi formativi della "Academy Veneto Lavoro" quale strumento per il mantenimento e lo sviluppo delle competenze degli operatori dei CPI a tutti i livelli.	Monitoraggio Programma Realizzazione di quanto previsto dal Piano Formazione CPI		DIR UO8 UO2	X
Programmazione formazione nuovi assunti nel sistema dei CPI con l'attività di Induction (accompagnamento ai nuovi assunti).	Numero dipendenti da coinvolgere, numero ore erogate Realizzazione di quanto previsto dal Piano Formazione CPI		UO8 UO2	X
Avvio di una funzione di assessment interna, svolta da operatori specificamente formati ed incaricati, volta a verificare come i CPI sono organizzati per garantire il programma GOL, i Lep e l'omogeneità delle azioni operative	Monitoraggio Programma Realizzazione di quanto previsto dal Piano Formazione CPI		UO8	X
Rafforzamento delle figure professionali (1) Responsabile CPI (2) Case Manager e (3) Account Manager per affrontare la gestione dei servizi personalizzati per tutti i profili di necessità e della domanda delle imprese.	Monitoraggio Programma Realizzazione di quanto previsto dal Piano Formazione CPI		UO8 UOT	X
Mantenimento del programma di gestione del Lavoro Agile	Monitoraggio Programma		DIR Tutte le UO UOT	X
SERVIZI AL SISTEMA				
OBIETTIVI – SISTEMA INFORMATIVO LAVORO		RISULTATI	UO	PSPCPI
Digitalizzazione dei servizi per il lavoro				
- Incremento dei servizi Digitali per il supporto a distanza degli utenti dei CPI su Web e tramite APP e ChatBot.			UO3	
- Assistenza all'utilizzo SPID per tutti gli utenti.				
- Monitoraggio attrezzature di sistema per la gestione del lavoro agile tramite smart office.	Monitoraggio Programma			X
- Sostegno tecnologico al Canale Servizi Digitali dei CPI attraverso il palinsesto dei programmi webinar rivolti a disoccupati, imprese, intermediari, grande pubblico.				
Sviluppo del Sistema informativo per il lavoro:				
- Programmazione dei servizi di telematici di comunicazione e di rete.			UO3	
- Rinnovamento della strumentazione e la gestione della manutenzione.				
- Passaggio generalizzato su Cloud.	Monitoraggio Programma			X
- Rinnovamento completo del sistema gestionale dei CPI.				
- Aggiornamento dei Portali di Veneto Lavoro e CliclavoroVeneto.				
- Integrazione con le altre banche dati amministrative.				



SERVIZI AL SISTEMA OBIETTIVI – CONOSCENZA MERCATO DEL LAVORO	RISULTATI	UO	PSPCPI
Monitoraggio e conoscenza del Mercato del Lavoro:			
<ul style="list-style-type: none"> - Diffusione delle informazioni sulla domanda di lavoro tramite banche dati accessibili e infografiche. - Aggiornamento mensile analisi mercato del lavoro: Bussola - Aggiornamento trimestrale analisi mercato del lavoro: Sestante e Clessidra - Aggiornamento periodico analisi crisi aziendali. - Aggiornamento annuale: disoccupazione, collocamento mirato L.68, tirocini, turismo. - Produzione di analisi tempestive sulla incidenza sul mercato del lavoro di fenomeni imprevisti (es. Covid, energia e materie prime). - Produzione di analisi periodiche su: mismatching domanda offerta, polarizzazione alte basse qualifiche, flussi migratori, fattori di genere, giovani. - Assistenza ai tavoli di filiera con analisi specifiche: turismo, agricoltura, logistica. 	Monitoraggio Programma	UO4	X
SERVIZI SPECIALI OBIETTIVI – SERVIZI SPECIALI			
Unità di Crisi:			
<ul style="list-style-type: none"> - Miglioramento nel modello di Gestione crisi aziendali complesse con misure di anticipazione e supporto alla reindustrializzazione - Implementazione e/o gestione Tavoli di Filiera come strumento di anticipazione - Comunicazione e informazione istituzionale e alle imprese per la gestione delle situazioni di crisi 	Monitoraggio Programma	U.O.6	
Veneto Welfare:			
<ul style="list-style-type: none"> - Promozione e gestione del sistema di accreditamento: (1) previdenza complementare contrattuale, (2) previdenza sanitaria, (3) bilateralità, (4) welfare territoriale ed aziendale - Rilevazione ed analisi delle migliori prassi nell'ambito dei sistemi di welfare (Osservatorio Welfare) - Gestione delle relazioni con le Parti Sociali e i soggetti qualificati nei sistemi di Welfare (Academy) 	Monitoraggio Programma	U.O.7	
Assistenza Tecnica:			
<ul style="list-style-type: none"> - Miglioramento del servizio di Assistenza Tecnica: selezione dei candidati, programmazione attività, rendicontazione, strumentazione a supporto; - Sviluppo di azioni innovative in linea con le politiche regionali, in particolare per quanto attiene il capitale umano, il governo del mercato del lavoro e l'inclusione socio-lavorativa; - Sviluppo dei processi di accrescimento della conoscenza e scambio di buone prassi, rete stakeholder a livello regionale, nazionale, europeo. 	Monitoraggio Programma	U.O.5	



SERVIZI INTERNI OBIETTIVI – SERVIZI INTERNI	RISULTATI	UO	PSP
Bilancio e Approvvigionamenti:			
- Programmazione e controllo nella Gestione approvvigionamenti e contratti	Monitoraggio Programma	UO1	
- Gestione Patrimonio			
- Gestione Bilancio e gestione finanziaria			
- Rafforzamento e gestione della Rendicontazione			
Personale:			
- Programmazione e gestione concorsi	Monitoraggio Programma	UO2	
- Gestione giuridica del personale			
- Gestione economica e previdenziale del personale			
- Avvio programma per il Benessere organizzativo welfare e relazioni sindacali			
- Gestione presenze			
- Programmazione e gestione della Sicurezza			
- Gestione Pari Opportunità			
DIREZIONE OBIETTIVI			
Programmazione e controllo sulle attività dell'Ente e Coordinamento UO/UOT	Monitoraggio Programma	DIR	X
Programmazione integrata e monitoraggio raggiungimento risultati previsti in un'ottica di valore pubblico (Piano delle attività, PIAO, Bilancio, Piano straordinario di potenziamento)			
Coordinamento attività strategiche in ambito relazioni istituzionali e comunicazione anche previste dal PAR in relazione a GOL (cfr. PAR)	Monitoraggio	DIR	X
Soddisfazione utenza: Implementazione e coordinamento di un sistema di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza	Messa a sistema di un questionario di valutazione utenza per tutte le iniziative pubbliche rivolte a cittadini e imprese	DIR	
	Altre azioni specifiche di rilevazione in ordine ai prodotti forniti e i servizi informativi erogati.		
Miglioramento organizzativo con riferimento alla semplificazione e digitalizzazione: presidio e coordinamento della mappatura dei processi al fine di semplificare e digitalizzare le procedure per migliorare l'accessibilità ai servizi per gli utenti (cittadini e imprese)	Rilevazione e diffusione buone prassi	DIR	
	Individuazione di procedure/processi da semplificare e digitalizzare e definizione di un cronoprogramma di attuazione		
Presidio e coordinamento PTPC con particolare riferimento ai processi interessati da rischi corruttivi e le relative azioni individuate, anche in nesso con il Piano Potenziamento	Monitoraggio programma	DIR	



5. ATTIVITA'

Nel seguente capitolo si dettagliano obiettivi e attività delle singole U.O.

5.1. DIREZIONE

OBIETTIVI

Gli obiettivi della Direzione fanno riferimento alla programmazione, al controllo sugli obiettivi e le attività dell'ente e al coordinamento delle U.O. e U.O.T., come specificato nella tabella.

ATTIVITA'

La Direzione si occupa della programmazione degli obiettivi e delle attività in relazione agli indirizzi regionali in un'ottica integrata di valore pubblico (PDA, PIAO, Bilancio, Piano Performance, etc.) e del monitoraggio del raggiungimento dei risultati previsti. Gestisce e sviluppa le relazioni con gli stakeholders istituzionali e non al fine di ricordare il sistema dei servizi al lavoro pubblici e privati nell'ottica di massimizzare le risposte alle esigenze del territorio.

Le funzioni a supporto della Direzione assicurano la produzione dei principali documenti di programmazione e controllo, il rapporto con la Regione Veneto, le Istituzioni e il Collegio dei revisori.

Alle dirette dipendenze del Direttore rientrano tutte le attività di carattere direzionale e quelle particolarmente rilevanti per carattere innovativo e di rappresentanza istituzionale. Di seguito si descrivono sinteticamente le principali attività istituzionali.

Segreteria di Direzione

Supporta i vertici dell'Ente per i quali lavora nella gestione quotidiana delle attività, attraverso compiti di carattere sia organizzativo che esecutivo. Collabora con le U.O., U.O.T., e con gli enti istituzionali. Cura la predisposizione dei testi delle convenzioni e degli accordi e ne gestisce le relative istruttorie.

Programmazione Ente e Coordinamento U.O./U.O.T

Verifica la programmazione e anticipa le misure di correzione alle azioni al fine del raggiungimento degli obiettivi previsti, attraverso una segreteria che opera in modo specifico in riferimento al piano triennale ed al consuntivo semestrale rilevando scostamenti e trasferendo le indicazioni correttive alle Unità Organizzative. Definisce il *programma annuale delle attività di customer satisfaction* individuando le azioni specifiche che verranno svolte a partire dalle U.O.T.

Protocollo, Titolario, Conservazione, Gestione Atti

Gestisce a livello centrale i servizi di protocollo, posta PEC, titolario, conservazione a norma e gestione atti, accoglienza.

Relazioni Istituzionali

Attraverso una pluralità di soggetti e di strumenti, l'Ente cura regolarmente le proprie attività di rappresentanza e le relazioni con le altre istituzioni, decisori pubblici, organizzazioni e stakeholders, con l'obiettivo di facilitare un continuo flusso di informazioni e lo scambio di buone pratiche, contribuendo così a rafforzare la capacità del sistema pubblico nel suo complesso nel fornire risposte efficaci alle esigenze dei cittadini. Le attività di relazioni istituzionali si sviluppano attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, convegni, seminari, tavoli tecnici e altre occasioni di incontro, in presenza e online, nonché tramite studi di scenario, protocolli d'intesa, attività di monitoraggio dell'utenza, specifici progetti di collaborazione e il dialogo diretto con i soggetti istituzionali di riferimento e i pubblici influenti.

Comunicazione e Portale ClicLavoro Veneto

Le attività di informazione e comunicazione, sia interna che esterna, sono strategiche per il raggiungimento degli obiettivi definiti dal Piano delle Attività dell'Ente e sono realizzate in una logica di comunicazione integrata di canali e strumenti, digitali e tradizionali, nonché sulla personalizzazione degli interventi nei confronti dei gruppi target individuati dalla strategia di comunicazione (disoccupati, inoccupati, giovani, studenti in uscita dal percorso scolastico, lavoratori svantaggiati, persone con disabilità, lavoratori di aziende in crisi e a rischio disoccupazione, imprese, intermediari, personale interno di Veneto Lavoro). In linea con il Piano delle Attività dell'ente e in continuità con la strategia di comunicazione già in essere nelle annualità precedenti, le attività di comunicazione sono finalizzate prioritariamente al perseguimento dei seguenti obiettivi:



- promuovere la conoscenza e la consapevolezza collettiva del ruolo svolto da Veneto Lavoro nell'attivazione delle persone, motivando i lavoratori, disoccupati e non, a svolgere un ruolo attivo nel proprio percorso di riqualificazione e ricollocazione;
- migliorare la comunicazione dei servizi per il lavoro offerti dai Centri per l'impiego del Veneto a persone e imprese, favorendo una percezione positiva presso l'opinione pubblica del sistema pubblico dei servizi per l'impiego;
- facilitare l'utenza nel reperimento delle informazioni di proprio interesse e nell'accesso ai servizi, migliorandone efficacia ed efficienza;
- promuovere gli interventi di politica attiva e le opportunità d'impiego volte a supportare l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità;
- promuovere le opportunità offerte dal Programma nazionale GOL (Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori) e dal Piano di attuazione regionale, con particolare riferimento alle attività di reinserimento lavorativo, aggiornamento (*upskilling*) e riqualificazione (*reskilling*) delle competenze, inclusione lavorativa, ricollocazione collettiva;
- promuovere i servizi offerti alle imprese;
- elevare la conoscenza di utenti, cittadini, addetti ai lavori e stampa sulle principali caratteristiche e dinamiche del mercato del lavoro regionale, con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo e al consolidamento di una diffusa cultura del lavoro;
- intercettare nuovi utenti.

I temi chiave delle attività di comunicazione riguarderanno la promozione delle occasioni di incontro tra domanda e offerta di lavoro e delle opportunità di accesso al sistema delle politiche attive nazionali e regionali, e si intende proseguire nella diffusione di elementi di conoscenza circa le caratteristiche e l'andamento del mercato del lavoro regionale, anche attraverso la valorizzazione dell'attività di ricerca svolta dall'Osservatorio mercato del lavoro di Veneto Lavoro.

Organizzazione Ente, processi e procedure

Si attiva affinché l'organizzazione dell'Ente sia coerente con gli obiettivi e le attività dell'ente non solo in termini quantitativi, ma anche qualitativi secondo un modello organizzativo che realizzi l'impostazione del modello di servizi per il lavoro che l'ente sta implementando (es. case manager e account manager, presenza capillare sul territorio, accessibilità dei servizi).

Presidia l'organizzazione dell'ente coordinando la predisposizione delle procedure per ciascuna U.O./U.O.T. considerando gli elementi di innovazione organizzativa e tecnologica in una logica di semplificazione e digitalizzazione al fine di migliorare l'accessibilità dei servizi.

Trasparenza, Anticorruzione, Controlli interni

Gestisce a livello centrale i servizi di trasparenza, anticorruzione secondo quanto previsto dalla norma nell'ottica della tutela della legalità inclusi i controlli interni.

Affari Legali

Conduzione delle fasi tecnico-giuridiche principali e svolgimento dell'attività di supporto agli uffici laddove si rendano necessari.



Attività di comunicazione

Le attività di comunicazione saranno realizzate prevalentemente tramite il sito web istituzionale di Veneto Lavoro, www.venetolavoro.it, e il portale ClicLavoro Veneto, www.cliclavoroveneto.it, punto unico di accesso per cittadini, imprese e operatori, alle informazioni e ai servizi online della Regione del Veneto sulle tematiche inerenti il lavoro, la formazione e l'istruzione e portale di riferimento per tutte le informazioni sui servizi offerti dai Centri per l'impiego del Veneto. Il costante aggiornamento del ricco patrimonio informativo presente sul portale costituisce un'attività imprescindibile per confermare ClicLavoro Veneto quale interlocutore autorevole, certificato e affidabile.

I profili e i canali istituzionali attivati sui social network più diffusi fungeranno da cassa di risonanza per i contenuti e i servizi ospitati sui portali web e quali strumenti di elezione per l'engagement sia degli utenti, attuali e potenziali, che del personale organico dell'ente.

I contenuti saranno veicolati tramite una molteplicità di strumenti, tra i quali: news, schede informative, approfondimenti editoriali, focus tematici, post sui principali social network, webinar tematici, comunicati stampa, newsletter, infografiche, video, interviste, materiali di comunicazione grafica.

Una specifica linea di comunicazione sarà riservata alla promozione del Programma Garanzia Occupabilità dei Lavoratori (GOL), il perno dell'azione di riforma delle politiche attive del lavoro previsto dal PNRR e avviato in Veneto nella seconda metà del 2022. La diffusione di informazioni in materia di Servizi per il Lavoro si rivela infatti determinante sia per garantire al meglio l'accesso a tali servizi e alle misure di politica attiva disponibili a livello nazionale e regionale, sia per rendere maggiormente consapevoli gli utenti che già ne usufruiscono circa gli obblighi che ne conseguono.

I Centri per l'impiego, distribuiti in maniera capillare sul territorio regionale, rappresentano il punto di contatto più diretto con il cittadino e rivestono un ruolo centrale nelle attività di comunicazione dell'ente. Nell'ambito di GOL già in fase di primo colloquio e presa in carico gli operatori forniranno ai potenziali beneficiari le informazioni necessarie sull'esistenza del Programma e sulle attività da esso previste, mentre gli account manager illustreranno al proprio portafoglio "clienti" le offerte e le opportunità garantite dal Programma, soprattutto in quelle situazioni in cui emergano particolari esigenze di professionalità di difficile reperimento o non pienamente soddisfatte. I canali digitali e social consentiranno di ampliare la portata delle attività di comunicazione e di raggiungere sia gli attuali utenti del sistema dei servizi pubblici per l'impiego che i potenziali beneficiari del Programma.

In termini di incontro tra domanda e offerta di lavoro si proseguirà nell'organizzazione, gestione e promozione



dell'iniziativa "IncontraLavoro", gli eventi di recruiting promossi dai Centri per l'impiego del Veneto, in presenza e online, con l'obiettivo di far incontrare imprese e candidati alla ricerca di un lavoro e favorire così l'inserimento e il reinserimento lavorativo di disoccupati e inoccupati. Gli eventi sono definiti e organizzati a partire dall'esame dei bisogni espressi dalle aziende, sulla base di specifiche esigenze territoriali, settoriali o aziendali, indicativamente con cadenza settimanale. Analogamente, l'iniziativa "IncontraFormazione" rappresenta un'occasione per connettere enti accreditati che offrono attività formative e lavoratori interessati alla transizione verso nuove competenze o all'aggiornamento di quelle già possedute.



L'attività di informazione e comunicazione dell'ente si esplicherà anche tramite il canale digitale rappresentato dal ciclo di webinar "Il Lavoro al Centro", avviati in periodo di pandemia per garantire anche a distanza la continuità del servizio rivolto a cittadini e imprese e diventati successivamente un canale di comunicazione consolidato e particolarmente apprezzato dall'utenza. Tali incontri online, organizzati a cadenza mensile, rappresentano infatti un innovativo supporto di accompagnamento al lavoro per i cittadini alla ricerca di nuove opportunità lavorative e un servizio di formazione e assistenza online dedicato alle imprese.

La comunicazione interna verrà gestita prevalentemente attraverso la rete intranet aziendale, che consente di condividere informazioni, documenti, modulistica informatizzata, newsletter, occasioni di incontro online con la Direzione e la valorizzazione delle attività di formazione realizzate da "Academy Veneto Lavoro".

Tramite il portale ClicLavoro Veneto, Veneto Lavoro garantisce inoltre l'accesso ai servizi online della Regione del Veneto in materia di lavoro, formazione e istruzione, tra i quali:

- i servizi amministrativi rivolti ai lavoratori utenti dei CPI (es. patto di servizio online, acquisizione Scheda anagrafica professionale, etc.);
- servizi di pubblicazione del CV, ricerca offerte d'impiego e di candidatura a preselezioni e occasioni d'impiego;
- servizi per la ricerca e la selezione di personale rivolti ad aziende ed agenzie per il lavoro;
- servizi di consultazione e candidatura relativamente all'offerta di percorsi di politica attiva (formazione professionale, percorsi di orientamento-accompagnamento, work experience, etc.);
- servizi di pubblicazione bandi di selezione per le assunzioni nel pubblico impiego;
- servizi di prenotazione delle prestazioni.



Tutti i servizi citati saranno oggetto di specifiche iniziative di comunicazione e di un'attività continua di manutenzione ed evoluzione con riferimento sia ad innovazioni normative che alla necessità di renderli maggiormente conformi alle esigenze dell'utenza in termini di qualità informativa e modalità d'uso.



5.2. SERVIZI PER IL LAVORO

5.2.1. LA RETE PUBBLICA DEI SERVIZI PER IL LAVORO

Il sistema regionale dei Servizi per il Lavoro attivato in Regione del Veneto è basato sulla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati o accreditati (ai sensi della l.r. n. 3/2009 e s.m.i., artt. 20 e 26) e conserva piena validità anche nel mutato contesto normativo nazionale di riferimento (dal D.Lgs. n. 276/2003 al Jobs Act). Tale modello applicando pienamente il principio di sussidiarietà, di fatto disegna una rete integrata pubblico-privata di servizi territoriali.

Il D.Lgs. n. 150/2015, che riserva in via esclusiva ai CPI la definizione del patto di servizio personalizzato (art. 20) e il rilascio dell'assegno di ricollocazione (art. 23), conferma il ruolo delle Regioni di governo del mercato del lavoro, con il compito di organizzare la rete di servizi per il lavoro così rispondente ai bisogni dei cittadini e informato al principio della libera scelta del soggetto erogatore dei servizi.

La scelta di confermare l'approccio regionale di tipo "cooperativo", oltre a consolidare le buone esperienze maturate negli ultimi anni (in particolare con Garanzia Giovani e l'Assegno per il Lavoro) è funzionale a garantire l'esigibilità dei LEP a una platea molto ampia di utenti potenziali, sia in termini di capillarità dei punti di erogazione che di tempestività degli interventi. In questo quadro il ruolo svolto dall'operatore accreditato non è "sostitutivo", bensì integrativo e complementare rispetto a quello dei CPI.

Strumento essenziale al funzionamento del modello cooperativo di servizi pubblico e privato, è la disponibilità di un sistema informativo per il lavoro unitario a livello regionale (SILV) a cui accedono sia il sistema dei CPI che l'insieme degli operatori accreditati. Il sistema oltre a mettere in relazione operatori pubblici e privati costituisce anche l'infrastruttura per l'erogazione dei servizi a lavoratori ed aziende, creando con ciò un ambiente in cui vengono prodotte e scambiate informazioni fra tutte le diverse componenti del mercato del lavoro.

Come già evidenziato, nel 2023 le attività previste dal Programma GOL richiederanno un forte impegno da parte degli organismi che a vario titolo saranno chiamati a realizzarne gli obiettivi. Si tratta di obiettivi per il cui raggiungimento sarà necessario un alto livello di performance del sistema dei servizi per il lavoro nel suo complesso. A tale scopo sarà necessario quindi oltre ad un rafforzamento della cooperazione tra componente pubblica e componente privata un miglioramento dell'efficienza delle interazioni tra le due componenti anche attraverso una migliore distribuzione e focalizzazione delle rispettive attività.

5.2.2. FUNZIONI ED ATTIVITA' DEI CPI

L'art. 18 del D.Lgs. n. 150/2015 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 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 di monitoraggio del Patto di Servizio Personalizzato, inclusa la gestione della condizionalità, le attività relative al rilascio dell'assegno individuale di ricollocazione. Inoltre, l'art. 4 del D.L. 4/2019, ha previsto l'obbligo per i percettori della misura del Reddito di Cittadinanza, tenuti agli obblighi di attivazione, di sottoscrivere un Patto per il Lavoro con il Centro per l'impiego. Anche ad essi si applica un sistema di condizionalità, che vincola il mantenimento del beneficio economico alla partecipazione alle misure di politica attiva.

Come già detto, con il D.M. 4/2018 e, da ultimo, con le delibere del Commissario straordinario di Anpal n. 5 e n. 6 del 2022 sono stati definiti i servizi al lavoro che devono essere assicurati ai lavoratori in modo uniforme su tutto il territorio nazionale, i rispettivi contenuti in termini di attività e output, le durate e le unità di costo standard ai fini del rimborso economico delle prestazioni agli enti erogatori. Gli standard di erogazione dei servizi al lavoro, come definiti nell'ambito del Programma GOL, sono assunti quali livelli essenziali delle prestazioni per tutti i Centri per l'impiego a livello nazionale, come sancito tra gli obiettivi del PNRR.

Uno degli aspetti qualificanti di questo impianto dell'offerta di servizi per il lavoro 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. Con particolare riferimento ai percettori di strumenti di sostegno al reddito in costanza del rapporto di lavoro, si evidenzia che è in corso di completamento il



riordino della normativa in materia di ammortizzatori sociali a livello nazionale, nell'ambito della quale sono stati rivisti gli obblighi di attivazione per i percettori di CIGS (art. 22-ter e 25-ter del D.lgs. 148/2015 e successivi provvedimenti attuativi).

In questo scenario diventa prioritario garantire i livelli essenziali delle prestazioni (LEP), come rimodulati nell'ambito del Programma GOL, a favore del cittadino.

Con ciò 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.

In questa cornice, è utile ricordare le funzioni attualmente esercitate dai Centri per l'Impiego, ascrivibili prevalentemente alle seguenti aree:

- gestione della disoccupazione con profilatura quantitativa e qualitativa, perfezionamento del patto di servizio personalizzato, rinvio alle offerte di lavoro, rinvio alle politiche attive e alle attività di formazione presenti;
- orientamento di base e specialistico rispetto alle occasioni di impiego del mercato del lavoro locale, incluso il bilancio delle competenze e l'individuazione di eventuali ambiti di competenze da sviluppare;
- incrocio fra domanda ed offerta di lavoro previste dalle norme sul collocamento, anche sotto il profilo amministrativo;
- collocamento mirato delle persone disabili;
- attuazione delle politiche attive del lavoro e alle misure di sostegno all'occupazione e di ricollocazione;
- promozione dei tirocini formativi e di orientamento e di inserimento lavorativo finalizzati ad una occupazione continuativa;
- orientamento individualizzato all'autoimpiego e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa
- 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);
- 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);
- avviamenti nella Pubblica Amministrazione di cui all'articolo 16, L. 28 febbraio 1987, n. 56;
- contrasto della dispersione scolastica;
- 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 completamento del quadro dei servizi, va citata la competenza esclusiva in materia di gestione della condizionalità (art. 21 del D.lgs. 150/2015 e artt. 4 e 7 del D.L. 4/2019), 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.

Il sistema di offerta di servizi sopra descritto ha ricevuto una ulteriore conferma regolatoria e sostegno economico con la normativa relativa al cd "Reddito di Cittadinanza" di cui al DL n. 4/2019 e con il "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive" di cui al decreto ministeriale 28 giugno 2019, modificato con il DM n. 59 del 22 maggio 2020.

5.2.3. CLASSIFICAZIONE DEI CPI

Per quanto riguarda la **rappresentazione** degli uffici territoriali, i CPI vengono classificati in base al criterio della popolazione residente in età lavorativa, che si può considerare un indicatore rappresentativo del bisogno di servizi resi dai CPI. In tal modo i CPI vengono classificati per (1) **CPI Categoria A del capoluogo di provincia**, (2) **CPI Categoria B di grandi dimensioni**, (3) **CPI Categoria C di medie dimensioni**.



Tab. 11 - Classificazione dei CPI

CENTRO PER L'IMPIEGO	Popolazione residente in età lavorativa 15-64 ANNI
CPI CATEGORIA A	
CPI PADOVA	289.206
CPI VERONA	242.273
CPI TREVISO	214.587
CPI VICENZA	179.236
CPI VENEZIA	172.991
CPI ROVIGO	66.673
CPI BELLUNO	58.111
Totale	1.223.077
CPI CATEGORIA B	
CPI SCHIO-THIENE	129.965
CPI BASSANO DEL GRAPPA	101.808
CPI CONEGLIANO	98.002
CPI VILLAFRANCA DI VERONA	98.384
CPI MIRANO	90.369
CPI CASTELFRANCO VENETO	77.748
CPI DOLO	83.116
CPI SAN BONIFACIO	76.778
CPI AFFI	74.462
CPI CITTADELLA	83.214
CPI MONTEBELLUNA	82.646
CPI CAMPOSAMPIERO	66.465
CPI MONSELICE	37.237
CPI FELTRE (+ Agordo)	44.771
CPI SAN DONA' DI PIAVE	52.540
CPI PORTOGRUARO	57.778
CPI ARZIGNANO	57.643
CPI ODERZO	54.511
CPI LEGNAGO	54.613
CPI BOVOLONE	49.024



CENTRO PER L'IMPIEGO	Popolazione residente in età lavorativa 15-64 ANNI
CPI PIOVE DI SACCO	45.872
CPI ADRIA	42.987
CPI ESTE	46.580
CPI CHIOGGIA	40.296
CPI VALDAGNO	39.183
CPI LONIGO	42.200
TOTALE	1.728.192
CPI CATEGORIA C	
CPI CONSELVE	29.715
CPI VITTORIO VENETO	34.724
CPI BADIA POLESINE	34.442
CPI JESOLO	33.647
CPI PIEVE DI CADORE	19.970
TOTALE	152.498

5.2.4. LOGISTICA DEI CPI

I CPI attivi in Veneto sono attualmente 39, in sedi tutte aperte al pubblico, vi sono i recapiti ad Asiago, a Trebaseleghe e a San Pietro in Gu, 3 sedi di coordinamento provinciale (Rovigo, Padova, Belluno) ed una sede centrale in cui sono concentrate le attività di direzione regionale e le attività amministrative.

È previsto il trasferimento delle strutture con la collaborazione delle Amministrazioni Comunali dei CPI: Bassano del Grappa, Bovolone, Camposampiero, Chioggia, Cittadella, Jesolo, Portogruaro, Mestre Venezia, Vicenza.

In merito ai recapiti in collaborazione con i Comuni al momento sono attivati ad Asiago, a Trebaseleghe e a San Pietro in Gu e saranno valutate le opportunità di attivazione in relazione alla crescita della dotazione organica e delle esigenze logistiche anche in riferimento alla garanzia delle norme in tema di sicurezza.

Le sedi dei CPI necessitano di interventi di ammodernamento con diversi gradi di intensità: sono state rilevate carenze negli spazi disponibili, obsolescenza degli arredi e talvolta problematiche di tipo strutturali negli impianti, nonché esigenze di adeguamento di tipo informatico.

Per quanto riguarda le strutture dei CPI, gli interventi di maggior rilievo prevedono l'ammodernamento degli arredi, la sistemazione della logistica interna (che varia da sede a sede) e l'adozione di una nuova grafica, nei centri dove è necessario.

Nella gestione degli investimenti e dei servizi e consumi riguardanti l'ente Veneto Lavoro si fa riferimento a tutte le sedi operative di competenza, **sede centrale e sedi periferiche**, sedi che sono regolate dalla normativa (L. 28 febbraio 1987, n. 56, Norme sull'organizzazione del mercato del lavoro, art. 3 c. 1) che prevede il contributo delle Amministrazioni Comunali che insistono nell'area dei CPI.



Tab.12 - Sedi CPI

SEDI CPI			
Ambito	CPI	Comune	Indirizzo
SEDE	CENTRALE	VENETO LAVORO	Via Cà Marcello 67 – Mestre Venezia
Belluno	Ambito	Belluno	Via Feltre 109 – ed.A – Belluno
Belluno	CPI	Agordo	Viale Sommariva 10 – Agordo
Belluno	CPI	Belluno	Via Feltre 109 – ed.B – Belluno
Belluno	CPI	Feltre	Via del Piave 14/a – Feltre
Belluno	CPI	Pieve di Cadore	Via degli Alpini 39 – Fraz Tai – Pieve di Cadore
Padova	Ambito	Padova	Piazza Bardelle, 12 – 35131 Padova
Padova	CPI e Collocamento Mirato	Padova	Sottopassaggio Saggin, 5 – 35131 Padova
Padova	CPI	Camposampiero	Piazza Castello, 35 - 35012 Camposampiero
Padova	CPI	Cittadella	Vicolo del Folo, 2 – 35013 Cittadella
Padova	CPI	Este	via Francesconi, 2 presso Chiostro delle Consolazioni
Padova	CPI	Conselve	Via Traverso, 2 - 35026 Conselve
Padova	CPI	Monselice	Via Squero, 6/A - 35043 Monselice
Padova	CPI	Piove di Sacco	Vic. Enzo Ferrari, 1
Rovigo	Ambito	Rovigo	Viale della Pace n.5
Rovigo	CPI	Rovigo	Viale della Pace n.5
Rovigo	CPI	Adria	Piazzale Rovigno n.6
Rovigo	CPI	Badia Polesine	Via Don Minzoni n. 66
Treviso	Ambito	Treviso	Via Cal di Breda, 116 – TV Palazzina 5 – 1° piano – Sede provinciale
Treviso	CPI	Treviso	Via Cal di Breda, 116 – TV Palazzina 5 – piano terra – Sede provinciale
Treviso	CPI	Castelfranco Veneto	Via Ulivi 1 – Castelfranco Veneto
Treviso	CPI	Conegliano	Via Maggiore Piovesana, 13/M – Conegliano
Treviso	CPI	Montebelluna	Via Vivaldi 16/F – Montebelluna
Treviso	CPI	Oderzo	Via Murialdo 5 – Oderzo
Treviso	CPI	Vittorio Veneto	Piazza del Popolo 16 – Vittorio Veneto
Venezia	Ambito	Venezia	Via Sansovino, 5- Torre Nord piano 0 – Centro Servizi 2-Mestre
Venezia	CPI	Venezia	Via Sansovino, 3 -Torre Nord seminterrato - Centro Servizi 2 – Mestre
Venezia	CPI	Mirano	Via G.Verdi, 48 – Mirano
Venezia	CPI	Dolo	Via Foscarina, 12-Dolo
Venezia	CPI	Portogruaro	Via Zappetti, 26
Venezia	CPI	San Donà di Piave	Via Nazario Sauro 21



SEDI CPI			
Ambito	CPI	Comune	Indirizzo
Venezia	CPI	Jesolo	Via S. Antonio II Vicolo,10/b – Jesolo
Venezia	CPI	Chioggia	Ex casa del Pescatore riviera Caboto,5 – Chioggia
Verona	Ambito	Verona	Via delle Franceschine, 10 - 2° piano - 37122 Verona (VR)
Verona	CPI	Verona	Via delle Franceschine, 10 - 2° piano - 37122 Verona (VR)
Verona	CPI	Affi	Località Cà Nove - 37010 Affi (VR) c/o centro Grand 'Affi Shopping Center
Verona	CPI	Bovolone	Via IV Novembre, 1 - 37051 Bovolone (VR)
Verona	CPI	Legnago	Edificio 13, Via Vicentini - 37045 Legnago (VR)
Verona	CPI	San Bonifacio	Via Cesare Battisti 5 - 37047 San Bonifacio (VR)
Verona	CPI	Villafranca	Piazza IV Novembre - 37069 Villafranca di Verona (VR)
Vicenza	Ambito	Vicenza	via Legione Gallieno, 31
Vicenza	CPI	Vicenza	via Legione Gallieno, 32
Vicenza	CPI	Arzignano	Via A. Diaz 7
Vicenza	CPI	Bassano	Largo Parolini, 82
Vicenza	CPI	Lonigo	Viale della Vittoria, 17
Vicenza	CPI	Schio	Via Righi
Vicenza	CPI	Valdagno	Via E. Fermi 11/C

Vi è inoltre la previsione di aumentare il numero di recapiti, intesi come punti di accesso ai servizi dei CPI presso i Comuni, gestiti da operatori dei CPI che garantiscono un servizio periodico.

Tab. 12 bis - Recapiti (punto di accesso ai servizi dei CPI)

RECAPITI			
Ambito	Recapito	Comune	Indirizzo
Padova	Recapito	Trebaseleghe	Casa Pattaro Via Treviso, 7/9, 35010 Trebaseleghe PD
Padova	Recapito	Limena	in corso di definizione
Padova	Recapito	San Pietro in Gu	Piazza Prandina presso Centro Culturale Comunale
Padova	Recapito	Piazzola sul Brenta	Piazza
Vicenza	Recapito	Asiago	Roana
Vicenza	Recapito	Tezze sul Brenta	in corso di definizione
Treviso	Recapito	Paese	in corso di definizione
Treviso	Recapito	Valdobbiadene	in corso di definizione
Venezia	Recapito	Eraclea	in corso di definizione
Venezia	Recapito	Quarto d'Altino	in corso di definizione
Venezia	Recapito	Venezia	presso Autorità Portuale di Venezia
Verona	Recapito	da definire	
Verona	Recapito	da definire	



RECAPITI			
Ambito	Recapito	Comune	Indirizzo
Rovigo	Recapito	da definire	
Belluno	Recapito	da definire	

Nella prospettiva di una sempre maggiore prossimità dei servizi pubblici per il lavoro, vanno inoltre considerati gli Sportelli Lavoro, frutto di una intesa tra Regione del Veneto, Anci e Veneto Lavoro e che garantiscono, con strumentazione e operatori messi a disposizione del Comune, punti di informazione sui servizi per il lavoro.

Tab.12 ter - Sportelli Lavoro (punti informazione sui servizi per il lavoro)

Sportello lavoro			
Ambito	Sportello Lavoro	Comune	Indirizzo
Padova	Sportello Lavoro	Padova	c/o URP del Comune di Padova
Padova	Sportello Lavoro	Due Carrare	Via Roma 74
Padova	Sportello Lavoro	Saccolongo	Comune di Saccolongo in via Roma n. 27, Comune di Rovolon in Piazza Marconi n. 1; Comune di Veggiano in P.zza Alberti n. 1; Comune di Cervarese S. Croce in Via Montemerlo n. 1; Comune di Teolo in Via Euganea Trepointi n. 36; Comune di Torreglia.
Padova	Sportello Lavoro	Montegrotto Terme	Casetta Mostar presso il Parco Mostar
Padova	Sportello Lavoro	San Martino di Venezze	Piazza Moro
Verona	Sportello Lavoro	San Giovanni Lupatoto	Via Roma 18
Treviso	Sportello Lavoro	Pieve di Soligo/Refrontolo	Via Battistella n. 1
Treviso	Sportello Lavoro	Paese	Via Sen. Pellegrini
Treviso	Sportello Lavoro	Asolo	via Forestuzzo n.5
Vicenza	Sportello Lavoro	Cornedo Vicentino	Piazzetta delle Scuderie 2
Vicenza	Sportello Lavoro	Cartigliano	Viale Cappello (casa del custode)
Vicenza	Sportello Lavoro	Trissino	P.zza XXV Aprile 1, c/o sede Municipale, Ufficio Attività Economiche
Vicenza	Sportello Lavoro	Vicenza	l'Ufficio coordinamento attività progettuali innovative e formazione professionale in Corso Palladio, 98
Vicenza	Sportello Lavoro	Marostica	via IV Novembre n. 10
Vicenza	Sportello Lavoro	Romano d'Ezzelino	Via Borsi, n. 10
Vicenza	Sportello Lavoro	Rosà	P.zza della Serenissima n. 1
Venezia	Sportello Lavoro	Mira	Piazza Martiri
Venezia	Sportello Lavoro	Jesolo	Via S. Antonio, 11
Venezia	Sportello Lavoro	Cavallino Treporti	via Fausta n 95/B



5.2.5. U.O.8 COORDINAMENTO E GESTIONE RETE PUBBLICA DEI SERVIZI PER IL LAVORO

OBIETTIVI

A presidio del sistema dei servizi pubblici per il lavoro viene prevista l'U.O. 8 Coordinamento e Gestione rete pubblica dei servizi per il lavoro, che ha lo scopo di garantire la funzione di coordinamento e controllo dei CPI.

Rispetto agli obiettivi del Piano, l'attività dell'Unità operativa è focalizzata al perseguimento degli obiettivi volti allo sviluppo dei servizi alle persone e alle imprese, alla collaborazione con i Comuni, alla cura del capitale umano dell'ente, al miglioramento della comunicazione dei servizi per il lavoro dei CPI, alla digitalizzazione dei servizi.

L'U.O. con riferimento ai singoli obiettivi opera garantendo principalmente funzioni di controllo e monitoraggio, di analisi e programmazione, di supporto tecnico e organizzativo alle Unità Operative Territoriali. Per ambiti specifici di servizi la cui erogazione risulta più efficiente se concentrata a livello regionale, l'U.O. provvede anche alla loro erogazione diretta all'utenza.

L'U.O. inoltre definisce le procedure ed organizza l'operatività relativamente a progetti/misure di politica attiva la cui gestione è stata affidata a Veneto Lavoro dalla Regione. I due interventi maggiormente rilevanti sono gli interventi attuativi del PAR GOL del Veneto e la realizzazione di una serie di linee di intervento a valere sul Fondo Regionale per l'Occupazione delle persone con disabilità. Nel quadro di attuazione del PAR GOL del Veneto, a Veneto Lavoro sono state delegate le funzioni di erogazione, rendicontazione e liquidazione degli interventi, relativamente ai percorsi 1 "Reinserimento occupazionale", 2 "Upskilling", 3 "Reskilling" e di monitoraggio dei budget degli operatori. Con riferimento alle misure per l'occupabilità degli iscritti al collocamento mirato, a Veneto Lavoro sono stati affidati i compiti di implementazione attuativa, relativamente all'approvazione degli Avvisi pubblici, alla gestione dell'erogazione degli interventi, alla rendicontazione e alla liquidazione dei servizi realizzati.

ATTIVITÀ

Direzione e coordinamento della rete pubblica dei servizi per il lavoro

L'U.O. svolge l'attività di direzione e coordinamento dei CPI volta a garantire un'offerta uniforme di servizi su tutto il territorio regionale, attraverso la definizione degli standard operativi, il supporto nell'organizzazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati nell'erogazione dei servizi. Essa si concentrerà pertanto nel definire e mantenere **standard omogenei di servizio** relativamente ai criteri e modalità per l'accesso, ai contenuti, alle procedure di erogazione, al trattamento delle informazioni correlate, ai tempi di attesa e di erogazione, all'aggiornamento tempestivo rispetto le prescrizioni normative. Nello specifico l'attività della U.O. consisterà nella gestione di gruppi di lavoro che presiedono, per specifiche aree di servizio, la definizione e aggiornamento delle procedure operative e dei relativi standard quantitativi e qualitativi, la predisposizione e la revisione della manualistica tecnica di supporto all'erogazione dei servizi, la predisposizione, il monitoraggio e la verifica dei piani operativi. In questo quadro si inserisce l'attività di **messa a regime e modellizzazione del sistema di profilazione dei lavoratori** dei servizi per il lavoro anche in riferimento alle politiche nazionali (PNRR GOL).

Nell'ambito delle attività di direzione e coordinamento della rete pubblica dei servizi per il lavoro, la U.O. 8 gestisce il patrimonio informativo del SILV relativamente agli eventi di disoccupazione (dichiarazioni di immediata disponibilità al lavoro rilasciate e Patti di servizio sottoscritti). Con riferimento alla **gestione delle banche dati sulla disoccupazione amministrativa**, la U.O. 8 si occuperà di portare avanti l'implementazione delle disposizioni in merito alla revisione dello status occupazionale dei disoccupati da oltre 36 mesi che non hanno svolto nessuna politica attiva o attività di ricerca attiva di lavoro (D.G.R. n. 1220/2021 "Procedure per la gestione amministrativa dello stato di disoccupazione").

Secondo un modello rivolto al miglioramento continuo, l'attività di coordinamento sopra delineata sarà caratterizzata dal coinvolgimento costante degli operatori per la rilevazione delle aree di miglioramento, delle problematiche emergenti e delle strategie di risoluzione attuabili.

In particolare, le **aree di servizio** in cui è prevista una **attività permanente di coordinamento** a livello regionale e gli specifici obiettivi che verranno perseguiti sono i seguenti:

- **Servizi per il collocamento mirato, l'inclusione e l'integrazione:** consolidare l'integrazione dei servizi offerti ai lavoratori disabili e alle imprese soggette all'obbligo (L. n. 68/99) al sistema dei servizi per il collocamento ordinario,



potenziando, attraverso adeguate iniziative formative rivolte a tutti gli operatori case e account manager, la capacità di rispondere ai bisogni e di questa categoria di utenza.

- **Servizi per l'Incontro domanda e offerta di lavoro:** potenziare la capacità di raccolta e promozione dell'offerta di lavoro dei territori, anche attraverso strumenti innovativi, e attivare processi di preselezione con elevati standard qualitativi.
- **Servizi in Convenzione:** consolidare l'offerta di servizi in convenzione a favore del sistema regionale dei servizi per il lavoro, a partire dalle amministrazioni comunali nella gestione degli **sportelli Informa Lavoro** e dai servizi sociali per la gestione dei percettori di Reddito di Cittadinanza.
- **Servizi per la gestione dell'Orientamento e della Dispersione scolastica:** potenziare gli strumenti a disposizione degli operatori per la presa in carico dei soggetti a rischio di abbandono con particolare riferimento all'attività di orientamento specialistico e per il contrasto alla dispersione scolastica. Verrà rafforzata l'infrastruttura per l'orientamento coinvolgendo la scuola, i CFP, i CPI e il sistema delle Camere di Commercio.
- **Servizi Eures:** coordinare l'attività degli specialisti Eures nel servizio di incontro domanda offerta favorendo la gestione del reclutamento all'estero tramite la rete Eures.

Trasversalmente ai servizi sopra descritti è previsto un coordinamento regionale per garantire **l'assistenza legale al sistema pubblico dei servizi per il lavoro**.

L'azione di coordinamento è affiancata da un'attività di direzione volta a garantire la trasmissione tempestiva degli **indirizzi di policy** provenienti dalla Regione e dalla Direzione dell'Ente all'intera rete dei CPI verificandone l'attuazione. A questo riguardo l'U.O. svolge una specifica attività di analisi del flusso di iniziative di politica attiva messe in campo a livello nazionale e regionale, individuando gli impatti sul funzionamento dei servizi.

Per quanto riguarda **l'attività di monitoraggio interno dei servizi erogati**, l'U.O. cura lo sviluppo e l'implementazione delle procedure di raccolta ed analisi dati dei servizi erogati e predispone i ritorni informativi al sistema dei CPI. Grazie all'informatizzazione dei processi di erogazione dei servizi, vengono prodotte analisi tempestive sul flusso e le caratteristiche dell'utenza e sull'entità dei principali servizi offerti, anche con la realizzazione di output di più immediata lettura per gli operatori e focus specifici per singolo CPI (report periodici, dashboard navigabili e interattive). Tale monitoraggio è funzionale, inoltre, a verificare il raggiungimento degli obiettivi di performance fissati per i Centri per l'impiego nell'ambito dell'attuazione del PAR GOL del Veneto.

Programmazione e controllo servizi CPI

La programmazione ed il controllo dei servizi erogati dai CPI fa riferimento sia alla organizzazione che allo sviluppo delle politiche che nel tempo sono gestite direttamente dall'Ente.

Servizi per l'organizzazione

L'ottimizzare i processi di presa in carico degli utenti disoccupati per fornire una risposta coerente con le reali possibilità, aspettative e condizioni professionali, anche mediante la messa a sistema dell'approccio ai servizi secondo la modalità del "Case Manager" e l'implementazione omogenea dei livelli essenziali delle prestazioni previsti dal PAR GOL del Veneto. A tale proposito, sarà organizzata una **funzione di assessment interna** volta ad analizzare gli aspetti organizzativi ed operativi dei CPI in relazione alle attività previste dal Programma GOL e, conseguentemente, l'erogazione dei livelli essenziali delle prestazioni.

Servizi su programmi/misure di politica attiva

Già nelle scorse annualità Veneto Lavoro ha gestito la fase attuativa di alcuni programmi di politica attiva predisposti dalla Regione del Veneto. In particolare nel corso del 2022 ha assunto particolare rilevanza la gestione di gran parte degli interventi a valere sul Fondo Regionale per l'Occupazione delle persone con disabilità.

Nel corso del 2022, con l'avvio operativo del Programma GOL, è stata affidata Veneto Lavoro la delega della gestione operativa degli interventi relativi ai percorsi 1, 2 e 3 del Piano attuativo regionale di GOL.

L'U.O. 8 sarà impegnata a svolgere la maggior parte delle attività funzionali alla realizzazione di tali impegni gestionali.

Ciò richiederà un impegno per il 2023 di assoluto rilievo considerate le dimensioni economiche, di utenza e di soggetti erogatori coinvolti e l'articolazione delle misure previste dagli interventi citati.

In particolare per quanto riguarda le misure finanziate a valere sulle risorse del Fondo Regionale per l'Occupazione delle persone con disabilità continuerà la gestione degli interventi avviati nell'ambito delle ultime programmazione annuali



(Programma degli interventi in tema di collocamento mirato anno 2020-2021 ex D.G.R. n. 1125/2020 e Programma anno 2021-2022 ex D.G.R. n. 1576/2021) e riconfermati con il Piano 2022/2023 (già delineato dal Comitato di gestione del Fondo ed in fase di approvazione formale da parte della Giunta Regionale).

La U.O. 8 garantirà quindi l'attuazione operativa degli interventi relativi alle misure di "Transizione scuola-lavoro", di "Job Coaching" e del "Voucher rafforzato" presidiando tutte le fasi del processo di loro implementazione, dalla puntualizzazione del fabbisogno dei destinatari, alla definizione delle regole di gestione e delle condizioni di rimborso economico dei servizi, alla redazione, e successiva approvazione degli Avvisi attuativi, alla selezione dei beneficiari, alla progettazione e allo sviluppo degli strumenti informativi per il rilascio dei voucher, alla tracciatura dell'erogazione dei servizi individuali e delle attività formative di gruppo, alla rendicontazione e liquidazione dei servizi realizzati da parte degli operatori. La gestione degli interventi sarà inoltre affiancata da un'attività di informazione, promozione e sensibilizzazione verso gli operatori del sistema chiamati ad attuare concretamente le misure (Centri per l'impiego, operatori privati accreditati) e dall'altro da un rafforzamento del servizio di assistenza, attraverso i canali disponibili.

Per quanto riguarda invece gli interventi del PAR GOL del Veneto, la Regione ha delegato Veneto Lavoro alla gestione, rendicontazione e liquidazione degli interventi per l'attuazione dei Percorsi 1 "Ricollocazione collettiva" e 2 "Upskilling" (approvate con la D.G.R. n. 845 del 12/7/2022), e gli interventi per l'attuazione dei Percorsi 3 "Reskilling" (approvati con D.G.R. n. 1052 del 23/8/2022).

Ad oggi, con riferimento ai percorsi 1 e 2 è stata avviata la fase di implementazione, con la messa in operatività delle attività di rilascio degli Assegni e di registrazione delle attività erogate mediante gli strumenti informativi messi a disposizione in IDO. Relativamente ai percorsi 3 e 4, è in corso l'attività di istruttoria delle proposte presentate dagli enti da parte della Regione del Veneto.

Sia con riguardo agli interventi a valere sul Fondo Regionale per l'Occupazione delle persone con disabilità che quelli afferenti al PAR GOL, la U.O. 8 è impegnata nella messa a punto delle procedure e nella costruzione dell'infrastruttura informativa necessaria alla gestione degli interventi. Si tratta di attività per buona parte già realizzate nel corso del 2022 e che saranno completate nella prima parte del 2023. In particolare, per quanto riguarda il processo di presa in carico degli utenti, è stato realizzato il nuovo sistema di profilazione qualitativa degli utenti, nel rispetto del modello approvato da Anpal con delibera n. 5/2022. Con riferimento alla gestione dei percorsi GOL, sono state realizzate le funzionalità del sistema informativo IDO che consentono il rilascio degli Assegni agli utenti, l'attivazione delle offerte di politica attiva tra quelle esposte nel Catalogo OPAL, e la registrazione delle attività svolte con riferimento sia ai servizi individuali (orientamento, accompagnamento al lavoro) sia ai servizi di formazione di gruppo (formazione digitale, formazione per l'upskilling e formazione per il reskilling). Parallelamente è stato costruito il sistema per la costituzione del Catalogo OPAL (offerte politiche attive del lavoro) che permette la gestione unitaria della pubblicazione di tutte le misure di politica attiva della Regione.

Per il futuro sarà garantita la conduzione del sistema procedurale e informativo di questo insieme articolato e complesso di misure assicurando oltre all'abituale funzionamento la sua evoluzione in funzione dei mutamenti nelle policy.

Per la prima parte del 2023 è previsto inoltre la realizzazione di un'attività di supporto agli operatori pubblici e privati impegnati nell'erogazione dei servizi. Sarà infatti completata ed arricchita la produzione di linee guida e manualistica e saranno realizzate specifiche azioni formative.

La gestione delle misure prevede anche lo svolgimento delle attività di verifica rendicontale e di liquidazione delle prestazioni agli organismi accreditati coinvolti nell'erogazione dei servizi. Si tratta di un volume consistente di attività la cui portata in termini di risorse finanziarie con riferimento solo agli interventi del PAR GOL è pari ad **€ 34,2 Mln** (di cui € 5,4 Mln per il percorso 1, € 9,9 Mln per il percorso 2 e € 18,9 Mln per il percorso 3), ugualmente consistente è il numero di operatori accreditati ai servizi al lavoro che partecipano all'attuazione delle misure (ad oggi sono 145 gli organismi che hanno aderito per l'attuazione dei percorsi 1 e 2 e sono 234 gli enti di formazione accreditati alla formazione superiore che sono titolati a presentare offerte sul percorso 3).

Il sistema di gestione delle misure in corso di implementazione permetterà di realizzare una offerta di politiche che sarà integrata e interconnessa con il sistema privato dei servizi per il lavoro. In linea con le indicazioni del Piano GOL, sarà così possibile orientare ad agire efficacemente sulla capacità di aggiornare, valorizzare ed eventualmente convertire le competenze dei lavoratori lungo l'arco della loro vita lavorativa, attraverso la combinazione di attività diversificate (formazione, tirocinio, accompagnamento al lavoro) in grado di migliorare le competenze (upskilling) o di riqualificare e convertire (reskilling) i profili professionali per rispondere alle esigenze di un mercato del lavoro in continua rapida evoluzione.



Servizi alle persone e alle imprese

L'U.O., relativamente a tali processi di innovazione dell'offerta di servizi, agisce quale struttura di progettazione operativa curando e governando le attività di attivazione e messa a regime dei nuovi servizi.

Nelle annualità precedenti è stato implementato un processo di innovazione nell'ambito dei servizi erogati dal sistema dei Centri per l'impiego di Veneto Lavoro alle persone e alle imprese introducendo l'approccio della presa in carico secondo la logica del **case e account management**.

Nel corso del 2022, con l'avvio delle attività di GOL, il sistema dei servizi al lavoro è stato ulteriormente ampliato. In particolare, accanto ai servizi erogati direttamente dai CPI, è stato realizzato uno strumento unico (Catalogo regionale delle offerte di politica attiva del lavoro), che raccoglie in un unico punto, l'intera offerta di servizi messi a disposizione dagli operatori privati accreditati per i diversi target in cerca di occupazione, che accedono a vari strumenti di finanziamento (Assegno GOL, Voucher rafforzato, ecc.). A tal fine, è stato rinnovato il sistema gestionale delle misure e dei servizi per il lavoro, al fine di adeguarlo al nuovo modello operativo di attuazione delle politiche, basato sulla fruizione dei servizi di base presso i CPI e l'erogazione dei servizi specialistici da parte degli operatori privati accreditati, mediante la scelta effettuata dagli utenti nel Catalogo.

Nella prossima annualità, relativamente alle attività di competenza esclusiva dei Centri per l'impiego, saranno consolidate le procedure organizzative, che consentono di convocare i lavoratori entro il termine, normativamente previsto, di 90 giorni dal rilascio della Did (equivalente alla domanda di Naspi o DISCOLL resa all'INPS per i percettori di strumenti di sostegno al reddito). Il processo di orientamento di base e di presa in carico prevedrà un colloquio finalizzato alla profilazione qualitativa, per tutti i lavoratori, al fine di individuare l'intensità del fabbisogno di supporto nella ricerca di un nuovo impiego. Sulla base delle caratteristiche rilevate, sarà proposto il percorso di politica attiva maggiormente rispondente ai fabbisogni del lavoratore, scegliendo tra le politiche esistenti. Agli utenti che rientrano nei target del Programma GOL sarà proposto uno dei 4 percorsi previsti dal Programma, secondo l'indicazione emersa in esito alla profilazione.

Tali attività saranno, inoltre, estese agli utenti già in carico ai servizi, attraverso un programma di recall, in modo tale da garantire anche per questi utenti la profilazione qualitativa e l'avvio ad una politica.

Con specifico riferimento alle attività del collocamento mirato, ai lavoratori con disabilità in cerca di occupazione sarà proposto quale strumento principale di politica attiva il nuovo strumento del "Voucher rafforzato", che consente di acquistare una serie di servizi specialistici, erogati da operatori accreditati, all'interno del Catalogo OPAL.

Dunque, vi sarà un consolidamento delle nuove procedure di gestione delle politiche e dei servizi. In particolare, l'attenzione sarà focalizzata sui livelli di qualità e sull'efficacia dei servizi offerti a cittadini e imprese, ai fini dell'uniformizzazione delle pratiche e della garanzia delle prestazioni essenziali previste dal Programma GOL su tutto il territorio regionale. In questo scenario, la U.O. 8 si occuperà della programmazione e del controllo dei servizi erogati dai CPI con riferimento ai risultati previsti dal programma GOL e in particolare (1) profilatura qualitativa, (2) attivazione alle politiche, (3) candidatura alle occasioni di lavoro, (4) aggiornamento del curriculum vitae, nonché dei tassi di ricollocazione dei partecipanti al Programma.

Parallelamente continuerà il processo di **digitalizzazione dei servizi**, avviato in risposta all'emergenza Covid-19, da un lato mettendo a sistema le sperimentazioni condotte e **potenziando l'offerta già realizzata** (*in primis* nella realizzazione degli **eventi Incontralavoro e Incontraformazione** e del canale digitale "Il lavoro al Centro"), dall'altro continuando l'analisi e l'implementazione di strumenti innovativi per l'accesso ai servizi online.

Al fine di migliorare la capacità degli utenti di fruire autonomamente di servizi e contenuti a distanza, non solo nell'ambito dei servizi al lavoro ma in generale per avere una partecipazione attiva alla vita sociale e saper rispondere ad esigenze concrete della quotidianità, il Programma GOL prevede tra gli obiettivi l'innalzamento del livello di competenze digitali dell'utente. Nello specifico, nell'ambito del processo di valutazione qualitativa viene indagato il livello di padronanza dell'utente nell'utilizzo degli strumenti digitali (rappresentato da un parametro sintetico) e gli utenti che manifestano carenze vengono inviati a partecipare ad un corso di formazione specifico per lo sviluppo delle conoscenze digitali (il corso è disponibile in 3 livelli: base, intermedio e avanzato). Si auspica che tale attività formativa abbia un riflesso in un miglioramento del livello di autonomia degli utenti e, conseguentemente, in una maggiore diffusione dei servizi al lavoro online.

Continuerà il processo avviato di **innalzamento qualitativo delle attività di accompagnamento al lavoro** con particolare riguardo alla capacità di sviluppare una offerta di occasioni di impiego adeguata alle caratteristiche degli utenti lavoratori. Di riflesso sarà potenziato lo sviluppo di canali per intercettare e soddisfare la domanda di lavoro delle imprese.



Per quanto riguarda i **servizi all'impresa**, l'obiettivo è consolidare il ruolo dei Centri per l'Impiego nei confronti dei datori di lavoro attraverso una presa in carico specializzata affidata agli account manager, operatori dedicati esclusivamente ai servizi alle imprese, in grado di personalizzare il servizio erogato, garantire aiuto e assistenza costante, monitoraggio dei fabbisogni, fidelizzazione del cliente. Compito dell'account manager è gestire un portafoglio di clienti e incrementare il numero delle offerte di lavoro rese disponibili al sistema di incontro tra domanda e offerta di lavoro.

A tal fine, è prevista inoltre una **campagna di sensibilizzazione e avvicinamento ai servizi offerti dai CPI** rivolta ai soggetti intermediari, autorizzati/accreditati, con l'obiettivo di rafforzare la collaborazione tra il sistema pubblico e gli attori privati coinvolti nell'erogazione di servizi per il lavoro e l'occupazione. Tale collaborazione potrà essere finalizzata al perseguimento di obiettivi di sistema condivisi, quale la **lotta al caporalato** e una maggiore trasparenza nell'incontro tra domanda e offerta di lavoro nell'agricoltura. Verrà, inoltre, sviluppato il programma di **comunicazione interna ed esterna dei CPI**, in raccordo con il programma di comunicazione e la programmazione del palinsesto del canale digitale di Veneto Lavoro (Il Lavoro al Centro), rivolto a cittadini imprese intermediari e pubbliche amministrazioni.

Servizi per il Monitoraggio delle politiche

Accanto alle attività di monitoraggio interno finalizzate a supportare l'organizzazione delle attività dei CPI, l'U.O. realizza un monitoraggio degli strumenti di politica attiva del lavoro al fine di fornire un riscontro sull'utilizzo ai soggetti titolari della loro programmazione nonché un supporto ai processi di rendicontazione che si rendono necessari.

Ciò verrà realizzato tramite la produzione sistematica di output informativi che garantisca ai diversi attori coinvolti gli elementi conoscitivi per le attività di valutazione. Per dare maggiore completezza e qualità a tali attività vengono recuperate ed integrate tra loro informazioni provenienti da diverse fonti.

Il risultato dell'attività di sistematizzazione viene consolidato in un data warehouse in cui vengono fatte confluire tutte le informazioni sull'utenza dei Servizi, sui servizi erogati, sulle politiche messe in campo e sul loro utilizzo, sui risultati occupazionali e sulla performance dei singoli attori del sistema pubblico (CPI) e privato (soggetti accreditati).

Più nello specifico, i principali prodotti del sistema di monitoraggio e valutazione dei servizi e delle politiche riguardano due ambiti di azione: la partecipazione dei candidati alle politiche attive, l'attivazione dei candidati nel mercato del lavoro. Per ciascun ambito d'intervento verranno prodotti una serie di indicatori e tre tipologie di strumenti: tabelle statiche, tabelle navigabili riservate, tabelle navigabili per il grande pubblico.

Il sistema supporterà in tal modo le valutazioni circa il raggiungimento degli obiettivi generali di disoccupazione, nonché la verifica della spesa sostenuta nella gestione dei servizi all'impiego e delle politiche attive, tra cui i livelli di saturazione dei budget GOL e il raggiungimento dei corrispondenti obiettivi fisici di presa in carico e trattamento degli utenti.

Tra gli output informativi soggetti a periodico aggiornamento si segnala: la reportistica sulle profilazioni qualitative e sull'utilizzo dei servizi dei CPI, la reportistica sulla partecipazione alle politiche attive, inclusi i monitoraggi periodici sugli Assegni GOL attivati e sul consumo del budget operatori.

L'esito dell'attività di monitoraggio fornirà elementi informativi utili alla valutazione dei servizi resi agli utenti, nell'ottica del miglioramento dei tempi di risposta e della qualità dei servizi di tutti gli operatori coinvolti (pubblici e privati).

Per quanto attiene invece le attività di monitoraggio e valutazione del Placement delle politiche attive, in considerazione del fatto che alla loro realizzazione provvede principalmente l'U.O.4, la loro descrizione è già stata delineata nella parte del piano che riferisce all'U.O.4. L' U.O.3 e la U.O.8 collaboreranno a tale attività fornendo soprattutto gli elementi di conoscenza contenutistica di ciascuna misura di politica attiva considerata.

Saranno assicurate alle strutture regionali e agli organismi interistituzionali e di concertazione analisi tecniche in relazione alla programmazione e realizzazione di interventi di politica del lavoro e sviluppo dei servizi a favore di lavoratori e datori di lavoro.

Collaborazione con i Comuni

Veneto Lavoro, anche attraverso il coordinamento con le strutture regionali competenti in materia di servizi sociali, ha avviato un processo di definizione di piani di collaborazione con i Comuni che si prefigge di definire accordi e strumenti per la gestione della multidimensionalità nella presa in carico di singoli casi di utenti / famiglie con bisogni complessi, non esclusivamente riferiti all'assenza d'impiego. I Comuni nell'ambito delle loro competenze di gestione delle problematiche sociali locali hanno spesso l'esigenza di attivare programmi mirati per i propri residenti in difficoltà occupazionale siano essi giovani in fase d'inserimento nel mondo del lavoro o adulti che hanno perso l'impiego. Tale esigenza si è resa ancora più evidente con l'introduzione del reddito di cittadinanza, dove l'associazione tra la percezione



del reddito e l'attivazione nella ricerca d'impiego è diventata vincolante per il beneficiario e dove nella gestione dei casi i CPI ed i servizi sociali dei Comuni sono chiamati a collaborare.

Obiettivo della prossima programmazione è **incrementare e rafforzare gli accordi con i Comuni al fine di consolidare l'organizzazione di un sistema integrato di servizi sul territorio** in grado di comunicare efficacemente e, al bisogno, attivare percorsi anche condivisi di accompagnamento dei soggetti, ciò anche attraverso **l'aumento della presenza presso le strutture comunali di sportelli Informa Lavoro** per facilitare all'utenza l'accesso ai servizi di base dei CPI.

Presupposto fondamentale per una efficace collaborazione con i Comuni e, in particolare con i Servizi sociali è la conoscenza reciproca dell'offerta di interventi e dei modus operandi, l'individuazione di canali di comunicazione efficaci e la definizione di procedure trasparenti per la gestione, condivisa o meno, dei casi. **A tal proposito l'U.O. curerà il rafforzamento delle azioni utili allo scambio e alla condivisione di informazioni, anche attraverso il potenziamento dei sistemi informativi (SILS).**

Tale collaborazione sarà sviluppata anche con riferimento alle iniziative finanziate sull'asse "Inclusione sociale" del PR FSE+ 2021-27.

L'U.O. 8 continuerà a garantire il coordinamento di tali iniziative, a partire dall'incremento degli accordi convenzionali con i singoli comuni. Fornirà inoltre il necessario supporto organizzativo alle U.O.T. nell'implementazione delle attività di collaborazione previste.

Servizi di Assistenza alla rete dei servizi

Le attività in capo al sistema dei servizi per il lavoro regionale vengono realizzate mediante l'utilizzo di una infrastruttura tecnologica che, negli anni è cresciuta ed è stata potenziata in funzione del crescente bisogno di integrazione e raccordo tra sistema pubblico e privato. Tale infrastruttura è il SILV e permette la cooperazione tra la rete pubblica dei CPI e la rete dei soggetti privati accreditati al lavoro a cui si affiancano per alcune attività o per specifici programmi anche altri soggetti pubblici (es. Comuni) o del privato sociale (es. cooperative sociali).

Il SILV permette a tutti i soggetti di agire secondo procedure comuni e di condividere le informazioni. L'operatività acquista in tal modo genera efficienza evitando da un lato la duplicazione di attività di raccolta e fornendo ai tutti gli operatori del sistema un bagaglio di informazioni più ricco di quanto possibile se operasse in forma isolata.

L'U.O. supporta il funzionamento dell'intera rete di servizi per il lavoro nelle sue diverse componenti, attraverso un **servizio di assistenza tecnica** che offre indicazioni e soluzioni rispetto al corretto utilizzo del sistema informativo, ma contemporaneamente fornisce anche assistenza rispetto ai corretti processi operativi nella erogazione delle prestazioni che afferiscono alle misure di politica attiva.

Il servizio di assistenza è stato potenziato nella strumentazione per la segnalazione dei bisogni di assistenza, anche in funzione di un utilizzo finalizzato al miglioramento e aggiornamento dei servizi informativi e delle procedure operative adottate. È stato inoltre avviato il raccordo, tramite l'applicativo Bugman, con le strutture regionali, ciò al fine di agevolare la risoluzione delle problematiche poste dagli operatori della rete dei servizi che, frequentemente, non sono esclusivamente di natura tecnica ma riguardano anche aspetti che necessitano di intervento/approvazione da parte della Regione.

Considerati gli importanti compiti di gestione, rendicontazione e liquidazione delle misure di GOL e del Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità, attribuiti a Veneto Lavoro, il servizio di assistenza verso il sistema degli operatori sarà ulteriormente potenziato. Esso, infatti, assume una rilevanza centrale nella gestione degli interventi, affinché i beneficiari attuino una corretta esecuzione delle attività, nel rispetto delle indicazioni dei dispositivi attuativi (Direttive, Avvisi, Manuali operativi).

Continuerà inoltre l'analisi e la progettazione di strumenti e modalità di erogazione dell'assistenza attraverso soluzioni tecnologiche innovative, ciò con lo scopo di integrare le fonti informative disponibili e velocizzarne e semplificarne l'accesso da parte degli utenti.

Servizi di Assistenza agli utenti imprese e lavoratori

Veneto Lavoro continua a svolgere l'attività di assistenza agli utenti che utilizzano i servizi del portale ClicLavoroVeneto. Con la forte spinta alla digitalizzazione dei servizi i bisogni di assistenza tendono a crescere e a diventare più complessi.



Nel corso del 2022 è stato rivisto, in generale, il servizio di assistenza agli utenti, provvedendo ad una gestione centralizzata, per tutti i CPI, tramite un contact center unico, utilizzando allo scopo anche un servizio acquisito all'esterno. Pertanto, allo stato attuale, tutti gli utenti (imprese e lavoratori o altre categorie di stakeholder) accedono ad un numero unitario di assistenza, che provvede ad analizzare l'esigenza e indirizzare l'utente all'ufficio competente. Questo cambiamento, di grande rilevanza, sarà portato a compimento nella prima parte del 2023.

In termini di sistema, obiettivo della prossima programmazione è continuare il potenziamento e lo sviluppo delle modalità di erogazione del servizio di assistenza, anche con strumenti innovativi, in un'ottica di centralità della gestione della relazione con il cliente (CRM).

Cura del capitale umano Veneto Lavoro Academy

Partendo dall'assunto che per erogare un servizio di qualità è necessario poter disporre di risorse professionali competenti e aggiornate, Veneto Lavoro ha istituito una struttura permanente dedicata alla formazione e all'aggiornamento del Personale dell'Ente in cui operano direttamente alcune figure aziendali dotate della dovuta esperienza e specializzazione professionale, denominata Veneto Lavoro Academy.

Tale struttura, incardinata presso la U.O. 8, si occupa principalmente della formazione rivolta ai dipendenti (formazione *interna*), senza tralasciare all'occorrenza l'organizzazione e la gestione di interventi formativi – anche su richiesta – destinati a soggetti esterni (es. enti accreditati ai servizi per il lavoro, aziende, istituti scolastici, ecc.) interessati alle tematiche di competenza dell'Ente (formazione *esterna*).

Gli interventi di formazione interna sono in primis rivolti agli operatori dei CPI, che vanno tutelati dal rischio di obsolescenza delle competenze professionali e al contempo messi nella condizione di saper rispondere alle sfide di un mercato del lavoro in costante evoluzione, ai quali si affiancano proposte formative per i dipendenti in servizio presso l'Ente con altri profili professionali, cui vengono garantite occasioni di sviluppo delle competenze professionali richieste per lo svolgimento delle proprie attività.

Per gli operatori dei CPI viene inoltre garantito l'accesso al percorso di formazione per neo-assunti con profilo di Operatore mercato del lavoro e Specialista in mercato e servizi per il lavoro (cd. *Induction training*), che ha lo scopo di accompagnare l'ingresso nell'organizzazione del personale di nuova assunzione, formandolo su procedure, standard di qualità e strumenti in uso presso i Centri per l'Impiego del Veneto per l'erogazione dei principali servizi ai lavoratori e alle imprese. Oltre a ciò l'offerta formativa messa a punto dall'Academy per i CPI è incentrata su proposte per lo sviluppo delle competenze tecnico-professionali degli operatori in relazione al ruolo ricoperto nell'erogazione del servizio (*case manager* per i lavoratori e *account manager* per le aziende), che si sono concretizzate nel corso del 2022 in un percorso professionalizzante rivolto a case e account manager e finalizzato al miglioramento dell'incrocio tra candidati e vacancies aziendali.

Per l'anno 2023 le attività dell'Academy continueranno sulle linee di intervento già tracciate e consolidate finora, con uno sguardo comunque attento alla necessità di proporre interventi formativi in grado di rispondere ad esigenze contingenti, non prevedibili a priori, ma necessari per mantenere le competenze dei dipendenti allineate rispetto alle richieste di un contesto in costante evoluzione.

Con riferimento a tutto il personale dell'Ente, tali linee di intervento riguarderanno:

- l'erogazione di interventi formativi finalizzati allo sviluppo delle competenze tecnico-professionali proprie di ogni specifico profilo professionale;
- l'erogazione di interventi formativi per l'aggiornamento e lo sviluppo delle competenze di base richieste ai dipendenti di Veneto Lavoro, in cui ricadono sia le competenze informatiche, sia i "saperi minimi" di chi presta servizio in una Pubblicazione Amministrazione;
- l'erogazione di interventi formativi per lo sviluppo delle competenze trasversali (*soft skills*), con riferimento in primo luogo all'attivazione di interventi nelle aree comunicazione e leadership/gestione gruppi di lavoro.

Per quanto riguarda il primo punto, saranno attivati in particolare degli interventi di formazione tecnico-amministrativa atti a sviluppare le competenze necessarie per la gestione dei processi di rendicontazione/liquidazione posti in capo a Veneto Lavoro in relazione alle politiche attive regionali finanziate dal programma GOL o dal Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità.

In relazione al personale in forza presso i CPI e/o degli Ambiti si intende invece realizzare le seguenti attività:



- *Induction Training* per neo-assunti: si tratta della formazione iniziale riservata al personale neo-assunto, con un programma intensivo tale da garantire la piena operatività entro un range temporale di circa sei settimane;
- attività formativa per il consolidamento delle competenze apprese da case e account manager nel percorso professionalizzante realizzato nel 2022, con un approfondimento sugli strumenti e le tecniche per leggere il mercato del lavoro locale al fine di realizzare un efficace match domanda/offerta di lavoro;
- realizzazione di un intervento formativo sul tema del collocamento mirato e delle misure di politica attiva per le categorie svantaggiate;
- realizzazione di un intervento formativo per approfondire il tema della condizione lavorativa del cittadino straniero;
- formazione ai Responsabili dei Cpi per il miglioramento delle competenze di programmazione, gestione e monitoraggio delle attività;
- erogazione di percorsi brevi di aggiornamento per tutti gli operatori dei CPI in corrispondenza dell'introduzione di nuovi servizi o di nuove misure di politica attiva.

Inoltre, continuerà la collaborazione già avviata negli scorsi anni tra Veneto Lavoro ed Enti/Università per formare i dipendenti su tematiche proprie della Pubblica Amministrazione, ciò al fine di operare nella direzione di una PA più innovativa, digitalmente avanzata e attenta alle esigenze dei cittadini. In questo filone si colloca la partecipazione ai corsi promossi dall'INPS nell'ambito del progetto Valore PA, ai corsi GARI predisposti dalla Regione del Veneto in collaborazione con la Fondazione Gazzetta Amministrativa della Repubblica Italiana e al Progetto Competenze digitali PA del Dipartimento della funzione pubblica, che prevede l'assessment delle competenze digitali dei dipendenti a partire dal Syllabus e la fruizione di un'offerta formativa personalizzata per colmare gli eventuali gap rilevati.

Sul versante della formazione esterna continuerà inoltre l'erogazione della seconda edizione del percorso formativo in Disability Management, destinato alle figure aziendali interessate al tema dell'inclusione lavorativa delle persone con disabilità, cui si affiancherà all'occorrenza la progettazione e gestione di altri interventi formativi rivolti a soggetti esterni interessati agli ambiti di attività di Veneto Lavoro.

La fruizione delle attività formative avverrà laddove possibile con modalità a distanza, mantenendo comunque possibile, laddove necessaria o più efficace, l'erogazione dei percorsi in presenza.

Per la realizzazione degli interventi si farà ricorso alla piattaforma Academy Veneto Lavoro (già Forma SPI, www.formaspi.veneto.it), la quale fungerà sia da punto di accesso per la partecipazione ai corsi erogati con modalità online asincrona, sia da *repository* per la messa a disposizione dei materiali didattici predisposti. Tale piattaforma sarà costantemente aggiornata sia per ospitare i contenuti dei corsi via via caricati, sia per offrire all'utente un'esperienza agevole di utilizzo. Per i corsi erogati con modalità a distanza sincrona saranno invece utilizzate quali piattaforme di appoggio Google Meet o GoToWebinar.

Servizi e funzioni centralizzati

L'erogazione diretta dei servizi all'utenza è effettuata in via prioritaria dalla U.O.T. tramite la rete dei CPI.

L'U.O. rispetto ad alcune tipologie di servizio partecipa alla loro erogazione insieme alle U.O.T. ed in alcuni casi vi provvede completamente. Si tratta solo di attività per le quali la centralizzazione assume un chiaro valore di efficienza e per l'utente finale non vi è un aggravio nell'accesso alla prestazione.

Tra le attività che rientrano in questa fattispecie vi è la gestione degli ingressi dall'estero per tirocinio, la gestione di alcune fasi operative degli interventi finanziati con il Fondo regionale per l'inserimento lavorativo delle persone disabili, la gestione dell'elenco dei lavoratori posti in mobilità dalle pubbliche amministrazioni.



5.2.6. U.O.T UNITÀ ORGANIZZATIVA TERRITORIALE

A livello territoriale sono previste **7 Unità organizzative territoriali (U.O.T.)** che dipendono dalla Direzione dell'Ente e a cui afferiscono i **39 CPI** distribuiti sul territorio regionale. **Ciascuna U.O.T. è poi organizzata per ambiti provinciali** entro i quali sono raggruppati i CPI del territorio.

OBIETTIVI

Gli obiettivi a cui rispondono le U.O.T. riguardano innanzitutto l'**erogazione dei servizi alle persone e alle imprese** secondo quanto indicato nel capitolo 4, in coerenza con le previsioni normative sui LEP (DM n. 4 dell'11 gennaio 2018 e ss.mm.ii.) che definiscono in dettaglio lo standard di servizio che i CPI sono chiamati a garantire.

L'aggiornamento del modello di profilazione quantitativa e qualitativa da parte di Anpal (allegati A e B alla delibera n. 5/2022) e l'avvio del nuovo Programma nazionale GOL specificano ulteriormente le procedure e gli standard di servizio (allegato C alle delibere Anpal n. 5 e 6 del 2022) che i Centri per l'impiego territoriali sono chiamati ad erogare. Inoltre, con la Circolare n. 1/2022 Anpal ha fornito indicazioni in merito all'applicazione del sistema di condizionalità per i percettori di strumenti di sostegno al Reddito (Naspi, DisColl e RdC) che partecipano ad un percorso GOL e sugli obblighi di comunicazione di eventuali inadempimenti degli utenti da parte degli operatori privati, erogatori dei servizi, nei confronti degli operatori dei CPI, ai fini dell'irrogazione delle corrispondenti sanzioni.

Pertanto, l'avvio del Programma GOL, che si propone come una vera e propria riforma dei servizi al lavoro in Italia, comporta una rivisitazione evolutiva di tutte le procedure organizzative adottate dai CPI nella gestione del rapporto con i lavoratori al fine di rispondere all'innalzamento degli standard di servizio e degli obiettivi quantitativi definiti dal Programma.

Inoltre, il particolare focus sullo sviluppo di reti territoriali di servizi posto da GOL al fine di sviluppare interventi diffusi e coordinati con gli altri Servizi presenti nel territorio, individua per le U.O.T. insieme alla U.O.8, quale obiettivo primario il consolidamento e **rafforzamento della collaborazione con i Comuni** anche con la strutturazione di punti di accesso ai servizi per l'impiego più vicini ai cittadini.

ATTIVITÀ

Servizi alle persone

Come già evidenziato, i Centri per l'impiego sono chiamati a garantire un set ben definito di servizi che costituiscono LEP validi per l'intero territorio nazionale. I servizi essenziali che i CPI devono assicurare sono indicati all'art. 18 del D.lgs. 150/2015, nel D.M. 4/2018, che ha definito un quadro completo dei servizi al lavoro, da erogare ai lavoratori e alle imprese, e nell'allegato C alla delibera Anpal n. 5/2022, come successivamente modificata dalla delibera n. 6/2022.

In particolare, i CPI sono chiamati ad erogare le seguenti tipologie di servizio, garantendo la copertura di un percorso che va dall'accoglienza e la presa in carico, alla ricollocazione:

- **Convocazione** dei disoccupati, non percettori e percettori di uno strumento di sostegno al reddito (Naspi o DIS-COLL) entro 90 giorni dal rilascio della Did;
- Convocazione dei beneficiari del Reddito di Cittadinanza, tenuti agli obblighi di attivazione, entro 30 giorni dal riconoscimento del beneficio;
- **Profilazione quantitativa e qualitativa** dei disoccupati e orientamento di base, comprendente un'analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale;
- **Stipulazione di un patto di servizio personalizzato** con i non beneficiari di sostegno al reddito e i beneficiari di sostegno al reddito (art. 20, D.lgs. n. 150/2015), compresi gli utenti del Reddito di Cittadinanza (art. 4 del D.L. 4/2019 convertito in legge n. 26/2019);
- **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;
- **Avviamento a misure di politica attiva del lavoro, tra quelle esistenti a livello nazionale e regionale** (GOL, GG, Voucher rafforzato, Work experience, ecc.);



- **Avviamento ad attività di formazione** ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'autoimpiego e dell'inserimento lavorativo;
- **Ausilio alla ricerca di una occupazione**, anche mediante sessioni di gruppo;
- **Accompagnamento al lavoro**;
- **Promozione di esperienze di tirocinio**;
- **Orientamento individualizzato all'autoimpiego** e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa;
- **Gestione del collocamento mirato**.

Altre attività incluse nei LEP quali la gestione di incentivi all'attività di lavoro autonomo, di incentivi alla mobilità territoriale, di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti e la promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile, potranno rientrare tra i servizi erogati in relazione all'effettiva disponibilità di misure di questo tipo e sulla base delle relative direttive attuative.

Le convocazioni degli utenti saranno effettuate secondo un piano aggiornato e coerente con l'obiettivo del raggiungimento dei target del Programma GOL. Per quanto riguarda il processo di profilazione, nel corso del 2022 sono state fornite agli operatori le indicazioni per la conduzione del colloquio, ai fini della rilevazione del fabbisogno di supporto degli utenti e nella prossima annualità si andranno a consolidare le modalità operative, tenuto conto dell'andamento di questa prima fase sperimentale dello strumento di profilazione qualitativa.

Come riportato nei paragrafi precedenti, l'obiettivo per la prossima annualità, sarà di offrire a tutti i disoccupati una misura di politica attiva, nazionale o regionale, comprendente una serie di servizi utili per accompagnare l'utente nell'inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro. Agli utenti iscritti al collocamento mirato sarà proposto quale misura principale il "Voucher rafforzato", basato sulla collaborazione tra CPI e operatori privati accreditati ai servizi al lavoro, organismi formativi, cooperative sociali e altri enti soggetti qualificati alla formazione. Lo strumento del Voucher si iscrive all'interno del più ampio servizio di collocamento mirato, che viene concepito non come un elemento separato dal resto dell'offerta di servizi, bensì viene inteso come rafforzamento e/o specializzazione dei servizi erogati abitualmente alla generalità dei disoccupati. A tal proposito, con la messa a regime delle attività del GOL dovranno essere individuate opportune modalità di raccordo tra il Voucher rafforzato e l'Assegno GOL.

Per gli operatori delle U.O.T. l'implementazione di un modello così esteso e variegato di politiche attive comporta una esigenza di disporre di strumenti e processi di continuo aggiornamento sulla dinamica dell'offerta delle politiche e sui relativi criteri di accesso. A tale scopo l'attività formativa, di cui sono state tracciate le linee operative nel paragrafo 5.2, diventa elemento strutturale dei processi di erogazione dei servizi e nel corso del 2023 verrà programmato un particolare focus organizzativo per definire come integrarla stabilmente nei processi operativi dei CPI.

In quest'ottica nel corso del 2023 sarà effettuata una revisione sugli strumenti e le modalità di fruizione dei prodotti formativi/informativi al fine di migliorarne l'impatto in termini di efficacia informativa e tempestività rispetto ai cambiamenti.

Una importante linea di azione avviata con il precedente Piano riguarda la **digitalizzazione di segmenti importanti di erogazione dei servizi**. In particolare, è stata consolidata l'offerta di un importante pacchetto di servizi di orientamento e di laboratori per l'occupazione realizzata in forma digitale tramite webinar tematici e il canale digitale "Il lavoro al Centro". Sono inoltre stati resi disponibili numerosi servizi per la gestione delle pratiche amministrative in modalità a distanza. Per il prossimo futuro si opererà in funzione di una maggiore diffusione dell'utilizzo degli strumenti online, anche grazie alle iniziative per l'innalzamento delle competenze digitali degli utenti e della loro autonomia nell'utilizzo dei servizi web della pubblica amministrazione (es. AppIO). Di pari passo proseguirà il lavoro di analisi di nuovi fabbisogni e di ideazione di sviluppi possibili.

Servizi alle imprese

I servizi alle imprese ruotano attorno a due focus principali, il primo relativo ai **bisogni di professionalità** e il secondo alla gestione degli **obblighi del collocamento mirato** delle persone disabili.

Sotto entrambi gli aspetti, il nuovo modello, incentrato sulla figura dell'**account manager**, ha favorito una maggior vicinanza all'impresa, relativamente ai processi produttivi e ai **fabbisogni professionali**; una migliore capacità di cogliere le trasformazioni del mercato del lavoro e di interpretare le mutazioni dei fabbisogni di competenza. In particolare, con riferimento al **collocamento mirato**, il rapporto con l'impresa è costruito non attorno alla verifica dell'adempimento ma alla **costruzione di percorsi d'integrazione lavorativa** dove assumono particolare rilievo i processi di adattamento dei contesti lavorativi e quelli dei lavoratori. In quest'ottica i servizi dei CPI sono orientati a supportare, direttamente o



tramite risorse specializzate, i percorsi di formazione e tutoraggio dei lavoratori e contestualmente gli aggiustamenti organizzativi e dei processi produttivi delle imprese che si rendono necessari.

Obiettivo del Piano per l'anno 2023 è rafforzare l'implementazione del modello, da un lato **ampliando il portafoglio di aziende clienti** gestito da ciascun account manager, con l'obiettivo di intercettare il maggior numero possibile di offerte d'impiego del territorio e di renderle disponibili per l'incontro tra domanda e offerta, dall'altro **consolidando la relazione di fiducia con le aziende soggette agli obblighi di assunzione** ai sensi della L.68/99, allo scopo di progettare, in modo condiviso, soluzioni organizzative e tecniche che possono favorire l'integrazione positiva del lavoratore con disabilità nell'ambiente di lavoro.

In ogni caso, sarà importante portare avanti l'impegno nella costruzione del profilo reputazionale dei servizi pubblici per l'impiego presso il sistema delle imprese, mediante **azioni programmate di promozione-conoscenza dei servizi offerti**.

Verrà perseguita, inoltre, la definizione di strumenti e accordi per favorire una maggior vicinanza agli intermediari e alle agenzie per il lavoro.

Collaborazione con i comuni

Con l'introduzione del reddito d'inclusione e, in un secondo momento, con la competenza condivisa dei percettori di reddito di cittadinanza è stata avviata una cooperazione tra CPI e Servizi sociali dei Comuni nella gestione dei casi al fine di armonizzare gli interventi tipicamente di carattere sociale con la partecipazione a percorsi d'inserimento lavorativo. La cooperazione comporta lo scambio di informazioni sui casi, la definizione attraverso incontri d'équipe multidisciplinare di percorsi di supporto integrati sociale-lavoro, l'attivazione coordinata di risorse specialistiche.

Sempre nell'ambito delle misure di reddito di cittadinanza è stata avviata l'attivazione da parte dei Comuni dei PUC (progetti utili alla collettività) a cui i CPI inviano i propri utenti percettori di RDC. L'invio avviene secondo le procedure previste da Anpal mantenendo al contempo una stretta cooperazione tra Servizi per il monitoraggio dell'andamento della partecipazione alle attività previste.

A supporto della collaborazione tra CPI e Servizi sociali è stato realizzato il **SILS**, Sistema Informativo Lavoro e Sociale con l'obiettivo di mettere in atto una concreta ed efficace cooperazione tra Servizi per il lavoro e Servizi Sociali in ambito regionale. Il SILS è un'estensione del sistema informativo SILV - Sistema Informativo Lavoro Veneto – che comprende un'area funzionale specifica riservata all'operatività dei Servizi Sociali che potranno condividere con i Servizi per il Lavoro una base dati integrata sugli utenti presi in carico.

Con l'avvio del Programma GOL, la cooperazione tra servizi al lavoro e servizi sociali viene ulteriormente potenziata nell'ambito dei percorsi 4 "Lavoro e inclusione", rivolti a disoccupati che, indipendentemente dall'esperienza lavorativa pregressa e dal livello di qualificazione, manifestano problematiche di carattere sociale e/o sanitario e che pertanto necessitano di servizi complementari aggiuntivi ai servizi al lavoro. Il modello dei percorsi 4 è basato sul modello operativo già sperimentato dalla Regione Veneto con la misura AICT (D.G.R. n. 73/2021). Gli interventi sono realizzati da partenariati ampi, composti da accreditati al lavoro, organismi formativi, Comuni Capofila degli Ambiti Territoriali Sociali che insistono sul territorio dell'ULSS di riferimento, a cui possono aggiungersi altri Comuni, imprese, cooperative sociali, organizzazioni del terzo settore, scuole e altri soggetti operanti a livello territoriale che possono avere interesse nell'attuazione dell'intervento.

Pertanto, nella prossima annualità, la collaborazione con i Comuni sarà incentrata sulle seguenti priorità:

- cooperazione tra i servizi sociali dei Comuni/soggetti associativi/Enti capofila di Ambito e i Centri per l'Impiego gestiti da Veneto Lavoro nella programmazione ed erogazione di servizi/interventi;
- eventuale ulteriore sviluppo delle funzionalità del SILS, al fine di implementare le procedure gestionali e di rendicontazione delle iniziative di inclusione sociale;
- eventuale analisi e implementazione di nuove funzioni, sulla base delle esigenze e dei feedback degli operatori;
- gestione delle convenzioni con i comuni per l'accesso al sistema SILS;
- attività di formazione e assistenza per gli operatori dei Servizi Sociali sull'utilizzo del SILS:

Un secondo piano di collaborazione avviata con i Comuni riguarda l'apertura di sportelli decentrati dei CPI presso sedi comunali (**sportelli lavoro**) dove poter offrire agli utenti servizi ravvicinati nonché erogati in collaborazione con organismi dell'associazionismo e del non-profit. Tale attività sarà portata a regime mediante il consolidamento dei livelli di servizio presidiati e il perfezionamento degli strumenti informativi necessari all'erogazione dei servizi ai cittadini.



INIZIATIVE INNOVATIVE

TALENTI AL LAVORO

Nel corso del 2021 la Regione del Veneto ha affidato a Veneto Lavoro la gestione del progetto "Talenti al Lavoro – Come navigare nel mercato del lavoro", destinato agli studenti e agli operatori degli Istituti scolastici secondari di secondo grado e delle Scuole della formazione professionale del territorio regionale. Il progetto nasce dalla volontà di avvicinare sempre di più mondo della scuola e mondo del lavoro, mettendo a disposizione dei partecipanti una serie di strumenti ed eventi riconducibili a due linee di intervento complementari tra di loro: la prima, avente come target gli studenti, dedicata alla promozione e alla valorizzazione del curriculum vitae quale strumento fondamentale per una ricerca attiva di lavoro; la seconda, rivolta agli operatori della scuola, incentrata sugli strumenti e sulle conoscenze con cui gli insegnanti possono supportare i giovani nella delicata fase di transizione scuola-lavoro.

Le azioni progettuali hanno riguardato per entrambe le linee di intervento l'organizzazione di cinque webinar su temi specifici concordati con la Regione del Veneto, cui si è aggiunta, per la Linea 1, l'ideazione e la gestione di un Contest individuale destinato agli studenti, per la realizzazione di un elaborato capace di esprimere quanto un buon curriculum possa influire sulla possibilità di entrare efficacemente nel mondo del lavoro, avente come premio per i vincitori la possibilità di svolgere un'esperienza presso un'azienda veneta di prestigio.

Per l'anno scolastico 2022-23 la Regione del Veneto ha nuovamente affidato a Veneto Lavoro la gestione del progetto, che sarà riproposto mantenendo l'articolazione nelle due linee di intervento che già hanno caratterizzato la prima edizione, prevedendo però un numero maggiore di webinar (da cinque a otto) e, all'interno della Linea 1, sia un ulteriore Contest di tipo collettivo, cui le scuole potranno partecipare a livello di singole classi, sia un nuovo servizio reso da Veneto Lavoro per supportare le scuole nell'attività di stesura e caricamento dei cv dei propri studenti all'interno del portale istituzionale ClicLavoro Veneto, ciò in un'ottica di collaborazione con il sistema scolastico e della formazione professionale per la prevenzione della disoccupazione e la promozione delle politiche attive del lavoro.

Per la prossima annualità si prevede quindi il coinvolgimento di Veneto Lavoro nelle seguenti attività di gestione del progetto Talenti al lavoro:

- organizzazione, gestione e monitoraggio del progetto e dei due Contest previsti, inclusa la gestione degli aspetti promozionali e di comunicazione dell'iniziativa;
- organizzazione e realizzazione degli otto webinar previsti;
- contatto con imprese e studenti per l'avvio alle esperienze in azienda (tirocini, simulazione di colloquio, visita aziendale ecc.) riservate ai vincitori del Contest individuale e organizzazione delle stesse;
- supporto alle scuole del territorio aderenti al progetto nell'attività di stesura e caricamento dei cv dei propri studenti all'interno del portale istituzionale ClicLavoro Veneto.



WEBINAR: IL LAVORO AL CENTRO

Le veloci trasformazioni del mercato del lavoro e i necessari sviluppi dei servizi per l'impiego si configurano, sempre più, come elementi fondanti l'innovativa gamma di interventi informativi e di primo orientamento che Veneto Lavoro ha recentemente strutturato ed eroga ad un'ampia e diversificata platea di destinatari, al fine di favorire la conoscenza diretta, seppure a distanza, gli approfondimenti necessari e le strategie utili ad ottimizzare l'accesso ai servizi ed alle opportunità di accompagnamento al lavoro presenti in Veneto. In relazione alle iniziative, agli incentivi, alle politiche attive ed ai servizi personalizzati che i Centri per l'Impiego del Veneto promuovono e realizzano in risposta ai "vecchi e nuovi bisogni" del territorio veneto si arricchisce periodicamente il pacchetto di proposte on-line denominate "Webinar: IL LAVORO AL CENTRO". Per l'anno 2023, partendo da tale apprezzato assetto da parte di cittadini ed imprese, si intende procedere con il consolidamento di un vero e proprio "canale digitale" dei Centri per l'Impiego. Verranno configurati ed implementati una serie di incontri tematici sia con un palinsesto mensile stabile sia con



iniziative mirate e proposte in tempo reale, rispetto a nuovi temi, opportunità, azioni, servizi rivolti a persone, a imprese e anche a enti, istituzioni ed attori territoriali. Esperti e Specialisti del mercato del lavoro dei CPI, in qualità di organizzatori e relatori, con la consulenza dalla redazione del portale regionale ClicLavoro Veneto ed in collaborazione con gli uffici centrali di Veneto Lavoro, ottimizzeranno e svilupperanno il programma dei Webinar seguendo 4 principali filoni di proposte, atenzionando le diverse tipologie di destinatari (in riferimento ai target sopra delineati), implementando un format accattivante e garantendo la competenza relativamente agli argomenti trattati. Nel corso del 2023 andranno inoltre a regime specifici interventi rivolti a studenti veneti, anche laureandi e laureati, insegnanti ed anche ad operatori dei servizi operanti nel territorio e portatori di interesse rispetto alla platea di destinatari.

SPORTELLO MIGRANTI

Facendo seguito alla positiva esperienza maturata in questi anni dal Servizio Specialistico Stranieri dell'Ambito di Treviso, all'interno del progetto FAMI "Impact Veneto" è stata prevista l'attivazione in via sperimentale, anche presso i Centri per l'impiego di Venezia e Padova, oltre che in quello di Treviso, di un servizio di orientamento legale e al mercato del lavoro rivolto ai cittadini di Paesi terzi vulnerabili. In particolare, attraverso il supporto di professionisti esterni, si intende realizzare azioni propedeutiche e/o complementari all'attività svolta dai Case Manager presenti nel CPI mediante una procedura flessibile articolata in segmenti adattabili al target che si sviluppa tramite colloqui individuali o laboratoriali di gruppo, e/o servizio di mailing e call center, al fine di aumentare il livello di occupabilità e l'autonomia nella ricerca attiva di un lavoro legale dei cittadini di Paesi Terzi che necessitano di maggiore sostegno: disoccupati di lunga durata con patto di servizio per attesa occupazionale, MSNA, giovani ex MSNA, studenti, familiari ricongiunti, donne inoccupate, lavoratori stagionali, richiedenti/titolari di protezione internazionale, temporanea o speciale (asilanti, sfollati, richiedenti emersione dal lavoro irregolare, vittime di violenza, sfruttamento lavorativo e caporalato...). Tale attività, che si protrarrà fino al termine del progetto (giugno 2023), sarà coordinata dal Servizio Specialistico Stranieri dell'Ambito di Treviso. A seguito di tale sperimentazione, nell'ambito della nuova programmazione FAMI si valuterà l'opportunità di presentare una nuova progettualità non solo per estendere questo servizio in tutti gli Ambiti territoriali ma anche per ampliare le tipologie di attività di supporto ai Centri per l'impiego.



CAPORALATO IN AGRICOLTURA

Il lavoro in agricoltura è oggetto di analisi e approfondimenti da parte di Veneto Lavoro e della redazione di ClicLavoro Veneto con la pubblicazione periodica (in genere annuale) di un Report dedicato (ultimo numero: Il lavoro in agricoltura: tra resilienza e cambiamento Focus 8 | 2022 Marzo 2022).

Anche in Veneto, come nel complessivo contesto nazionale, ciò che contraddistingue maggiormente le dinamiche occupazionali in agricoltura è sicuramente un progressivo calo delle aziende agricole, una crescita delle dimensioni aziendali e un conseguente incremento del ricorso a manodopera esterna, anche attraverso forme di appalto o fornitura di servizi resi da parte di aziende specializzate, che ha accompagnato negli anni più recenti il complessivo processo di trasformazione di questo settore. Al rafforzamento dell'esternalizzazione dell'attività agricola è legato il problema dell'irregolarità del lavoro in agricoltura, in particolare con riferimento al verificarsi di forme di sfruttamento e di caporalato. Il report, peraltro, riporta i dati di contabilità nazionale, che stimano in circa il 14% il tasso di irregolarità per il settore agricolo in Veneto e in circa il 24% nel complessivo contesto nazionale.

Dal 2018, la Regione ha organizzato diversi tavoli sul tema del caporalato, cui sono seguiti incontri con Veneto Lavoro, ANPAL Servizi, Ispettorato Interregionale del Lavoro, INPS, INAIL, organizzazioni sindacali e datoriali; tali incontri hanno portato alla definizione di un protocollo d'intesa sottoscritto il 21.05.2019, contro il caporalato e lo sfruttamento del lavorativo in agricoltura che impegna tutti gli enti a partecipare ad un Comitato tecnico con funzioni di monitoraggio.

Inoltre, con questo protocollo la Regione del Veneto con il supporto di Anpal Servizi e Veneto Lavoro è impegnata per:

- promozione concrete azioni per rafforzare le condizioni di legalità, di salute e di sicurezza nei luoghi di lavoro del settore agricolo, ed efficaci azioni di informazione e tutela dei diritti dei lavoratori, con particolare riferimento alle vittime di grave sfruttamento, secondo lo schema di protocollo d'intesa D.G.R. nr: 289 del 19 marzo 2019 in allegato
- scambio di informazioni rilevanti, anche tramite l'eventuale condivisione di dati statistici, per rendere maggiormente efficace ed efficiente l'azione di controllo sul territorio
- maggiore trasparenza del l'incrocio tra domanda e offerta nel settore agricolo e di promozione dei servizi offerti dai Centri per l'impiego alle aziende del comparto.

La Regione del Veneto è stata partner del progetto FARM – Filiera dell'Agricoltura responsabile – finanziato a valere sul Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 e promosso dall'Università di Verona, finalizzato principalmente a promuovere campagne informative multilingue per il contrasto al fenomeno del caporalato e dello sfruttamento lavorativo. Il progetto si è concluso con un evento finale che si è svolto il 27 giugno 2022.

Inoltre la Regione del Veneto, con la Direzione Lavoro e la Direzione Servizi Sociali, è partner del progetto "Common Ground" nell'ambito del programma PON INCLUSIONE 2014-2020, con capofila la Regione Piemonte, finalizzato allo sviluppo di interventi a supporto dell'integrazione sociale, sanitaria, abitativa e lavorativa di cittadini di paesi terzi vittime e potenziali vittime di sfruttamento lavorativo. Avvio attività presunto: settembre 2022.



5.3. SERVIZI AL SISTEMA

Nel paragrafo Servizi al sistema sono descritte le attività delle U.O. a supporto delle competenze e relativi servizi erogati da Veneto Lavoro tramite le U.O. competenti.

5.3.1. U.O.3 SISTEMA INFORMATIVO LAVORO VENETO

OBIETTIVI

- Incremento dei servizi Digitali per il supporto a distanza degli utenti dei CPI su Web e tramite APP e ChatBot.
- Assistenza all'utilizzo SPID per tutti gli utenti.
- Monitoraggio attrezzature di sistema per la gestione del lavoro agile tramite smart office.
- Programmazione dei servizi di telematici di comunicazione e di rete.
- Rinnovamento della strumentazione e la gestione della manutenzione.
- Passaggio generalizzato su Cloud.
- Rinnovamento completo del sistema gestionale dei CPI.
- Aggiornamento dei Portali di Veneto Lavoro e Cliclavoro Veneto.
- Integrazione con le altre banche dati amministrative
- Sostegno tecnologico al Canale Servizi Digitali dei CPI attraverso il palinsesto dei programmi webinar rivolti a disoccupati, imprese, intermediari, grande pubblico

La U.O. persegue la finalità di garantire il migliore servizio e funzionamento dei sistemi informativi per la gestione del mercato del lavoro ed i sistemi interni. In questa fase le priorità sono rappresentate da: (1) l'incremento dei servizi Digitali per il supporto a distanza degli utenti; (2) la programmazione dei servizi di telematici di comunicazione e di rete; (3) il rinnovamento della strumentazione con il completamento e miglioramento dei sistemi e dei servizi in ambiente cloud iperconvergente e l'ampliamento dei sistemi di rete/telefonia/VDI prediligendo i sistemi in cloud; (4) il monitoraggio attrezzature di sistema per la gestione del lavoro agile tramite smart office in modalità di lavoro ibrido; (5) l'adeguamento degli Standard di Cooperazione agli standard nazionali MLPS, ANPAL, INPS e locali; (6) l'aggiornamento dei Portali di Veneto Lavoro e Cliclavoro Veneto.

a) assicurare la progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione del sistema informativo del lavoro veneto (SILV)

Il SILV è lo strumento di supporto alla programmazione regionale, al coordinamento e funzionamento della rete regionale pubblica dei servizi per il lavoro, alla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati e accreditati, alla fruibilità dei servizi on line da parte dei cittadini e delle imprese. Esso è realizzato secondo i principi e le disposizioni in materia di amministrazione digitale ed in conformità agli standard informatici e statistici del Sistema informativo unitario delle politiche del lavoro.

Secondo l'impianto normativo il SILV assicura:

- la trasparenza e la circolazione delle informazioni per quanto riguarda i mercati del lavoro territoriali, con riferimento anche alle condizioni di vita e alle opportunità di qualificazione;
- l'integrazione dei servizi pubblici e privati, autorizzati e accreditati, secondo modelli e standard operativi condivisi;
- l'erogazione telematica delle prestazioni della rete regionale dei servizi per il lavoro e dei servizi necessari all'attuazione delle politiche attive e passive del lavoro;
- l'interconnessione con il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro e con gli altri sistemi informativi pubblici.

Veneto Lavoro (VL) assicura quindi la progettazione, la realizzazione, la conduzione e la manutenzione del SILV per l'ambito regionale, secondo le direttive della Giunta regionale ed in raccordo con le strutture regionali competenti.

b) assicurare lo sviluppo e la conduzione di tutti i sistemi informativi dell'Ente attraverso:

- la strategia, la progettazione e lo sviluppo del digitale;
- il coordinamento, il controllo e il monitoraggio di tutti i progetti e servizi;
- il governo e controllo dei servizi assegnati a fornitori esterni per la conduzione e sviluppo HW e SW e di rete;
- l'approvvigionamento di beni e servizi necessari allo sviluppo e conduzione del SILV
- il monitoraggio e lo sviluppo della infrastruttura tecnica (Rete, Connettività, sistemi Iperconvergenti e Cloud, Interoperabilità);



- lo sviluppo di progetti e servizi di Business Intelligence.
 - l'implementazione di misure di cybersecurity, in collaborazione con Direzione ICT e Agenda Digitale di Regione del Veneto ("RdV"), per garantire la sicurezza dei sistemi contro il rischio di attacchi informatici, accessi indebiti, perdita di dati.
- c) garantire il funzionamento del sistema informativo in tutte le sedi operative dell'Ente che consiste in:**
- una rete logica e fisica (tecnologia MPLS) di collegamento delle sedi con centro in Data Center di RdV;
 - un sistema di telefonia VOIP che collega tutte le sedi e gli operatori e che consente di erogare servizi agli utenti;
 - un sistema centralizzato di computer virtuali (VDI) che consente agli operatori di accedere a servizi e applicazioni;
 - un sistema di fileserver per la condivisione delle informazioni;
 - un sistema di posta elettronica e di collaboration su piattaforma google workspace (già g-suite) per tutti gli operatori;
 - un sistema di stampa con multifunzione e stampanti gestito centralmente;
 - periferiche multimediali per le connessioni remote;
 - progettazione, gestione, implementazione delle policy di accesso (autenticazione, autorizzazione e tracciatura) ai sistemi
 - nuovi strumenti software e hardware per perseguire ulteriormente la digitalizzazione dell'ente;
 - un sistema di gestione delle presenze integrato con la gestione del personale e delle paghe e un sistema di controllo accessi;
 - un sistema di gestione degli atti e del protocollo esteso alle U.O. e ambiti territoriali;
 - un collegamento veloce verso i server del SILV presso il datacenter di RdV e verso internet;
 - piattaforme centrali di gestione, controllo e monitoraggio dei sistemi;
 - gestione sul territorio dei device, intervento in caso di guasti hardware, installazione e gestione logistica delle PdL;
 - formazione e predisposizione di manuali per il personale dell'Ente;
 - rapporto, collaborazione e ingaggio dei fornitori.
- d) garantire il lavoro ibrido attraverso e la mobilità:**
- una piattaforma digitale in cloud e di strumenti tecnologici idonei a garantire la più assoluta riservatezza dei dati e delle informazioni che vengono trattate dal lavoratore nello svolgimento della prestazione in modalità agile;
 - un sistema distribuito di VDI che consente di accedere al proprio ambiente di lavoro (PdL) in modo indipendente dalla posizione fisica;
 - un sistema di telefonia VOIP che consente e attraverso apposita applicazione software la remotizzazione dei telefoni d'ufficio facilitando il lavoro da casa;
 - notebook da utilizzare per il lavoro ibrido e, in genere, per garantire la mobilità degli operatori;
 - strumenti di collaboration e produttività personale;
 - eventi on-line (webinar) che consentano di erogare servizi informativi e formativi.
- e) gestire l'ufficio del Responsabile Transizione al Digitale (RTD) – art. 17 del CAD:**
- digitalizzazione dei processi e procedure dell'Ente;
 - pianificazione di iniziative di accrescimento delle competenze digitali dei dipendenti dell'Ente;
 - indirizzo, pianificazione, coordinamento strategico e monitoraggio dello sviluppo dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
 - indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività;
 - accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità;
 - analisi periodica della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi nonché di ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa;
 - cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione;
 - progettazione e coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione di servizi in rete a cittadini e imprese mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni, inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi;
 - pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione;



- pianificazione e coordinamento degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione, al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale.
- f) garantire la sicurezza dei sistemi e il rispetto del GDPR per la parte ICT:**
- gestione degli ambienti applicativi necessari alla gestione del "sistema privacy", alla raccolta ed archiviazione delle informazioni previste dal GDPR, tutela della privacy e delle attività di trattamento dati;
 - analisi e classificazione dei rischi relativi alla protezione dei dati personali, alle tipologie dei trattamenti effettuati, alle modalità di trattamento, ai luoghi, alla sicurezza fisica dei luoghi ed alla sicurezza logica dei dati per una "valutazione di impatto" (Data Protection Impact Assessment – DPIA).
 - supporto al DPO (Data Protection Officer) per le attività di audit in loco e da remoto, nella gestione dei data breach, nella verifica dell'osservanza delle disposizioni in materia di privacy e GDPR.

ATTIVITÀ

Il piano specifico delle attività dell'U.O. punta a mantenere e condurre il **sistema SILV**, gestito da Veneto Lavoro in sinergia con la Direzione ICT e Agenda Digitale di RdV. La U.O. continua ad essere il fulcro per la conduzione del sistema e dovrà garantire un pieno utilizzo dei vari sottosistemi, rafforzato anche dal progetto di convergenza con RdV nella quale sono previste collaborazioni e azioni comuni nello sviluppo dei sistemi e dei servizi erogati da RdV e da VL.

Le principali azioni/servizi della U.O. 3 sono i seguenti:

- gestione della infrastruttura tecnologica nella nuova struttura iperconvergente condivisa con direzione ICT di RdV;
- contact center e supporto agli operatori dei CPI per i servizi interni;
- help desk di II livello e manutenzione degli applicativi (MAC, MEV);
- supporto e attività di analisi per nuove funzionalità;
- attività di controllo dei sistemi;
- gestione dei contratti con i fornitori, amministrazione e rendicontazione;
- mantenimento e miglioramento dell'interoperabilità sia con il sistema nazionale che con gli altri sistemi regionali;
- attività di progettazione e sviluppo delle infrastrutture e degli applicativi.

A tali servizi si sono aggiunti quelli riguardanti il lavoro ibrido e la fornitura di servizi di supporto agli utenti interni nella gestione degli applicativi ad uso interno, delle reti e delle postazioni di lavoro come da disposizioni della Presidenza del Consiglio dei Ministri e dei ministeri competenti.

Particolare attenzione verrà dedicata alla implementazione, gestione e conduzione di nuovi sistemi quali il **Customer Relationship Management (CRM)** per la gestione dei rapporti con gli utenti in sostituzione e alternativa alla mail e al telefono e il **Sistema di Gestione Documentale** per la digitalizzazione dei processi dell'Ente anche attraverso la **Conservazione dei documenti informatici** (Veneto Lavoro aderisce al sistema **SDICO** di RdV e all'accordo quadro sulla **Dematerializzazione**).

Le scelte progettuali adottate da Veneto Lavoro e le tecnologie adottate per i servizi telematici hanno consentito di affrontare l'emergenza COVID-19 e di gestire il sistema di **Lavoro Ibrido** con la garanzia di una diffusa disponibilità e fruibilità di **Servizi Telematici Distribuiti** (telefonia, messaggistica, collaboration, webinar) in piena sicurezza.

Gli sviluppi e la conduzione della struttura ICT sono elemento base per una corretta gestione, conduzione e sviluppo dei sistemi in termini di infrastrutture e servizi in ottica **CLOUD-first**, secondo quanto indicato dalle **linee guida AGID**, con particolare riferimento a:

- Conduzione e potenziamento della rete geografica dei Centri per l'Impiego (CPI);
- Conduzione e ampliamento del servizio del nuovo sistema VOIP a servizio dei CPI;
- Conduzione servizio google workspace (mail e strumenti di collaboration), transitato in gestione interna;
- Conduzione e gestione dei servizi di printing e multifunzione
- Conduzione e ampliamento della struttura VDI a servizio dei CPI e del Lavoro Agile;
- Gestione tecnica dei sistemi hardware centrali e a servizio dei CPI.

I **sistemi telematici** presentano una notevole complessità architettonica logica e fisica che sinteticamente è così rappresentata: 44 sedi collegate, oltre 200 server virtuali, oltre 1.5 TB di DataBase, oltre 100 applicazioni web tra collaudo e produzione, oltre 450 utenti mediamente collegati in Virtual Desktop, 170 stampanti gestite.

Il sistema viene gestito con servizi di conduzione, sviluppo e manutenzione correttiva ed evolutiva garantiti da società esterne incaricate principalmente attraverso contratti attivati con strumenti CONSIP; vengono garantiti gli altri elementi



della infrastruttura hardware e software attraverso incarichi specifici a società esterne specializzate; la U.O. 3 inoltre gestisce in house, con il proprio personale interno, la conduzione giornaliera dei sistemi interni.

Vengono garantiti l'assistenza, l'aggiornamento e la manutenzione del software di base, l'acquisizione di software specifico e la sostituzione dei sistemi hardware obsoleti e/o acquisto di nuovi sia in riferimento ai sistemi interni che ai sistemi in produzione e residenti presso Data Center di RdV. Viene altresì garantita una corretta conduzione dei sistemi, sia per la parte architetture fisica e sistemistica che per la parte portafoglio applicativo e contenutistica il cui adeguamento e aggiornamento avviene attraverso interventi di manutenzione correttiva (MAC) ed evolutiva (MEV).

Quanto sopra nel rispetto dell'**obbligo per le PA di migrare al cloud pubblico o su Poli strategici Nazionali**; in quest'ottica il Data Center di RdV è uno dei Data Center della pubblica amministrazione candidabili (il percorso è stato condiviso con l'accordo quadro che è stato firmato con AGID con la D.G.R. n. 1184 del 14 Agosto 2019).

PRINCIPALI APPLICATIVI E SERVIZI SEGUITI

Il **Portale ClicLavoroVeneto** è il punto di accesso per cittadini, imprese e operatori dove sono resi disponibili tutte le informazioni e i servizi online per Lavoro, Formazione e Istruzione di Regione del Veneto. I principali servizi sono le comunicazioni obbligatorie, i servizi ai lavoratori disabili (L.68), la gestione dei tirocini, il sistema di incontro domanda offerta di lavoro e di proposte e iniziative per i lavoratori. Nel portale sono stati recentemente implementati nuovi strumenti che consentono l'accesso telematico di cittadini e imprese attraverso il potenziamento del cosiddetto **CPI OnLine** attraverso il quale vengono forniti direttamente i servizi agli utenti dei Centri per l'Impiego e l'**Assistente Digitale** per il supporto automatizzato attraverso l'intelligenza artificiale; **Veneto Lavoro è in confronto permanente con i livelli di innovazione dettati dalle modifiche tecnologiche e dall'Agenda Digitale.**

Il **Portale VenetoLavoro** è il portale istituzionale dell'Ente e rappresenta un importante canale di comunicazione sia per veicolare l'immagine dell'Amministrazione sia per fornire informazioni al pubblico; la correttezza, la tempestività e la tracciabilità delle informazioni pubblicate sul sito sono i requisiti fondamentali. Il Portale offre ulteriori servizi a garanzia e trasparenza dell'attività amministrativa dell'Ente e a supporto dell'attività degli operatori del mercato del lavoro importanti sono la sezione **Amministrazione Trasparente**, l'Albo Pretorio, e la pubblicazione degli atti amministrativi dell'Ente e la sezione dedicata all'**Osservatorio** con numerosi indicatori e informazioni sul mercato del lavoro regionale, aggiornati quotidianamente, pubblicati sia come dashboard navigabili che come pubblicazioni. L'area Intranet è un'area riservata a disposizione dei dipendenti di VL utile per facilitare il rapido accesso alle informazioni, la collaborazione e la condivisione di conoscenze da parte del personale interno.

Il **Sistema IDO/SIL locale** è il sistema di backoffice degli operatori dei Centri per l'Impiego, ha lo scopo di garantire la più ampia disponibilità e fruibilità delle politiche del lavoro e rappresenta lo strumento di supporto alla programmazione regionale, al coordinamento e funzionamento della rete regionale pubblica dei servizi per il lavoro, alla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati e accreditati, alla fruibilità dei servizi on-line da parte dei cittadini e delle imprese. Esso è realizzato secondo i principi e le disposizioni in materia di amministrazione digitale ed in conformità agli standard informatici e statistici del Sistema informativo unitario delle politiche del lavoro.

Gli **Applicativi di BackOffice, Archiviazione e Conservazione a Norma** (Gestione Atti, Protocollo e PEC, Bilancio, Amministrazione Trasparente) consentono all'Ente di gestire le sue principali funzioni amministrative in modalità digitalizzata adempiendo alla normativa in termini di trasparenza e in linea con le linee Guida AGID.

I **Sistemi di Cooperazione Applicativa** assicurano al nodo regionale del SILV la completa integrazione e allineamento tra le basi dati con i sistemi regionali e nazionali, specificatamente del Ministero del Lavoro, Anpal e INPS, essi sono necessari e indispensabili a garantire la continuità applicativa dell'intera piattaforma e richiedono il costante aggiornamento agli standard tecnici prodotti ed emanati dai nodi centrali.

Le **Piattaforme abilitanti la Carta d'identità elettronica (CIE)**, il Sistema pubblico d'identità digitale (**SPID**), la Gestione elettronica dei pagamenti verso la PA (**Pago PA**), la Fatturazione Elettronica (**FE**) e le piattaforme **di Firma** (sia Digitale che Avanzata) consentono l'implementazione di applicazioni e di servizi digitali in linea con il Piano Nazionale dell'Informatica nuovi servizi digitali a cittadini ed imprese.

I servizi di **Cybersecurity** consentono di attivare le azioni volte a difendere computer, server, dispositivi mobili, sistemi elettronici, reti e dati dagli attacchi dannosi. Conosciuta come sicurezza informatica o sicurezza delle informazioni elettroniche. Si applica a vari contesti, dal business al mobile computing, e può essere suddivisa in diverse categorie: rete, applicazioni, informazioni, operativa, disaster recovery e business continuity. In quest'ottica, oltre alle iniziative di ordine tecnico, la U.O.3, nota l'incidenza del fattore umano, promuove specifiche azioni di formazione/informazione ai



dipendenti dell'Ente anche attraverso campagne di fake/phishing utili per accrescere le competenze digitali del personale dell'Ente

Il SILV si è dotato nel tempo di software di **Business Intelligence (BI)** che hanno, in parte, garantito una serie di funzioni legate principalmente alla raccolta, analisi e monitoraggio dei dati e allo "scavo" di informazioni che vengono messe a disposizione di RdV e degli utenti in genere (vedi nuovi sistemi di incrocio domanda offerta). Il dominio dei dati a disposizione, raccolti dal SILV e oggetto di analisi, sta crescendo e l'utilizzo di soluzioni software dedicate consentirà di estrarre un maggior numero di conoscenze e informazioni strategiche. I **Big Data Analytics**, come vengono altrimenti chiamati o a cui vengono accompagnati gli strumenti di BI, stanno assumendo un ruolo molto importante all'interno della PA, e conseguentemente la capacità di trattare e di collegare molte variabili in poco tempo e con poche risorse computazionali, rendono possibile lo sviluppo di nuovi modelli di analisi.

5.3.2. U.O.4 OSSERVATORIO REGIONALE SUL MERCATO DEL LAVORO

OBIETTIVI

La finalità costitutiva dell'U.O. è fornire alla Regione del Veneto e alle articolazioni istituzionali e sociali del territorio da una parte le conoscenze di base di tipo statistico, corredate anche da chiavi interpretative sull'evoluzione del mercato del lavoro regionale con riferimento sia agli aspetti strutturali (economici, demografici, sociali) che a quelli congiunturali; dall'altra le informazioni di base sull'impatto delle politiche del lavoro attivate. Tali informazioni, indispensabili per un attento e tempestivo monitoraggio, possono altresì essere utilizzate e finalizzate anche ad esercizi di valutazione.

Assicurare il monitoraggio del Placement prodotto dalle misure di politica attiva (formazione, tirocini, ricollocazione) e la lettura integrata di politiche rilevanti in materia di incentivazione e regolazione del mercato del lavoro e sulla disoccupazione amministrativa. Porre attenzione ai risultati ottenuti tramite le politiche attive nella ricollocazione dei disoccupati.

Effettuare analisi del mercato del lavoro dal lato domanda e dell'offerta e l'esplorazione delle possibilità di integrazione con altre banche dati statistico-amministrative per ampliare la profondità delle indagini.

Garantire con tempestività un efficace monitoraggio degli andamenti del mercato del lavoro, tramite pubblicazioni periodiche e con la messa a disposizione di dati e infografiche navigabili liberamente nel sito web istituzionale.

Promuovere la collaborazione con Enti e Istituzioni di ricerca in ambito regionale e nazionale e la diffusione e pubblicazione di dati analitici e dei prodotti di ricerca realizzati, tramite canali web e a mezzo stampa.

ATTIVITA'

L'attività di monitoraggio del mercato del lavoro e della disoccupazione amministrativa si esplicherà attraverso la realizzazione di pubblicazioni periodiche realizzate con cadenze temporali diverse. Da settembre 2020 il periodico la Bussola è divenuta un mensile per consentire un'analisi maggiormente tempestiva dei fenomeni, mentre trimestralmente continuerà ad essere prodotta una pubblicazione che focalizza l'attenzione sulle situazioni di difficoltà delle imprese (Crisi aziendali) come pure il nuovo periodico Il Sestante la cui finalità è soprattutto quella di guidare la lettura dei dati amministrativi messi a disposizione nel sito web dell'Ente. Grazie alla collaborazione con Unioncamere Veneto e la Camera di commercio di Treviso-Belluno ha preso vita dall'inizio del 2021 una pubblicazione congiunta La Clessidra che rende disponibili in un unico luogo i dati sul mercato del lavoro regionali, quelli relativi alla demografia d'impresa, i risultati della rilevazione congiunturale presso le imprese manifatturiere del Veneto e l'analisi delle evidenze economiche quale esce dal confronto tra i ricercatori di diversi Enti. Viene ulteriormente introdotta una nuova pubblicazione, La Specola, che semestralmente fornisce per ciascuna provincia una lettura particolareggiata delle dinamiche occupazionali ad un fine livello territoriale agevolando il lavoro degli operatori dei Centri per l'impiego e di coloro che devono interfacciarsi con le realtà locali.

Approfondimenti strutturali troveranno spazio nelle collane Misure e Tartufi dedicati di volta in volta a tematiche di attualità o ad argomenti che necessitano di analisi più dettagliate, con attenzione all'attualità generata di volta in volta dagli interventi legislativi.



Continuerà l'esperienza condotta nella collana Tempi&Metodi che formalizza e condivide i contenuti e le strategie metodologiche adottate nel trattamento delle basi dati amministrative e che si arricchirà anche dei risultati ottenuti dai riscontri con le altre banche dati nella disponibilità dell'Osservatorio.

Particolare attenzione verrà come sempre riservata all'analisi del placement, sia che esso derivi dalle politiche regionali (esiti della formazione professionale o di politiche attive del lavoro) che da quelle nazionali (Garanzia Giovani, tirocini, incentivi occupazionali) che di quelle finanziate dal Fse. Di questa attività si renderà conto sia attraverso pubblicazioni periodiche (Garanzia Giovani) sia tramite pubblicazioni tematiche (analisi di contesto e valutazione condotte con Enti di altre Regioni) sia con report interni finalizzati a supportare l'attività di programmazione regionale.

Continuerà la partecipazione a "reti" nazionali di lavoro e approfondimento sulle tematiche di interesse: la collaborazione con Unioncamere del Veneto e Università Ca' Foscari al fine di studiare l'evoluzione del sistema produttivo regionale a fronte dei processi di internazionalizzazione ed impiego di ITC; lo scambio informativo con Unioncamere nazionale e regionale, Infocamere, CCIAA di Treviso-Belluno con fini conoscitivi e di produzione di servizi volti a migliorare il matching occupazionale con attività di supporto a imprese e Servizi all'impiego; la collaborazione con Inps al fine di evidenziare tenuta e accuratezza delle rispettive banche dati; lo studio congiunto con il Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali "Marco Fanno" sull'implementazione delle politiche attive del lavoro legate al programma GOL.

L'Osservatorio curerà la restituzione, attraverso la "suite" Creavista, in modalità navigabili, di un set sempre più ampio di informazioni riferite ai principali flussi osservabili nel mercato del lavoro (assunzioni, cessazioni, trasformazioni, dichiarazioni di disponibilità, domande di mobilità in deroga, disoccupati disponibili, adesioni alla Garanzia Giovani etc.), tali informazioni saranno aggiornate trimestralmente. Saranno esplorate ulteriori modalità di restituzione dei dati navigabili (introduzione di indicatori oltre che di valori assoluti, dashboard strutturate) nonché l'allargamento del campo osservato.

È prevista la realizzazione annua di un'edizione aggiornata del PUF (Public use file) denominato Mercurio ad uso, su richiesta, delle Università e dei Centri di ricerca secondo il protocollo già attivato e con le limitazioni imposte dal nuovo regolamento europeo sulla privacy per un'analisi di dettaglio dei dati amministrativi.



5.4. SERVIZI SPECIALI

5.4.1. U.O.5 AT GESTIONE FONDI EUROPEI

OBIETTIVI

La finalità della U.O. riguarda i seguenti ambiti di azione: Assistenza Tecnica (AT) alla programmazione e gestione dei fondi strutturali FSE; AT programmazione e gestione dei fondi strutturali regionali, AT politiche migratorie, AT politiche sociali, AT programmazione e gestione di programmi europei.

ATTIVITA'

AT PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI FONDI STRUTTURALI REGIONALI

Veneto Lavoro è affidatario del servizio di Assistenza Tecnica alla Regione per l'attuazione del Programma Operativo del Fondo Sociale Europeo 2014-2020 approvato dalla Commissione Europea con Decisione C (2014) 9751 del 12 dicembre 2014 attuato con D.G.R. n. 1147 del 1 settembre 2015 e successivamente prorogato con D.G.R. n. 1592 del 30 ottobre 2018.

L'azione di Assistenza Tecnica ha lo scopo di supportare l'Autorità di Gestione ed il personale regionale delle strutture responsabili di azioni per le fasi di attuazione, gestione e controllo del Programma FSE e si sviluppa in specifiche aree di intervento: la Programmazione e Gestione, la Rendicontazione e controlli e l'Informatica.

L'Ufficio "AT Programmazione e gestione dei fondi strutturali FSE" proseguirà il coordinamento del progetto e allo scopo collaborerà con l'U.O.2 Personale la quale ha la competenza della gestione delle risorse umane per la gestione dei processi relativi al reclutamento ed amministrazione del personale interno ed esterno assegnato al servizio, e la redazione dei report periodici delle attività e rendicontazione delle spese.

Inoltre con D.G.R. n. 1592 del 30 ottobre 2018 - Programma Operativo Regionale del Fondo Sociale Europeo 2014-2020 La Regione del Veneto ha assegnato la proroga dell'affidamento all'Ente strumentale regionale Veneto Lavoro dell'attività di Assistenza Tecnica per l'attuazione degli interventi a valere sul Programma Operativo Regionale del Fondo Sociale Europeo per il periodo 2014/2020 e pertanto la Convenzione è stata prorogata fino al 31/12/2022.

AT POLITICHE MIGRATORIE

L'ufficio presidia il tema dell'inclusione e dell'integrazione dei cittadini immigrati su mandato annuale della Regione del Veneto Direzione Relazioni Internazionali, U.O. Cooperazione internazionale.

Osservatorio Regionale Immigrazione.

Programma annuale 2023 di iniziative e di interventi nel settore dell'immigrazione. Prosecuzione per l'anno 2023 del Progetto "Osservatorio Regionale Immigrazione" in continuità con quanto previsto con **D.G.R. n. 501 del 29 aprile 2022**, mediante la quale Regione del Veneto ha approvato un finanziamento a favore di Veneto Lavoro per la continuazione delle attività progettuali rivolte all'attività di studio ed analisi, all'aggiornamento statistico e al monitoraggio dell'evoluzione dei principali andamenti demografici, sociali ed occupazionali inerenti alla tematica dell'immigrazione.

Inoltre, coerentemente alla previsione del Piano Triennale, il programma delle attività previste per l'anno 2023, così come definito dalla "Convenzione per la gestione dell'Osservatorio Regionale Immigrazione" sottoscritta tra la Regione del Veneto e Veneto Lavoro e in considerazione degli obiettivi definiti dalla programmazione triennale, prevede la realizzazione azioni di analisi, ricerca e presidio informativo volte a garantire:

- il raccordo con la Regione del Veneto al fine di consentire la condivisione di dati ed approfondimenti concernenti i diversi profili al fenomeno migratorio;
- il supporto delle attività in capo alla Regione del Veneto nei progetti sul tema dei flussi migratori;
- l'implementazione, anche con articoli tematici di approfondimento, del sito www.venetoimmigrazione.it, area Osservatorio;



- l'implementazione del sito www.venetoimmigrazione.it, area Osservatorio con i dati disponibili relativi all'evoluzione dei flussi migratori in Regione, con riferimento alle tre dimensioni "costitutive" del fenomeno: la dimensione demografica, la dimensione occupazionale e la dimensione del capitale umano.

Le azioni per far fronte alle esigenze di aggiornamento statistico e monitoraggio dei flussi migratori in regione, per rispondere alle necessità specifiche di approfondimento, nonché per consentire un'agevole e capillare diffusione delle informazioni, saranno articolate sulla base di specifiche azioni a valere su tre principali linee di intervento:

- a) il presidio dell'infrastruttura conoscitiva assicurata dall'Osservatorio Regionale Immigrazione;
- b) la realizzazione di ricognizioni specifiche a supporto della progettazione in materia di immigrazione;
- c) l'aggiornamento, anche con articoli tematici di approfondimento, della sezione dedicata all'Osservatorio Regionale Immigrazione nel portale www.venetoimmigrazione.it

Nell'ambito delle suddette linee di intervento, saranno garantite le seguenti attività:

- supporto alla Regione nel raccordo con i vari attori istituzionali e gli osservatori regionali e nazionali;
- la realizzazione di approfondimenti tematici e la raccolta di dati ed informazioni a supporto alla Regione dell'attività di programmazione e progettazione in materia di immigrazione;
- la realizzazione e la pubblicazione con contenuti preliminarmente concordati con la Regione, nel portale regionale di approfondimenti tematici aperiodici, nell'ambito della collana "Frecce";
- l'aggiornamento (compatibilmente con i dati disponibili) delle basi dati navigabili fruibili online nell'apposita sezione del portale riguardanti demografia, occupazione ed accesso alla disoccupazione.

Sul tema dell'integrazione dei cittadini immigrati l'Ufficio sarà impegnato, anche, nel supporto alla gestione, conduzione e amministrazione di due progetti finanziati dal Fondo Asilo, Migrazioni e Integrazione FAMI (2014-2020) e promossi dall'U.O. Cooperazione Internazionale della Regione del Veneto, nonché nell'esecuzione delle seguenti attività previste dagli stessi:

Progetto **FAMI CIVIS VI** (D.G.R. n. 537 del 30/04/2019): dedicato all'insegnamento della lingua italiana come L2 per i cittadini immigrati regolarmente presenti sul territorio, è realizzato in partenariato con l'Ufficio Scolastico Regionale del Veneto e si concluderà a settembre 2023. Il Progetto CIVIS, giunto alla sua sesta edizione, costituisce un'importante iniziativa di formazione linguistica volta a garantire la piena integrazione sociale degli immigrati. In particolare, mira a promuovere, sostenere, valorizzare e implementare le attività di formazione linguistica e educazione civica nel territorio regionale, riconoscendo come la padronanza della lingua sia uno strumento imprescindibile per consentire al cittadino immigrato un inserimento attivo nel tessuto socio-lavorativo e un effettivo esercizio dei suoi diritti e doveri. Veneto Lavoro, nell'ambito di un'azione sperimentale, si occuperà di attivare e sostenere reti territoriali di realtà che a diverso titolo verranno coinvolte, con l'obiettivo di promuovere l'orientamento dei cittadini immigrati ai corsi dei C.P.I.A.; realizzerà, inoltre, una formazione rivolta ai mentori di comunità e attiverà, nelle tre province coinvolte, laboratori di italiano volti a lavorare sulla motivazione all'apprendimento della lingua con la finalità di accompagnare i partecipanti all'iscrizione ai percorsi istituzionali.

Progetto FAMI **IMPACT VENETO** (D.G.R. n. 1505 del 16/10/2019 e successiva proroga D.G.R. n. 906/2021): dedicato alla qualificazione dei servizi e della scuola, attraverso un partenariato che vede il coinvolgimento di Comuni, Scuole e Università, il progetto IMPACT intende proseguire gli interventi di accoglienza e inclusione in ambito scolastico, promuovere un sistema integrato e qualificato dei servizi territoriali al fine di favorire e facilitare il processo di integrazione dei cittadini immigrati, sostenere e valorizzare le associazioni di immigrati e la loro partecipazione alla vita sociale, politica ed economica dei diversi territori. Il progetto avrà durata fino a giugno 2023. Nello specifico, Veneto Lavoro, nell'arco del 2023 e in continuità con quanto precedentemente realizzato, si occuperà di fornire un servizio di mediazione linguistico-culturale alle A.ULSS, alle Prefetture, alle Questure e alle scuole, di aggiornare le guide ai servizi sanitari e quella, più generale, sui servizi utili all'integrazione (primo ingresso, lavoro, casa, famiglia, studio,...); al fine di favorire l'inserimento lavorativo di migranti vulnerabili, Veneto Lavoro, sperimenterà un'attività di accompagnamento in tre C.P.I.; si occuperà, inoltre, di aggiornare costantemente il portale regionale sull'immigrazione, diffondendo ricerche, analisi, dati ed eventi e del mantenimento e aggiornamento del portale e gestionale FAMI.

AT POLITICHE SOCIALI

D.G.R. n. 389 del 30 marzo 2021 "Estensione dell'Accordo di collaborazione tra la Regione del Veneto e Veneto Lavoro, approvato con D.G.R. n. 673/2020, per la realizzazione delle attività di supporto all'Ufficio regionale del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, istituito ai sensi della D.G.R. n. 704/2020, in attuazione dell'art. 45 del D.Lgs. n. 117/2017". Veneto Lavoro proseguirà le attività previste dalla Convenzione con la Regione del Veneto Direzione Servizi Sociali che prevede 1. Assistenza Tecnica alla gestione del RUNTS" Registro Unico Nazione del Terzo Settore"; 2. Assistenza Tecnica



alla gestione progetti presentati ex artt. 72 e 73 del D.Lgs n. 117/2017; 3. Assistenza Tecnica ai controlli; 4. Assistenza Tecnica di Sistema.

D.G.R. n. 2027 del 6 dicembre 2017 "Accordo di collaborazione tra la Regione Veneto e l'Ente strumentale Veneto Lavoro per il rafforzamento della rete dei Servizi Sociali nel contesto delle progettualità nazionali e regionali di promozione dell'inclusione sociale. L.R. n. 3 del 13 marzo 2009". Veneto Lavoro proseguirà le attività previste dalla Convenzione con la regione del Veneto Direzione Servizi Sociali che prevede: 1. Ricognizione tecnica e funzionale dei sistemi dedicati alla gestione delle politiche sociali a livello regionale e locale con mappatura dei principali processi ed evidenza delle procedure non coperte; 2 Sviluppo del sistema di monitoraggio delle politiche attraverso la formalizzazione delle procedure per la gestione del Rel, specificando le funzionalità relative al monitoraggio dei servizi e l'interoperabilità tra i sistemi nazionali e locali condividendone la struttura con i principali attori; 3 Monitoraggio e valutazione dei progetti.

D.G.R. n. 855 del 19 luglio 2022 "Approvazione di un Accordo di collaborazione ai sensi dell'art. 15 della Legge n. 241 del 7 agosto 1990 tra la Regione del Veneto Direzione Servizi Sociali e il Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria per la realizzazione di attività di assistenza tecnica e di rafforzamento delle capacità gestionali, tecniche e specialistiche finalizzate alla promozione di percorsi di inclusione socio-lavorativa a favore dei detenuti. Veneto Lavoro si impegna a promuovere attività di assistenza tecnica e di rafforzamento delle capacità gestionali, tecniche e specialistiche presso gli Uffici del Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria volte a promuovere percorsi di inclusione socio-lavorativa a favore dei detenuti.

AT programmazione e gestione di programmi europei

L'ufficio considera tutte le attività che hanno un nesso di rilievo con la programmazione europea e lo sviluppo di progetti europei. L'azione di Veneto Lavoro può avere carattere di impegno diretto nello sviluppo di interventi finalizzati a valorizzare le competenze dell'Ente, oppure può avere un carattere di assistenza alla iniziativa di altre direzioni e/o uffici nell'ambito dello sviluppo di progetti comunitari.

Nell'ambito dei progetti di interesse diretto dell'Ente la finalità riguarda lo sviluppo dei processi di accrescimento della conoscenza e lo scambio di buone prassi, sviluppo di azioni innovative in linea con le politiche regionali, in particolare per quanto attiene il capitale umano, il governo del mercato del lavoro e l'inclusione socio-lavorativa. Di seguito i progetti attivi nel 2023:

Progetto Erasmus + CLIC Content and Language Integrated learning for Key Competences

Il progetto CLIC finanziato dal programma Erasmus + - Key Action 2 "Cooperation for innovation and the exchange of good practices". intende sperimentare una modalità innovativa per formare in modo efficace sulle competenze trasversali i disoccupati che non sono (ancora) caratterizzati da bisogni speciali, nel tentativo di accorciare la durata del periodo di disoccupazione e consentire al sistema delle politiche attive del lavoro di concentrarsi su categorie più deboli. Il progetto si propone di realizzare e sperimentare un catalogo didattico e uno strumento per la formazione a distanza nuovi nel loro genere. In particolare, si è deciso di concentrarsi su 2 innovazioni che riguardano la metodologia didattica e 2 che caratterizzano lo strumento di intermediazione. Il catalogo formativo si concentrerà su 4 skills specifiche dell'area Competenze di base personali e relazionali. I contenuti saranno realizzati attraverso l'integrazione con la formazione in lingua straniera attraverso il sistema Content-Language Integrated Learning. Saranno quindi disponibili contenuti in Italiano, Inglese, Spagnolo e Tedesco. Inoltre, i contenuti saranno suddivisi in oggetti didattici di 15 minuti (micro-learning) per consentire una fruizione in pillole erogata attraverso dispositivi ICT (desktop o mobile). I corsi saranno inseriti all'interno di una Web Application per la fruizione di e-learning asincrono. Il partenariato è rappresentato da Veneto Lavoro, 3 Enti di formazione Tecum srl, Accion Laboral, BIT Schulungcenter GmbH di 3 Paesi Membri (Italia, Spagna e Austria), supportati da una agenzia formativa maltese ETI (Executive Training Institute) esperta in formazione CLIL, NEXA Politecnico di Torino specializzato in tecnologie digitali per l'apprendimento, 1 società sviluppatrice di tecnologie ICT Quantitas srl e 1 Network Europeo di Enti di Formazione Professionale Association Europeenne pour la Formation. Il progetto è iniziato a giugno 2021 e terminerà a maggio 2023

Progetto AMIF MOMENTUM of Cooperation: Breaking silos, promoting young TCN women's access to targeted vocational training and labour market opportunities through social economy.



Il progetto MOMENTUM è finanziato dal programma AMIF Azioni transazionali su Asilo, Migrazione ed Integrazione. Attraverso un approccio sensibile al genere e multi-stakeholder, "MOMENTUM of Cooperation" riunisce organizzazioni della società civile, servizi pubblici per l'impiego, fornitori di IFP (Istruzione e Formazione professionale) e datori di lavoro a livello locale, per ridurre le barriere strutturali e culturali affrontate dalle donne di paesi terzi nell'accesso mirato e adattato alle loro necessità di formazione professionale e opportunità di lavoro, concentrandosi sulle donne rifugiate di età compresa tra 18 e 35 anni nei 3 paesi più colpiti dai flussi migratori dell'UE (GR, IT, ES) e 2 paesi con un approccio positivo e critico all'integrazione (PT, HU). MOMENTUM mira a promuovere un approccio dell'intero governo allo sviluppo e all'integrazione delle competenze, rispondendo alle molteplici vulnerabilità delle donne immigrate. Di conseguenza, offre servizi integrati, che combinano corsi avanzati di lingua locale, formazione professionale mirata e sostegno all'occupazione. Il progetto testa e valuta il quadro sviluppato attraverso un programma pilota di 7 mesi nell'economia sociale, un settore con un maggiore potenziale di integrazione per le donne rifugiate. Il capofila di progetto è ACTIONAID HELLAS ASTIKI MI KERDOSKOPIKI ETAIRIA (GR) assieme al Ministero per le politiche Migratorie della Grecia, Veneto Lavoro, Euricse e Irecoop Veneto per l'Italia, CRUZ ROJA ESPANOLA, FUNDACION DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA PARA EL ESTUDIO Y LA INVESTIGACION DEL SECTOR FINANCIERO, Direccion General de Cooperacion al Desarrollo per la Spagna, IMPACT HUB GMBH Austria, HUBIP HUB DE NEGOCIOS DE IMPACTO PORTUGUES LDA Portogallo e FENNTARTHATO VALLALKOZASOKERT ALAPITVANY Ungheria. Durata da Gennaio 2022 a Dicembre 2024.

Progetto Erasmus COM IN

Il progetto "Training programmes for counsellors for implementing community integration of difficult-to-employ people" COM – IN è finanziato nell'ambito del Programma Erasmus Plus. Capofila è FAKULTETA ZA UPORABNE DRUZBENE STUDIJE V NOVI GORICI ZAVOD, scuola di alta formazione in studi sociali con sede in Nuova Gorizia (Slovenia). Il partenariato comprende la collaborazione tra 3 Stati (Slovenia, Francia e Italia) e la partecipazione di un partner associato belga. Per ogni Nazione sono coinvolti i relativi Uffici pubblici per l'impiego, enti di formazione e organizzazioni impegnate nella ricerca sociale. Ustanova fundacija bit planota, Irecoop Veneto e Soform scarl, Pôle emploi Auvergne Rhône-Alpes e Association EDIAS e il partner associato ENSIE- European Network for Social Integration Enterprises. Durata da Gennaio 2021 a Giugno 2024. Il progetto mira a condividere buone pratiche ed esperienze sulla presa in carico dei disoccupati di difficile inserimento lavorativo (DTE – Difficult-To-Employ people) e si pone i seguenti obiettivi:

- rafforzare le competenze degli operatori del mercato del lavoro verso i disoccupati che presentano maggiori difficoltà all'inserimento lavorativo,
- delineare e certificare due nuove figure professionali all'interno dei servizi pubblici e privati per l'impiego: il "consulente per disoccupati di difficile inserimento lavorativo" e un "coordinatore di rete" che favorisca la cooperazione tra i soggetti che intervengono nel processo di inclusione lavorativa e sociale del target,
- rafforzare un coordinamento di rete per gli enti coinvolti nell'inserimento lavorativo delle persone alla ricerca del lavoro con basso profilo di occupabilità,
- favorire l'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati rafforzandone le competenze spendibili nel mercato del lavoro,
- sensibilizzare i policy maker, sia a livello locale che a livello europeo, sul tema, stimolando la condivisione e la replicabilità dei risultati del progetto.

AT SEDE BRUXELLES REGIONE DEL VENETO

L'Accordo di collaborazione tra la Sede di Bruxelles della Regione del Veneto e Veneto Lavoro, attuato con le seguenti D.G.R. (D.G.R. n. 885 del 14 giugno 2016 -1 luglio 2016 – 30 giugno 2017, successivamente prorogato con DD n. 20 del 01/08/2017 al 31 ottobre 2017 e con DD n. 40 del 04/10/2019 fino al 31/12/2019 e D.G.R. n. 1983 del 30/12/2019, fino al 31/12/2022), ha permesso lo sviluppo della collaborazione tra la Sede di Bruxelles della Regione del Veneto e Veneto Lavoro su obiettivi comuni che si intendono perseguire nelle annualità 2023-2025:

- rafforzare i partenariati, espressione dei progetti, coinvolgendo sia gli attori istituzionali che le organizzazioni scientifiche territoriali, nonché gli Enti della società civile regionali (partenariato pubblico-privato);
- rimanere il punto di riferimento principale per informazione, co-progettazione e ricerca di partenariati per gli attori territoriali del Veneto;
- migliorare la qualità delle idee progettuali favorendo l'adozione e la condivisione di metodologie di progettazione adeguate e il confronto tempestivo con la Commissione europea e le Autorità di gestione;
- garantire un'informazione di alta qualità, partendo dai dati già presenti per migliorare l'anticipazione e la diffusione delle novità con l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione web.



Il principale risultato auspicato è la maggiore rappresentatività della Regione e degli attori territoriali nei processi di relazione, creazione e partecipazione alle Reti, esistenti o di futura adesione, e di capacità di comunicare le esigenze territoriali e le progettualità presso gli attori – Istituzioni ed altri Enti – presenti a Bruxelles. Anche nel 2023 sarà avviata una Convenzione per la continuazione delle attività già in essere sviluppate nelle precedenti annualità.

5.4.2. U.O. 6 UNITÀ DI CRISI E SERVIZI ALLE IMPRESE

OBIETTIVI

L'U.O. Unità di Crisi e servizi alle imprese, nel corso del 2023, prosegue nella propria attività di gestione delle situazioni di crisi aziendali, settoriali e territoriali, anche in considerazione di quanto previsto dalla D.G.R. n. 1555 del 11/11/2021.

La struttura, nell'ambito delle attività affidate, si rapporta con le Direzioni Regionali e gli enti strumentali regionali, con gli enti di area vasta, con le associazioni di categoria e le organizzazioni sindacali del territorio. Appare dunque imprescindibile il coordinamento con l'Assessorato al Lavoro della Regione del Veneto, primo soggetto regionale investito dalle crisi aziendali in considerazione delle ricadute occupazionali e con la Presidenza della Regione del Veneto, per il tramite della segreteria generale, soggetto garante della coerenza e della visione unitaria degli strumenti attivabili in Veneto.

Nello specifico, l'obiettivo generale che intende raggiungere l'Unità di Crisi è supportare la Regione del Veneto nella gestione delle crisi aziendali, territoriali e di settore in modo concertato con le Parti sociali al fine di ridurre il rischio di chiusura e aumentare le opportunità di ricollocazione dei lavoratori coinvolti, attraverso l'utilizzo e l'implementazione di strumentazione in grado di favorire i processi di riqualificazione, riconversione e reindustrializzazione del tessuto produttivo regionale.

Con le azioni poste in essere dalla U.O.6 si mira a conseguire i seguenti obiettivi:

- consolidare le attività volte ad accompagnare il presidio di governo regionale ai tavoli di crisi;
- rendere sistematica l'attività di monitoraggio delle situazioni di crisi, mediante indagini e analisi di tipo congiunturale e strutturale;
- supportare il potenziamento delle politiche attive del lavoro per la gestione degli esuberanti;
- supportare le politiche di riconversione e reindustrializzazione a sostegno della tenuta dei livelli occupazionali, anche attraverso la sperimentazione di strumenti innovativi;
- stimolare l'evoluzione del sistema regionale di relazioni industriali quale vettore competitivo della ripresa economica.

Le recenti trasformazioni intervenute, anche in seguito alla crisi pandemica, hanno generato conseguenze significative in interi settori e filiere produttive di riferimento per l'economia regionale. Tali trasformazioni hanno evidenziato in alcuni casi l'obsolescenza dei processi produttivi e delle competenze dei lavoratori, mentre in altri casi hanno rischiato o rischiano di dare origine a criticità produttive di filiera suscettibili di generare gravi perdite occupazionali e pesanti effetti sull'indotto.

Sarà pertanto rinforzata l'attività di assistenza tecnica finalizzata al supporto delle azioni/attività di rilancio di filiere "caratteristiche" regionali in crisi complessa e/o a rischio di obsolescenza industriale.

ATTIVITA'

Gestione delle crisi aziendali

Le attività previste riguardano la gestione dei tavoli di crisi aziendali secondo il modello implementato: accogliimento delle istanze per l'avvio dell'istruttoria; avvio dell'istruttoria; coordinamento istituzionale a livello regionale; mediazione e coordinamento degli attori locali; coordinamento istituzionale a livello locale; eventuale coinvolgimento e coordinamento con le istituzioni nazionali; costituzione del tavolo tecnico regionale, realizzazione di un accordo quadro, monitoraggio.

Supporto alla reindustrializzazione e riconversione

Il supporto alla reindustrializzazione aziendale, territoriale e settoriale rappresenta una delle principali attività dell'Unità di Crisi. Rispetto a questo ambito verrà garantita la seguente attività di assistenza tecnica:

- supporto alla gestione dell'area di crisi industriale complessa di Venezia e a quelle non complesse;
- supporto alla definizione/implementazione di strumenti finanziari/linee di intervento, protocolli regionali, finalizzati al sostegno di azioni di reindustrializzazione e riconversione.



Saranno inoltre potenziati i servizi a supporto del rilancio di filiere “caratteristiche” regionali in crisi complessa e/o a rischio di obsolescenza industriale, con particolare riguardo allo sviluppo di iniziative tese all’attrazione di investitori qualificati rispetto all’attuazione degli specifici programmi di reindustrializzazione e alla collocazione/ricollocazione nel territorio regionale di attività produttive e di servizi localizzate o esternalizzate in paesi esteri.

Monitoraggio ed Analisi

Con l’azione si intende affinare la capacità di analizzare i fenomeni collegati all’avvio e allo sviluppo delle crisi aziendali al fine di supportare gli attori che operano a vari livelli nel percorso di gestione dagli operatori presenti nei tavoli fino agli stakeholders. Nello specifico, le azioni potranno riguardare:

- la predisposizione e sistematizzazione della documentazione riferita alle crisi aziendali gestite;
- la realizzazione dei report periodici sulle crisi aziendali a cura dell’Osservatorio sul Mercato del Lavoro;
- la progettazione e realizzazione di analisi su specifiche esigenze connesse alla gestione delle crisi aziendali o al sostegno dei processi di reindustrializzazione;
- l’aggiornamento del sistema di analisi delle crisi, dell’andamento economico-finanziario e del monitoraggio delle tendenze e degli altri fenomeni di rilievo relativi alle situazioni di crisi o declino produttivo di filiere, settori, territori, reti di imprese;
- la realizzazione di report periodici sulle tendenze di filiere, settori, territori, reti di imprese regionali in relazione ai fabbisogni espressi/rilevati.

Comunicazione

L’azione di comunicazione rappresenta un indispensabile strumento a favore della diffusione e crescita della cultura dell’anticipazione, gestione e soluzione delle crisi aziendali, territoriali e settoriali. È necessario quindi valorizzare e diffondere le buone prassi e rafforzare il raccordo con i principali soggetti a vario titolo coinvolti nelle situazioni di crisi produttiva e occupazionale. Continuerà quindi l’attività di promozione e diffusione del modello e delle azioni e buone prassi, tramite seminari, convegni, workshop e attraverso l’uso dei principali canali web (ad esempio il sito istituzionale Veneto Lavoro e CliclavoroVeneto www.cliclavoroveneto.it e social).

5.4.3. U.O. 7 VENETO WELFARE

OBIETTIVI

Sono trascorsi quasi quattro anni dall’avvio del progetto “Veneto Welfare”, finalizzato a sviluppare le linee programmatiche della L.R. n. 15/2017 in materia di previdenza complementare e, più in generale, di welfare integrativo. L’Unità organizzativa Veneto Welfare, ha avuto il grande merito di riaccendere i riflettori su una tematica rimasta a lungo fuori dall’agenda, coinvolgendo in un costruttivo dibattito le istituzioni, le parti sociali e quella vasta platea di soggetti, profit e non profit, che a diverso titolo opera nel sistema dei servizi sociali del territorio. La costituzione di un Osservatorio sul welfare in Veneto, ha permesso in questi anni di definire il nodo della crisi del nostro welfare evidenziandone la complessità, perché le cause sono molteplici, così come le implicazioni economiche e sociali, mentre i rimedi sono tutt’altro che semplici e spesso impopolari.

Oggi la Regione Veneto, attraverso U. O. Veneto Welfare, ha a disposizione il primo sistema di accreditamento dei sistemi di welfare in Italia, strumento capace non solo di riconoscere attraverso il rispetto dei requisiti i soggetti accreditabili e quindi ipoteticamente sostenibili anche finanziariamente in futuro, ma anche una mappatura delle dinamiche reali del welfare in Regione Veneto.

Disponiamo ora di più solidi elementi per orientare le nostre scelte politiche verso obiettivi credibili, con proposte praticabili, che creino il più ampio consenso e una larga partecipazione.

Nello specifico, gli obiettivi su cui si concentrerà il nuovo anno verteranno su almeno 5 macro aree:

- a) rafforzare il sistema delle forme collettive di welfare, attraverso l’ideazione e la promulgazione di bandi dedicati ai soggetti che hanno ottenuto l’accreditamento nelle varie sezioni; inoltre si procederà con lo studio e la creazione di un sistema di riconoscimento/certificazione per i soggetti che hanno ottenuto l’accreditamento, “certificazione welfare veneto”;



- b) promozione del sistema di accreditamento valorizzando la Previdenza Complementare nel rapporto con la sez c “Enti e fondi bilaterali”, e la sezione d “altre forme di welfare”, nello specifico contratti e accordi collettivi di livello territoriale o aziendale, e enti locali, fondazioni, associazioni, imprese sociali, cooperative e altri organismi no profit, anche tra loro aggregati, che finanziano o gestiscono progetti di welfare in forma integrata senza scopi di lucro;
- c) rafforzamento dell’attività dell’Osservatorio sul Welfare attraverso la collaborazione con le realtà accademiche presenti nel territorio e la sinergia con strutture istituzionali che hanno come obiettivi lo studio del fenomeno del welfare nelle sue varie declinazioni;
- d) stimolare, attraverso adeguati bandi, progetti innovativi che riguardino il welfare aziendale e territoriale, con il sostegno alla creazione e consolidamento di reti territoriali per la promozione di welfare territoriale;
- e) favorire lo scenario di un’autentica riforma federalista dello Stato, attraverso il riconoscimento di maggiore autonomia ai sensi dell’art. 116, comma 3, può in tal senso valorizzare i vari livelli di governance, innescando una sussidiarietà intelligente, in cui il rapporto tra i livelli istituzionali coinvolti (Stato – Regioni – Comuni) non generi conflitti, duplicazioni, sprechi, ma si dispieghi nella sua circolarità virtuosa.

ATTIVITÀ

Costruire un modello di welfare con un’ottica sistemica, ricercando un nuovo equilibrio tra servizio pubblico e offerta integrativa sussidiaria, è l’obiettivo strategico della L.R. n. 15/2017, in materia di previdenza complementare e welfare integrato regionale.

Il progetto, in una logica incrementale e flessibile, sarà sviluppato da un nuovo piano di comunicazione, informazione e marketing sociale, per un eco-sistema territoriale in grado di rispondere, con logiche di prossimità, ai bisogni delle persone, delle imprese e delle comunità locali. Le iniziative messe in campo coinvolgeranno istituzioni, studiosi, esperti della materia, operatori qualificati in un dibattito di alto profilo. Saranno attuati, all’interno della rassegna “Le stagioni del Welfare, sia seminari dedicati alla previdenza complementare, all’evoluzione della contrattazione collettiva sul welfare e terzo settore e welfare. Tali eventi ci hanno permesso nel passato di ricavare un quadro d’insieme utile ad orientare la Regione nella scelta degli interventi da mettere in atto, ma anche a favorire negli attori del sistema una maggiore conoscenza delle problematiche e a stimolare una maggiore determinazione nell’affrontarle.

Il processo di policy-making sarà consolidato attraverso la continuità **dei cicli di attività**, che in passato hanno visto un forte coinvolgimento dei principali stakeholders e hanno definito gli obiettivi programmatici per individuare in via prioritaria alcuni ambiti di intervento.

IL PRIMO CICLO DI ATTIVITÀ sarà quello di continuare a stimolare una riflessione sulle cause della crisi del welfare pubblico e delle prospettive di riforma, mettendo in evidenza *la vision* che ha ispirato la strategia regionale, vale a dire una connotazione fortemente integrata delle politiche di welfare, la dimensione regionale, il riconoscimento e la promozione delle forme di welfare collettive, la spinta verso lo sviluppo del welfare territoriale e aziendale. Ciò sarà sostenuto attraverso il percorso di accreditamento, approvato e avviato nel corso del 2021 per arrivare ad avere una procedura standardizzata a regime in grado di soddisfare le richieste provenienti dal territorio in tema di welfare così come previsto dalla D.G.R. n°119 del 3 febbraio 2020, un’occasione per incentivarne l’adesione e le ricadute territoriali dell’investimento nell’economia reale. Fino ad arrivare a formulare l’ipotesi di riflessione e relativi strumenti (SGR regionale, l’individuazione di un fondo di riferimento tra gli accreditati per la gestione anche delle dinamiche del personale interno, altro), nella quale immaginare la gestione del gettito Finanziario risultante dal processo di accreditamento su base regionale a sostegno dell’economia reale.

IL SECONDO CICLO DI ATTIVITÀ sarà quello di dare continuità al progetto “Veneto Welfare”, nel quale si sono messe in luce le finalità gli obiettivi generali e obiettivi specifici, creando un piano esecutivo delle attività per ciascuno degli ambiti prioritari di intervento indicati nella legge. Con immagine coordinata nei vari eventi e nel sito www.venetowelfare.com e nei vari social, costantemente alimentati da notizie e eventi. Le iniziative messe in campo coinvolgeranno istituzioni, studiosi, esperti della materia, operatori qualificati in un dibattito di alto profilo.

Nel sostenere tali “cicli di ATTIVITÀ” gli strumenti di analisi, formazione e promozione saranno RICERCA-FORMAZIONE-ACCOMPAGNAMENTO:

RICERCA

OSSERVATORIO SUL WELFARE: il primo investimento, sotto questo profilo, sarà il rinforzo dell’Osservatorio sul Welfare, continuando con la pubblicazione annuale dei *Quaderni sul Welfare*, appuntamento consolidato e riconosciuto dalla comunità welfare in Veneto, locato all’interno degli “Itinerari del welfare” nei quali i vari approfondimenti e testimonianze, evidenziando quanto siano complessi i processi di policy making, e confermando che il percorso di ricerca-azione avviato in questi anni può portare molto lontano, vi sarà una pubblicazione di sintesi



all'anno. Saranno realizzate interviste mirate ai soggetti maggiormente rappresentativi a livello regionale in tema di welfare, continuando così ad alimentare la prima "videoteca interattiva" sul welfare, con l'approfondimento per l'anno di attività 2023 del punto di vista dei lavoratori, volendo indagare se l'importante diffusione del welfare aziendale stia portando con sé un reale miglioramento del benessere lavorativo; continuerà la rassegna di seminari e convegni intitolata "Le Stagioni del Welfare".

Continuerà il primo progetto avviato dall'Osservatorio sul Welfare sulla contrattazione collettiva di secondo livello, che verrà incrementato con lo studio e analisi del welfare aziendale come leve di sviluppo del territorio; inoltre, a fronte della crisi energetica in atto, si procederà con l'analisi del ruolo del terzo settore nel welfare integrato.

A tal scopo, si implementerà la collaborazione con partner di rilievo nazionale (Secondo Welfare e Itinerari Previdenziali, AIWA).

FORMAZIONE

WELFARE ACADEMY: si darà continuità al percorso di creazione di un luogo di pensiero e formazione in tema di welfare, nel quale far confluire le migliori esperienze a livello regionale, nazionale e europeo sul tema. La Welfare Academy che ha visto l'individuazione di contenuti e temi strategici con la successiva declinazione sotto il profilo formativo e operativo (welfare aziendale come istituto di previdenza contrattuale, welfare integrativo, welfare territoriale, pluralità degli attori, innovazione sociale, sostenibilità, reti, qualità dei servizi, integrazione, monitoraggio e misurazione dell'impatto sociale), rivolto alle parti sociali e a tutti gli operatori del welfare.

All'interno della Welfare Academy, continuerà la collaborazione e il sostegno dei vari percorsi universitari sul welfare a livello nazionale e locale, con la costituzione di un Premio di laurea sulla migliore tesi nel Welfare.

PROMOZIONE E COMUNICAZIONE la sfida sarà quella di cercare di trarre le conclusioni, affrontando i punti cruciali su cui si gioca la sfida di un welfare a base territoriale, focalizzandosi in particolare sulla previdenza complementare e sul welfare contrattuale tra *Welfare State* e *total reward*, sottolineando la specificità del caso veneto e le ragioni che lo hanno determinato, soffermandosi sui nodi critici e su quelli che sono i nodi da sciogliere rispetto all'obiettivo di consolidamento di un livello intermedio a base regionale, per cercare di offrire una prima regolazione all'impetuosa crescita del welfare contrattuale, anche a base territoriale e aziendale. Avvieremo incontri in presenza o a distanza sui vari temi del welfare, individuando le macroaree di interesse:

- welfare e contrattazione: dopo il covid 19: meno flex, più people care
- il welfare aziendale nelle pmi tra reti e territorio
- terzo settore e welfare territoriale
- dalla bilateralità alla trilateralità: un modello possibile
- azioni possibili per il consolidamento di strumenti di autonomia finanziaria.

Sarà necessario affiancare enti pubblici, organizzazioni private, parti sociali e realtà del Terzo Settore nella definizione di scelte strategiche per lo sviluppo di Welfare innovativo.



5.5. SERVIZI INTERNI

5.5.1. U.O.1 BILANCIO E APPROVVIGIONAMENTI

OBIETTIVI

La U.O. garantisce (1) la Programmazione e controllo nella Gestione approvvigionamenti e contratti, (2) la Gestione Patrimonio, (3) la Gestione Bilancio e gestione finanziaria. Inoltre, presidia la gestione dei servizi aziendali generali, assicura l'esecuzione delle Procedure per la gestione dell'attività contabile e gestisce tutte le procedure di Rendicontazione anche con riferimento al PNRR.

ATTIVITA'

Approvvigionamenti

Gli uffici garantiscono le procedure di gara e della stipula dei contratti per affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi; gestiscono il magazzino e della distribuzione dei materiali alle U.O. di Veneto Lavoro e agli Ambiti territoriali; gestisce l'autoparco e le utenze per la fornitura di luce, acqua e gas; gli interventi di manutenzione ordinaria, della logistica e dei rapporti con i vari condomini sedi dei CPI, dal punto di vista logistico si occupa della messa in opera degli arredi acquistati e dell'eventuale spostamento da una sede all'altra.

In particolare segue le verifiche necessarie in materia di contratti pubblici con l'obiettivo di:

- assicurare la conformità della procedura di gara scelta;
- accertare i criteri di selezione degli operatori economici da invitare;
- assicurare la disponibilità dei fondi per l'appalto;
- assicurare la corretta esecuzione delle procedure pubblicitarie per le gare di appalto, nelle modalità e nei tempi previsti;
- garantire la conformità delle fatture relative alla pubblicità della gara di appalto;
- assicurare la legittimità delle commissioni di gara, verificando la sottoscrizione della dichiarazione di inesistenza cause di incompatibilità per i membri delle commissioni di gara;
- assicurare la correttezza procedurale ed il rispetto dei tempi previsti per le procedure di gara scelte;
- assicurare il rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, come disciplinate dalla normativa vigente - L. n. 136/2010 e s.m.i.

Vengono costantemente aggiornate le comunicazioni all'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione), già Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP), MIT nel rispetto della L. n. 190/2012. Viene svolta un'azione di coordinamento con tutte le U.O. al fine di rispettare la programmazione biennale degli acquisti prevista dalla norma in materia.

Gestione Approvvigionamenti Contratti

Particolare attenzione viene prestata nelle procedure di acquisto e affidamento, che si concretizzano nella stesura di procedure di gara per l'acquisto di beni e servizi, attraverso gli strumenti CONSIP-MEPA e Maggioli, e che comportano tra le varie fasi l'accertamento sulle autocertificazioni e il conseguente controllo dei requisiti previsti dal codice degli appalti D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. viene svolta direttamente dalla U.O. 1.

Rispetto alla programmazione per l'anno 2023, si procederà con l'avvio delle seguenti procedure:

- noleggio a lungo termine auto di servizio;
- servizio pulizie degli uffici (Sede e CPI);
- servizio somministrazione lavoro;
- smaltimento a norma di materiali vari in tutte le sedi CPI (apparecchiature elettroniche hardware, vetro, legno, carta, ferro...);
- servizio gestione di spazi per archivi;
- servizio digitalizzazione a norma degli archivi documentali;
- servizio organizzazione eventi e fiere del lavoro;
- sicurezza ambiente lavoro (medica e formazione obbligatoria);
- servizio di comunicazione istituzionale;
- servizi per procedure concorsuali;
- servizio nolo fotocopiatori.



Miglioramento delle sedi dei CPI

- Adeguamento a standard crescenti di tutte le sedi dei CPI garantendo infrastrutture fisiche e informatiche in linea con il rafforzamento del personale.
- Ammodernamento dell'arredo e delle attrezzature delle sedi dei CPI.
- Attuazione del programma di trasferimento delle sedi dei CPI in locazioni adeguate ai servizi per i cittadini e le imprese: Bassano del Grappa, Bovolone, Camposampiero, Chioggia, Cittadella, Jesolo, Portogruaro, Mestre Venezia, Vicenza, Villafranca di Verona.
- Identificazione ed avvio di uffici periferici ai CPI (ex-recapiti) presso Amministrazioni Comunali in relazione alla programmazione nazionale per singolo CPI.

Patrimonio, inventario e beni mobili

L'ufficio gestisce l'iscrizione, la cancellazione, cambi di consegnatario dei beni mobili nel patrimonio dell'Ente.

Bilancio, gestione finanziaria, Beni mobili

L'ufficio si occuperà:

- adozione del Bilancio di previsione 2023 -2025;
- adozione rendiconto 2022;
- asseverazione debiti-crediti con Regione del Veneto;
- riaccertamento residui;
- assestamento di bilancio 2023-2025;
- gestione cassa economale;
- gestione registro fatture;
- elaborazione mandati di pagamento e reversali di incasso.

Rendicontazione

L'ufficio garantisce il supporto alle strutture nella fase delle rendicontazioni su progettualità comunitarie, statali e regionali. L'ufficio svolge attività di controllo, monitoraggio e rendicontazione sui progetti regionali, e/o comunitari affidati all'Ente. In collaborazione con le altre U.O. titolari dei progetti medesimi, verifica i documenti e i giustificativi di spesa (fatture o ricevute, documenti contabili aventi forza probatoria equivalente, scontrini fiscali, ecc.) e di pagamento, che provano l'effettivo sostenimento della spesa (mandati di pagamento quietanzati, ricevute di bonifici bancari, ecc.) contribuendo fattivamente a realizzare il documento di rendicontazione intermedia o finale dei progetti.

I progetti seguiti sono:

- Potenziamento straordinario dei CPI;
- Progetto POC SPAO;
- AT FSE;
- AT Terzo Settore;
- AT Inclusione sociale;
- AT PON IOG.

Viene garantito il supporto alle altre unità operative che gestiscono progetti specifici per quanto concerne la rendicontazione.

5.5.2. U.O.2 PERSONALE**OBIETTIVI**

La U.O. cura (1) la Programmazione e gestione concorsi, (2) la Gestione giuridica del personale, (3) la Gestione economica e previdenziale del personale, (4) il programma per il Benessere organizzativo welfare e le relazioni sindacali, (5) la Gestione presenze, (6) la Programmazione e gestione della Sicurezza e (7) le Pari Opportunità.

In particolare cura l'assunzione di personale a tempo indeterminato, determinato e di lavoro autonomo per garantire la continuità dei servizi esistenti o l'attivazione di quelli previsti negli indirizzi generali di governo, in un quadro di flessibilità programmatica e finanziariamente compatibile. Erogare il trattamento economico fisso ed accessorio ai dipendenti del comparto e della dirigenza, in applicazione dei Contratti Collettivi di lavoro nazionali, dei contratti stipulati in sede decentrata nonché delle specifiche disposizioni di legge in materia. Fornisce interventi in tema di formazione



professionale, riqualificazione, aggiornamento del personale dipendente. Vigila sul rispetto dei regolamenti in materia di personale e ne cura le eventuali variazioni per esigenze e direttive impartite dall'amministrazione. Cura il benessere organizzativo e welfare aziendale e le relazioni sindacali in quanto si va progressivamente modificando la configurazione del lavoro con lo sviluppo di nuove professionalità in coerenza ai nuovi bisogni (es. esperti di tecnologie dell'informazione, ecc.) e si modifica il sistema delle competenze richieste (es. la capacità di sviluppare reti di relazioni o di condividere conoscenze, di pensare in logica sistemica) per poter rendere sostenibili nuove politiche.

ATTIVITA'

L'U.O. fornisce i dati aggiornati dei singoli dipendenti, di gruppi specifici o dell'intero personale. Inoltre deve organizzare i processi: assunzione dei dipendenti, trasferimenti, progressioni di categoria, pensionamenti, dimissioni. L'U.O. del personale è responsabile della gestione amministrativa di questi processi. Veneto Lavoro, come Ente strumentale della Regione del Veneto, in materia di personale è sottoposto ai vincoli previsti dalla Giunta regionale del Veneto in base alla D.G.R. n. 1841 del 8/11/2011 e successive deliberazioni integrative.

Comunicazione

Vengono effettuate le comunicazioni obbligatorie, presentate mensilmente agli istituti previdenziali ed assistenziali quali le denunce mensili o periodiche e adempiere a tutte le scadenze previste da altre amministrazioni pubbliche a livello centrale (PerlaPA, conto annuale, ecc.) oltre che provvedere agli adempimenti fiscali quali mod.770, CU, gestione dei modelli 730/4, ecc.

Sicurezza e Formazione del personale

L'amministrazione del personale garantisce il rispetto della salute e della sicurezza sul lavoro dei dipendenti e il trattamento dei dati personali in conformità alle leggi vigenti in materia di protezione dei dati. Il programma di gestione della salute e della sicurezza si basa sulla corretta applicazione all'interno dell'ente delle normative in tema di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, al fine di assicurare la massima tutela e proteggere quanti operano all'interno dell'ente dai rischi in cui sono esposti durante l'attività lavorativa. Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), ovvero i suoi estratti, sono il mezzo di informazione principale utilizzato per diffondere, al personale e a tutte le parti interessate, la politica e gli obiettivi di sicurezza dell'Ente. Ruolo altrettanto importante ricopre l'informazione, la formazione e l'addestramento dei lavoratori per lo svolgimento dei loro compiti in sicurezza e per l'assunzione delle responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro, con specifico riferimento alla mansione svolta. Obiettivo principale del programma è di modificare l'approccio culturale al vasto mondo della sicurezza: non più semplice adempimento ma valore aggiunto, non più mera adesione ad una norma ma opportunità di crescita organizzativa e sistemica dell'Ente.

Benessere organizzativo e welfare aziendale

Al fine di perseguire questi obiettivi per l'anno 2023 l'Ente prevede di avviare progetti di valutazione del benessere, finalizzati non solo a una ricognizione dello stato di salute dell'organizzazione stessa, ma anche all'implementazione di interventi volti al miglioramento del benessere dei lavoratori e all'incremento della produttività tramite l'utilizzo integrato di più interventi quali: la somministrazione periodica di indagini quali questionari anonimi, interviste o colloqui individuali tramite la creazione di "punti di ascolto" e attivazione di focus group.

Trattamento dei dati

I dipendenti della gestione del personale devono quotidianamente trattare dati altamente sensibili e personali come nomi, indirizzi, dati medici, dati contabili, certificati, curriculum vitae. Questi dati sono soggetti a una protezione speciale per legge. I dipendenti responsabili devono pertanto osservare in tutte le procedure le norme della legge attualmente in vigore. Soprattutto nel corso del rafforzamento della protezione dei dati da parte del GDPR l'Ente deve garantire la conformità giuridica dei processi interni.

Digitalizzazione

A fronte della progressiva digitalizzazione, molti compiti della gestione delle risorse umane possono essere semplificati e grazie alla dematerializzazione i fascicoli del personale sono stati convertiti in formato digitale. In questo modo l'amministrazione centrale dei dati alleggerisce il carico della gestione del personale, poiché il file digitale può essere elaborato contemporaneamente da più funzionari. Le persone autorizzate possono accedere in qualsiasi momento alla cartella personale digitale. L'accesso può essere concesso solo ai funzionari individuati attraverso un sistema di diritti. Anche in questo caso è possibile un accesso limitato, in modo che solo alcuni dati possano essere visualizzati da un utente. Nel campo della gestione dell'orario di lavoro e delle assenze, alcuni processi sono stati gestiti in digitale: calcolo



delle assenze, numero di ore di lavoro straordinario, malattia, utilizzo delle ferie maturate, gestione del cartellino. I servizi self-service per i dipendenti sono un altro modo per alleggerire l'onere amministrativo del personale. Con l'aiuto di determinati strumenti, i dipendenti possono svolgere autonomamente singole attività amministrative. Ad esempio, il personale è in grado di visualizzare e modificare i propri dati personali, visualizzare il proprio cartellino e cedolino mensile. In questo modo si evitano errori di immissione dei dati, in particolare da parte del personale della gestione delle risorse umane. Inoltre tramite la Bachecca on line sono stati caricati documenti come richieste di congedi, legge n. 104/92 e vari regolamenti in materia di rapporto di lavoro. I dipendenti poi on line possono effettuare le richieste di ferie, permessi, ecc.

Performance

Con la misurazione e valutazione della performance, si consegue il miglioramento della qualità dei servizi offerti e la crescita delle competenze professionali attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati conseguiti, in un quadro di trasparenza dei risultati stessi e delle risorse impiegate per il loro perseguimento. Questi elementi sono fra i cardini del processo di riforma della Pubblica Amministrazione avviato con il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e successivamente sviluppato con che la legge 7 agosto 2015, n. 124.

