



VENETO LAVORO

Relazione sulle performance 2016

Allegato al Decreto direttoriale n. 108 del 13/6/2017

Sommario

Premessa

Criteri

Risultati

Tabella 1 – Obiettivi comuni ad ogni Area

Tabella 2 – Obiettivi di ciascuna Area

Tabella 3 – Fattori di prestazione dei dirigenti

Tabella 4 – Sintesi valutazioni dirigenti

Tabella 5 – Premio di produttività dipendenti

Allegato 1 Relazione annuale 2016

Premessa

Entro il 31 gennaio di ciascun anno l'Ente, in attuazione di quanto disposto dagli artt. 13 e 15 della legge regionale n. 3/2009, trasmette alla Giunta regionale la Relazione sulle attività dell'anno precedente, allegato n. 1 in appendice.

La Relazione sulle performance non può prescindere da questo documento e ne costituisce la base a cui si aggiungono gli elementi propri di una valutazione sugli obiettivi conseguiti dai dirigenti.

A settembre 2015 è stato nominato il nuovo Direttore dell'Ente e agli inizi del 2016 la Giunta regionale ha focalizzato il ruolo dell'Ente nel contesto della riforma dei Centri per l'Impiego e delle politiche per il lavoro di competenza regionale.

Ciò ha comportato l'avvio di un forte processo di riorganizzazione che doveva rispondere da un lato a un più attivo ruolo dell'ente nei processi del sistema lavoro, dall'altro alla riduzione del contributo annuale assegnato dalla Regione all'Ente per le spese ordinarie, personale compreso.

Di conseguenza gli obiettivi inizialmente definiti nel Piano della Performance nel mese di maggio, in continuità con l'anno precedente, sono stati, in parte, ridefiniti con una accelerazione per poter implementare dal mese di novembre 2016 la nuova organizzazione.

Il processo era condizionato nei tempi dal fatto che entro il 31 ottobre era necessario avviare e concludere le procedure pubbliche per la copertura dei posti. Procedure subordinate ai ai processi di mobilità del personale in disponibilità e quella volontaria.

La necessità di far fronte ai tagli di spesa ha condizionato la copertura dei posti dirigenziali con una riduzione da 5 a 2. Con le economie realizzate, nell'ambito dei limiti di spesa, sono state valorizzate alcune professionalità interne con incarichi di posizione organizzativa e alta professionalità in modo da supportare adeguatamente la direzione che ha assunto le funzioni delle posizioni dirigenziali non coperte.

Criteri

Il sistema di valutazione dei dirigenti si basa sulla valutazione di obiettivi e di fattori di risultato di seguito descritti. Quello del personale su schede individuali con obiettivi e fattori di prestazione.

La valutazione del personale è stata fatta una prima volta entro giugno e una seconda, non indicata fra gli obiettivi dei dirigenti, entro ottobre, data di cessazione dei rapporti di lavoro dei dirigenti stessi.

Alcuni obiettivi assegnati sono comuni a tutti i dirigenti (tabella 1), altri sono propri dell'Area di competenza (tabella 2). La valutazione, oltre agli obiettivi, ha riguardato cinque fattori di prestazione (tabella 3). Ciascun obiettivo ha un proprio peso, la somma dei pesi è pari a 100. Lo stesso per i fattori di prestazione.

La valutazione degli obiettivi incide sul totale per il 70% contro il 30% di quella sui fattori di prestazione.

La valutazione dei dirigenti è stata effettuata dal Direttore prima della cessazione del rapporto di lavoro.

La valutazione è espressa in valori da 1 a 5 secondo il raggiungimento di ciascun obiettivo e per ciascun fattore di prestazione. Il valore 5 è stato considerato quale indicatore di risultato eccellente o oltre le aspettative pertanto il suo utilizzo è stato limitato a pochi casi.

Risultati

Complessivamente gli obiettivi sono stati conseguiti e ciò è comportato per l'Ente l'assolvimento positivo dei compiti istituzionali e di quelli annualmente affidati dalla Giunta regionale. Questo positivo risultato comporta un sempre maggiore coinvolgimento dell'Ente in assistenze tecniche in altri settori dell'apparato regionale (es.: U.O. rapporti UE e Stato, Dir. Enti locali; U.O. Flussi migratori, Dir. Turismo; ecc.).

Gli obiettivi sono stati raggiunti con tempi, modalità, quantità e qualità diverse talché i risultati hanno portato a valori diversificati per ciascun dirigente, come illustrato nella tabella 4.

In base a questi punteggi sono stati erogati i premi di risultato contenuto in un range tra i 4.000,00 euro e i 6.900,00. L'importo del premio di risultato è stato determinato dividendo il fondo per la somma dei punti individuali e moltiplicando il valore punto, così ottenuto, per i punti conseguiti da ciascuno.

Tabella 1 - Obiettivi assegnati ai dirigenti e comuni a tutte le Aree

OBIETTIVI ASSEGNATI	DESCRIZIONE	INDICATORI	VALORE PEGGIORE	VALORE MIGLIORE	PESO
Mappatura dei processi	Mappatura dei processi di area, del personale impegnato, della quantificazione dell'impegno del personale per tipologia di processo	tempo	entro 30 settembre	entro 30 agosto	25
Analisi dei processi e delle attività di area	Descrizione delle attività e dei processi. Ipotesi di revisione ai fini della semplificazione e standardizzazione	tempo	entro 30 settembre	entro 30 agosto	25
Valutazione del personale	Aggiornamento degli obiettivi e valutazione intermedia	tempo	entro 30 giugno	entro 10 giugno	10

Tabella 2 - Obiettivi assegnati ai dirigenti di ciascuna Area

Area Affari generali e gestione risorse	DESCRIZIONE	INDICATORI	VALORE PEGGIORE	VALORE MIGLIORE	PESO
OBIETTIVI					
Flow documentale (processo informatizzato di produzione di decreti e determinazioni)	Definizione delle nuove procedure in conseguenza alla ridefinizione delle strutture organizzative e nuova modulistica	tempo	entro 45 gg dalla approvazione della dgr di riorganizzazione	entro 15 gg dalla approvazione della dgr di autorizzazione	15
Riassetto organizzativo	Attivazione delle procedure per l'implementazione della nuova riorganizzazione (processi di mobilità e concorsuali)	tempo	entro 90 gg dalla approvazione della dgr di autorizzazione	entro 30 gg dalla approvazione della dgr di autorizzazione	15
Banca dati collaboratori	Realizzazione della banca dati collaboratori e implementazione di un gestionale che consenta la rendicontazione delle attività svolte	tempo	entro 30 settembre	entro 30 agosto	20
Area Bilancio e Amministrazione	DESCRIZIONE	INDICATORI	VALORE PEGGIORE	VALORE MIGLIORE	PESO

OBIETTIVI					
Inventario	Revisione e riclassificazione ai fini del nuovo sistema di contabilità e completamento dei dati nel programma gestionale	quantità	entro 30 settembre	entro 30 agosto	15
Piano dei conti integrato	Riclassificazione dei capitoli di bilancio secondo lo schema previsto dal d.lgs n. 118/2011	tempo	entro 30 giugno	entro 30 maggio	20
Amministrazione trasparente	Aggiornamento della sezione dedicata alla pubblicazione dei pagamenti, collegato con la consegna al tesoriere dei mandati di pagamento	tempo	entro 30 gg dal mandato di pagamento	entro 10 gg dal mandato di pagamento	15
Area Sistema Servizi e Politiche del lavoro					
OBIETTIVI	DESCRIZIONE	INDICATORI	VALORE PEGGIORE	VALORE MIGLIORE	PESO
Analisi utenza e attività Centri per l'impiego	Produzione di un report di analisi dell'utenza dei Cpi e dei servizi da garantire sulla base delle indicazioni del D.lgs. 150/2015	tempo	entro fine giugno	entro fine maggio	15
Garantire l'implementazione delle nuove funzionalità gestionali del programma Garanzia Giovani	Predisporre l'analisi di dettaglio per l'implementazione delle nuove procedure informatizzate di gestione del programma Garanzia Giovani, realizzare i test necessari alla loro messa in produzione.	tempo	entro fine agosto	entro fine maggio	15
Predisporre un modello di monitoraggio delle misure regionali di politica attiva	Realizzare un'analisi delle fonti informative disponibili in tema di misure e servizi di politica attiva realizzati a livello regionale e predisporre un progetto operativo per la produzione di un loro monitoraggio periodico	tempo	entro fine agosto	entro fine maggio	10
Area SILV					
OBIETTIVI	DESCRIZIONE	INDICATORI	VALORE PEGGIORE	VALORE MIGLIORE	PESO
Standard di Cooperazione Borsalavoro Nazionale	Implementazioni modificate relative agli standard ministeriali del sistema borsalavoro per l'anno 2016 re-	quantità	realizzazione al 60%	realizzazione al 100%	10

	lative al sistema CO e prospetto informativo disabili				
IDO-Clic	Rilascio in produzione del sistema di Incontro Domanda Offerta di lavoro basato su sistema di motore semantico	quantità	realizzazione al 60%	realizzazione al 100%	20
Servizi di comunicazione Garanzia Giovani - sistemi software regionali di rendicontazione (GAFSE)	Messa in produzione di servizi per informare il sistema regionale sullo stato e sulla attività di un giovane in Garanzia Giovani	quantità	realizzazione al 60%	realizzazione al 100%	20
Area Osservatorio					
OBIETTIVI	DESCRIZIONE	INDICATORI	VALORE PEGGIORE	VALORE MIGLIORE	PESO
Realizzazione del monitoraggio della "Garanzia Giovani"	Rendere disponibile il monitoraggio mensile della Garanzia Giovani con particolare riferimento alla valutazione del placement	tempo	aggiornamento trimestrale	aggiornamento mensile	20
Realizzazione di analisi di consuntivo sugli effetti della decontribuzione varata con legge di stabilità 2015 e del placement dei tirocini	Monitoraggio sugli effetti in regione di due rilevanti politiche: l'attuazione della politica nazionale di incentivazione e le iniziative per lo sviluppo dei tirocini	quantità	un report completo entro il 30 luglio	due report completi entro il 30 giugno	20
Realizzazione di una ricerca sull'impatto dei voucher in collaborazione con Inps Nazionale	Stesura della ricerca; controllo delle informazioni e integrazione con dati Inps; pubblicazione	quantità	realizzazione del convegno di presentazione risultati della ricerca	realizzazione del convegno e pubblicazione del report di ricerca	10

Tabella 3 - Fattori di prestazione

FATTORI	DESCRIZIONE	PESO
1. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	La capacità del valutato nella gestione complessiva della risorsa umana affidatagli	20
2. GESTIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE	Le azioni del valutato finalizzate alla gestione delle risorse in termini di impegno e spesa; tempestività di rendicontazioni,	20
3. RISPETTO DEI TEMPI E DELLE SCADENZE	L'attenzione del valutato al rispetto del tempo disponibile per la realizzazione delle varie attività da gestire	20

4. SOLUZIONE DEI PROBLEMI	L'abilità del valutato nell'affrontare i problemi e le possibili criticità connesse allo svolgimento della propria attività	20
5. GESTIONE STRUMENTI DI VALUTAZIONE DIPENDENTI	L'indice di differenziazione delle valutazioni dei dipendenti	20

Tabella 4 - Sintesi della valutazioni dei dirigenti

AREA	DIRIGENTE	PUNTEGGIO OBIETTIVI ASSEGNATI	PUNTEGGIO FATTORI DI PRESTAZIONE	PUNTEGGIO TOTALE PONDERATO
Osservatorio & Ricerca	Anastasia	430,00	420,00	427,00
SILV	Cavalletto	400,00	400,00	400,00
Sistema servizi e Politiche del lavoro	Gardonio	380,00	440,00	398,00
Affari generali	Paton	470,00	440,00	461,00
Bilancio	Tezza	280,00	240,00	268,00

Range del premio risultato da euro a euro

Tabella 5 – Distribuzione fondo produttività personale cat. B, C e D
Range per categoria

Cat. B da euro 2.890 a euro 3.148

Cat. C da euro 2.660 a euro 3.910

Cat. D da euro 3.300 a euro 3.900

Il premio comprende anche il compenso erogato a fronte di alcuni progetti mirati.

In tutti i casi il valore del premio è stato determinato mediante il sistema di valutazione individuale

Non sono compresi gli importi del personale in part time al 50%, del personale che è stato in aspettativa nel corso dell'anno e il personale in comando cessato

Allegato alla *Relazione performance 2016*



VENETO LAVORO

RELAZIONE ANNUALE SULLE ATTIVITA' SVOLTE E GLI OBIETTIVI CONSEGUITI 2016

ai sensi della Legge Regionale 13 marzo 2009 n. 3
(articoli 13, comma 3 e 15, comma 5, lettera f)

allegato 1 al Decreto Direttoriale n. 27 del 30/01/2017

SOMMARIO

Capitolo 1	
PRESENTAZIONE DELL'ENTE.....	5
Mandato istituzionale e missione.....	5
Natura dell'Ente.....	6
Linee strategiche.....	6
La riforma dei servizi e politiche per il lavoro.....	9
Programmazione e politica di bilancio.....	10
La riorganizzazione dell'Ente.....	12
Capitolo 2	
DIREZIONE	21
Premessa	21
Segreteria di direzione	21
Progetti Europei.....	21
Unità di Crisi.....	18
Capitolo 3	
AREA I - AFFARI GENERALI E GESTIONE RISORSE.....	31
Premessa	31
Segreteria e Affari generali	31
Gestione dell'organizzazione.....	31
Comunicazione ed eventi	32
Relazioni sindacali e gestione del personale.....	33
Formazione ed aggiornamento del personale.....	33
Gli obiettivi di performance e lo stato di avanzamento	34
Capitolo 4	
AREA II - AMMINISTRAZIONE E BILANCIO	27
Premessa	27
Bilancio	35
Pagamenti, Tesoreria, Collegio dei Revisori e Rendicontazione	36
Gestione Acquisti.....	36
Capitolo 5	
AREA III - SISTEMA REGIONALE SERVIZI E POLITICHE PER IL LAVORO	37
Premessa	37
Supporto per la programmazione delle politiche.....	37
Assistenza tecnica per il Sistema dei servizi per il lavoro.....	38
Gestione misure di politica del lavoro.....	39
Agevolazioni a valere sul fondo nazionale per il diritto al lavoro dei disabili	31
Gestione ammortizzatori in deroga	31
Promozione esperienze per extracomunitari	31
Gestione contratto di mobilità	31

Capitolo 6

AREA IV - SISTEMA INFORMATIVO LAVORO VENETO (S.I.L.V.)	41
Premessa	41
Azioni e interventi	42
Attività – Il Centro Servizi Regionale	43
Infrastruttura tecnologica (Housing e Hosting dei servizi)	44
Contact Center	44
Help Desk di I livello	45
Manutenzione degli applicativi (MAC, MEV)	45
Attività di analisi per nuove funzionalità	46
Attività di controllo e amministrazione dei sistemi	46
Evoluzione dei sistemi	46
Il SIL locale.....	46
Il Portale "ciclavoroveneto.it" - Borsalavoro	46
Il Portale "venetolavoro.it"	47
Il sistema Accordo di Servizio (AdS).....	47
Sistema "IDO"	48
Le Comunicazioni Obbligatorie (COVeneto)	48
Cassa integrazione in deroga	40
Sistemi di interoperabilità	49
Anagrafe Regionale degli Studenti (ARS)	49
Apprendistato	49
L'Accreditamento On Line (SIA).....	49
Collocamento Mirato	50
Verifiche PA	50

Capitolo 7

AREA V - OSSERVATORIO & RICERCA	51
Premessa	51
7.1. L'attività di produzione e distribuzione di statistiche sul mercato del lavoro Veneto ...	51
7.2. L'attività istituzionale di monitoraggio e ricerca	53
7.3. L'attività di rete	55

Capitolo 8

AREA VI - SERVIZI E PROGETTI	57
Premessa	49
Progetti politiche di integrazione	49
Servizi Contact Center	50
Assistenza tecnica FSE Regione Veneto	51

Capitolo 1

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

Mandato istituzionale e missione

Veneto Lavoro è stato istituito ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale n. 31/1998 ed è disciplinato dagli articoli da 13 a 19 (Capo IV) della legge regionale n. 3/2009 "Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro". La norma istitutiva lo qualifica quale Ente strumentale della Regione, con personalità giuridica di diritto pubblico, dotato di autonomia organizzativa, amministrativa, contabile e patrimoniale.

La legge n. 3/2009, 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 ed agli indirizzi della Giunta regionale ed in stretto coordinamento con i servizi per il lavoro. Veneto Lavoro fornisce un supporto tecnico-progettuale alle istituzioni ed agli altri organismi, assicurando qualificati servizi in tema di progettazione, gestione e valutazione delle politiche del lavoro.

L'Ente esercita le seguenti funzioni:

- 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;
- 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 supporto e assistenza tecnica alle province e agli organismi che esercitano funzioni e svolgono attività relative alle politiche del lavoro ai sensi della presente legge;
- d) favorisce la qualificazione dei servizi per il lavoro, attraverso attività di ricerca, studio e documentazione;
- 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;
- 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;
- 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.

La Regione ha affidato a Veneto Lavoro in qualità di organismo “in house”:

1. con DGR n. 1147 del 1/9/2015 le funzioni di assistenza tecnica nell’ambito delle attività di programmazione gestione sorveglianza e controllo con riferimento al POR FSE 2014/2020;
2. con la DGR 1868 del 25/11/2016 il “Progetto di rafforzamento dei Servizi per il Lavoro pubblici nella Regione del Veneto” dopo l’emanazione del Jobs Act (L. 183/2014) e del D. Lgs. n. 150/2015 per consentire di avviare gli interventi connessi al potenziamento e alla modernizzazione dei servizi per l’impiego nell’ambito del POR FSE 2014-2020 Asse I Occupabilità - Obiettivo Tematico 8-Priorità di intervento 8vii.

Natura dell’Ente

Veneto Lavoro è un Ente pubblico regionale non economico. I suoi organi sono il **Direttore**, cui sono demandate rispettivamente le funzioni di amministrazione, gestione e direzione ed il **Collegio dei revisori**, cui compete il controllo sulla gestione economico - finanziaria.

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 di gestione e la soddisfazione del cliente.

Linee strategiche

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

La sfida al miglioramento delle politiche del lavoro, imposta dalla crisi economica ed occupazionale, ha richiesto in questi anni un rilevante sforzo di natura progettuale, organizzativa e finanziaria. La Regione, con l’apporto delle parti sociali, ha progressivamente orientato le politiche del lavoro verso l’obiettivo di incidere sulle dinamiche delle trasformazioni in atto, senza limitarsi alla semplice difesa dei posti di lavoro. Il fulcro delle politiche regionali del lavoro si è spostato verso l’asse delle politiche attive, con l’obiettivo, dichiarato, di promuovere percorsi di ricollocazione e favorire processi di reindustrializzazione, incentivando il reinserimento dei lavoratori nei circuiti produttivi.

La Giunta Regionale ha approvato con DGR n. 584 del 21/04/2015 il Piano Straordinario Del Lavoro 2015 (Primi provvedimenti attuativi del POR FSE 2014 2020) con il quale si intende sostenere

l'occupazione attraverso misure rivolte alle imprese, ai lavoratori, occupati e disoccupati, e ai giovani, sviluppando le competenze, favorendo l'autoimprenditorialità, sostenendo la ricollocazione nel mondo del lavoro, e incentivando l'istruzione finalizzata all'inserimento nel mondo del lavoro.

Il Piano prende le mosse dalla programmazione regionale del POR-FSE coniugando due diverse istanze: nell'immediato, il contenimento della disoccupazione e la prevenzione dell'esclusione sociale, nel medio periodo supportare la competitività del sistema economico e la crescita occupazionale agendo sul capitale umano.

Gli obiettivi sono i seguenti:

- a) prevenire e ridurre la disoccupazione di lunga durata;
- b) favorire la permanenza al lavoro e la ricollocazione dei lavoratori coinvolti in situazioni di crisi;
- c) aumentare l'occupazione dei giovani;
- d) promuovere la partecipazione delle donne al mercato del lavoro, anche attraverso il sostegno alla domanda di servizi di cura;
- e) incrementare l'occupabilità e la partecipazione al mercato del lavoro nei soggetti svantaggiati e nei segmenti a rischio di esclusione sociale.

Il Piano prevede, inoltre, particolare attenzione:

- alle crisi di impresa prevedendo interventi specifici a favore della ricollocazione dei lavoratori e le ristrutturazioni aziendali;
- alla crescita delle professionalità prevedendo azioni volte al rafforzamento delle competenze dei lavoratori occupati;
- alla ricerca e sviluppo, prevedendo interventi a favore dell'integrazione tra il sistema delle imprese e le università nell'ambito della ricerca;
- al sostegno delle fasce deboli favorendo l'inserimento al lavoro delle persone maggiormente vulnerabili tra le quali sono da evidenziare gli adulti disoccupati di lunga durata e le persone a rischio di povertà;
- alla qualificazione dei giovani attraverso la Istruzione Tecnica Superiore e la formazione linguistica;
- alla crescita delle competenze dei giovani sia le tecnico-specialistiche che le soft-skills per migliorare l'occupabilità della popolazione giovanile.

Nel Piano sono previste diverse azioni nelle quali è evidenziato l'impegno diretto di Veneto Lavoro: la gestione della rete dei servizi pubblici e privati, l'implementazione dei sistemi informativi innovativi e la valutazione delle politiche.

La Regione ha avviato la realizzazione della Rete di servizi per il lavoro idonea ad affrontare le sfide del nuovo mercato del lavoro, agendo in più direzioni:

- realizzando i tre pilastri della Rete (sistema di accreditamento, sistema informativo lavoro, standard operativi e gestionali);
- adottando politiche attive che prevedono un'azione cooperativa tra centri per l'impiego, agenzie per il lavoro ed enti accreditati;
- mettendo a punto gli strumenti per un'azione più efficace dei servizi (disciplina dei tirocini, patto di prima occupazione, contratto di ricollocazione);
- sperimentando nuove forme di finanziamento delle misure e degli interventi di politica attiva (bandi a sportello, doti lavoro, voucher).

La Regione ha sempre sostenuto l'implementazione della piattaforma tecnologica rappresentata dal sistema informativo - SILV Sistema Informativo Lavoro Veneto - in grado di gestire in forma integrata le informazioni relative ai movimenti sul mercato del lavoro e agli interventi di politica attiva. Il SILV, attraverso specifiche applicazioni integrate nel portale regionale Cliclavoro Veneto, è in grado di fornire una gamma di servizi alle diverse tipologie di utenza (lavoratori, datori di lavoro, operatori dei servizi per il lavoro) che permettono l'informatizzazione della maggior parte dei processi di erogazione di servizi nonché delle relative misure di politica attiva. Con ciò sono facilitate e rese più efficienti le operazioni: di monitoraggio e controllo amministrativo; di accesso da parte degli utenti a servizi, agevolazioni e misure di sostegno; di gestione delle attività da parte degli operatori dei Servizi per il lavoro.

Il SILV inoltre è in grado di interagire con il sistema informativo nazionale per il lavoro attraverso specifici servizi di cooperazione applicativa, ciò con particolare riguardo alla gestione delle comunicazioni obbligatorie di avvio, variazione e cessazione dei rapporti di lavoro e della gestione della Scheda Anagrafico Professionale (SAP) del lavoratore che costituisce la base informativa unitaria a livello nazionale delle informazioni sui lavoratori.

I lavoratori, tramite i servizi di Cliclavoro Veneto, possono accedere alle informazioni sulla disponibilità delle diverse linee di intervento, aderire alle singole misure, interagire con i Servizi per il lavoro, svolgere azioni di ricerca attiva d'impiego attraverso la pubblicazione del proprio curriculum o effettuando ricerche tra le offerte d'impiego.

I datori di lavoro, sempre attraverso i servizi di Cliclavoro Veneto, possono aderire a specifici programmi, pubblicare offerte d'impiego, effettuare ricerche di lavoratori e interagire con lavoratori e Servizi per il lavoro.

Gli operatori dei servizi per il lavoro pubblici o privati attraverso l'applicazione IDO, anch'essa integrata in Cliclavoro Veneto, gestiscono l'erogazione dei servizi potendo sia interagire direttamente con lavoratori e datori di lavoro sia effettuare le operazioni amministrative correlate. Il sistema, coprendo di fatto l'intero ciclo di erogazione dei servizi, rende inoltre possibile alla Regione e ai Servizi per il lavoro di effettuare un monitoraggio completo e tempestivo della realizzazione delle singole linee di intervento.

La riforma dei servizi e politiche per il lavoro

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

Sulla Gazzetta Ufficiale n. 221 del 23 settembre 2015 sono stati pubblicati gli ultimi decreti legislativi in attuazione della Legge 10 dicembre 2014 n. 183 (c.d. Jobs Act). I quattro provvedimenti riguardano in particolare:

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

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

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

Il Ministero del lavoro stabilisce le linee di indirizzo triennali ed obiettivi annuali in materia di politiche attive ed i livelli minimi che le prestazioni devono avere su tutto il territorio nazionale. Per garantire i livelli essenziali di prestazioni in materia di servizi e politiche attive del lavoro, il Ministero del lavoro, le Regioni e le Province autonome definiscono un piano finalizzato all'erogazione delle politiche attive mediante l'utilizzo coordinato di fondi (nazionali, regionali e del Fondo Sociale Europeo). Allo stesso scopo il Ministero ha stipulato, con ogni Regione e con le Province autonome, una convenzione per regolare i rapporti e gli obblighi concernenti la gestione dei servizi per l'impiego e delle politiche attive del lavoro.

Al fine di rafforzare la condizionalità delle erogazioni, la domanda di ASpl, NASpl o DIS-COLL equivale a dichiarazione di immediata disponibilità del lavoratore e viene inserita nel Sistema informativo delle politiche attive e dei servizi per l'impiego. I beneficiari di prestazioni a sostegno del reddito, che non abbiano riottenuto una occupazione, devono quindi stipulare il Patto di servizio personalizzato presso il Centro per l'impiego. I beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito che, senza giustificato motivo, non partecipano alle iniziative finalizzate a conseguire l'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro sono soggetti a sanzioni che vanno dalla decurtazione, alla sospensione o decadenza dalle prestazioni stesse.

E' prevista inoltre l'erogazione di un Assegno di ricollocazione a favore dei soggetti disoccupati percettori della nuova prestazione di assicurazione sociale per l'impiego (NASpi), la cui disoccupazione-

ecceda i quattro mesi. L'importo, graduato in funzione del profilo di occupabilità, sarà spendibile presso i Centri per l'impiego o presso i soggetti accreditati a svolgere funzioni e compiti in materia di politiche attive del lavoro. L'assegno non costituisce reddito imponibile.

La Regione ha avviato il processo di riforma previsto (legge 7 aprile 2014, n. 56; legge 10 dicembre 2014, n. 183; decreto legge 19 giugno 2015 n. 78, convertito, con modifiche dalla legge 6 agosto 2015 n. 125; decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150) con i seguenti provvedimenti:

- 1 la Legge regionale 29 ottobre 2015, n. 19, che ha provveduto a dettare nuove disposizioni per il conferimento delle funzioni amministrative già attribuite dalla regione alle province, mantenendole in capo alle stesse;
- 2 la stipula in data 9 dicembre 2015 con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali della convenzione destinata a regolare i relativi rapporti e obblighi in relazione alla gestione dei servizi per l'impiego e delle politiche attive nei territori regionali;
- 3 la sottoscrizione in data 26 settembre 2016 della convenzione tra la Regione, le Province e la Città metropolitana di Venezia, che ha reso possibile l'attribuzione della responsabilità organizzativa e amministrativa della gestione dei Centri per l'impiego e del relativo personale e del relativo trasferimento delle risorse statali.

Nella attuale fase transitoria prevista per il 2017 (in merito alla transizione la Conferenza Stato Regioni in data 10 novembre 2016 ha comunicato la proroga del regime transitorio anche per tutto il 2017) la Regione avrà il compito di avviare il sistema dei servizi e delle politiche per il lavoro in linea con i principi della riforma prevedendo: la gestione della fase transitoria tramite convenzione Regione/Ministero e Regione/Province, la revisione della legge 3/2009 e iniziando l'avvio della riorganizzazione della rete dei servizi per il lavoro con particolare riferimento ai CPI.

Con la DGR 1868 del 25/11/2016 la Regione Veneto ha affidato a Veneto Lavoro un progetto volto al rafforzamento dei centri per l'impiego pubblici dopo l'emanazione del Jobs Act (L. 183/2014) e del D. Lgs. n. 150/2015 per consentire di avviare gli interventi connessi al potenziamento e alla modernizzazione dei servizi per l'impiego nell'ambito del POR FSE 2014-2020. Il progetto regionale di rafforzamento mira pertanto a definire, in un arco temporale di 30 mesi, un processo integrato di potenziamento e rafforzamento dei centri per l'impiego pubblici, processo che fa leva sullo sviluppo di tre diverse aree, tra loro integrate: i Sistemi informativi, il Rafforzamento delle competenze degli operatori dei servizi pubblici per l'impiego, il Rafforzamento dei servizi intensivi di ricerca attiva di lavoro e assistenza all'autoimpiego.

Programmazione e politica di bilancio

La strategia del management dell'Ente (direttore e dirigenza), con il controllo del collegio dei revisori, partendo dalla mission che la legge istitutiva gli affida e dagli obiettivi di lungo termine che questa comporta, punta a riqualificare la struttura organizzativa per cogliere i cambiamenti che si verificano nell'ambiente esterno, al fine di mantenere un costante equilibrio tra obiettivi e risorse. Sussiste, pertanto, una stretta correlazione della funzione istituzionale, che l'Ente è chiamato a svolgere secondo

gli indirizzi programmatici periodicamente definiti dalla Regione, con il programma delle attività annualmente approvato e le risorse assegnate.

Per questo motivo, il Programma triennale delle attività aggiornato annualmente, come il documento programmatico che il Direttore predispose e che, ai sensi dell'art. 17 della L.R. n. 3/2009, 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 di Veneto Lavoro. Gli obiettivi programmatici stabiliti nel citato documento 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.

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 ragione di ciò la citata legge regionale prevede che l'Ente possa disporre di risorse finanziarie e patrimoniali, che vengono garantite dalla Regione mediante trasferimenti. In particolare l'art. 18 della L.R. n. 3/2009, individua tre modalità di finanziamento:

1. un finanziamento annuale nella misura determinata dal provvedimento di approvazione del bilancio di previsione;
2. specifici finanziamenti regionali, nazionali e comunitari, riferiti a specifiche attività affidate dalla Regione;
3. entrate derivanti da cespiti patrimoniali.

Una sana programmazione che assicuri l'equilibrio finanziario dell'Ente, pertanto, non può prescindere dall'assicurare:

- l'adeguata copertura delle funzioni e dei servizi essenziali, direttamente attribuiti dalla legge regionale n. 3/2009 (art. 13, comma 2), che l'Ente è tenuto ad assicurare in via ordinaria e permanente;
- l'ulteriore copertura per attività specifiche affidate non in via ordinaria.

In ragione di ciò, mentre con riferimento alle risorse riferite ad attività specifiche possono sussistere margini di valutazione discrezionale, per quanto attiene le risorse finanziarie necessarie per le funzioni e i servizi essenziali, l'unico parametro di valutazione consiste nella stretta correlazione di pertinenza e congruità con quanto approvato nel Programma. Pertanto, la determinazione dell'ammontare del finanziamento annuale diventa essenziale per la sana gestione dell'Ente.

Il finanziamento annuale della Regione, nella misura determinata dal provvedimento di approvazione del bilancio di previsione, deve pertanto essere commisurato alle effettive esigenze finanziarie dell'Ente, sulla base dei provvedimenti già approvati dalla Giunta Regionale e dei vincoli che l'attuale normativa nazionale e regionale impongono in termini di contenimento della spesa e patto di stabilità.

La riorganizzazione dell'Ente

Con la DGR 947 del 22.06.2016 la Giunta regionale ha approvato la proposta di riorganizzazione dell'ente Veneto Lavoro con la relativa dotazione organica che ha riguardato l'aggiornamento dell'Ente alle funzioni richieste dalla normativa regionale.

Le modifiche organizzative fanno riferimento alla riforma dei servizi per il lavoro prevista dal D.Lgs. 150/2015 che prevede la gestione di nuove funzioni e l'assistenza ai Centri per l'Impiego e la gestione dell'Unità di Crisi oltre alla governance delle principali due funzioni che la legge regionale 3/2009 assegna a Veneto Lavoro: il Sistema Informativo del Lavoro e l'Osservatorio del Mercato del Lavoro. Va specificato che fino al 31/10/2016 le funzioni dirigenziali (n. 5) necessarie erano coperte con personale a tempo determinato e dal 1° novembre è stata implementata la nuova organizzazione, che ha previsto una riduzione dell'organico dell'ente da 60 a 43 unità.

Con il medesimo provvedimento di Giunta è stato approvato il programma delle assunzioni dell'ente per gli anni 2016 e 2017. L'autorizzazione della Giunta regionale a procedere con assunzioni è stata data, subordinando il reclutamento del personale, alla disponibilità di bilancio. Una ulteriore ragione circa la modifica alla dotazione organica dell'Ente ha riguardato la riduzione del contributo annuale regionale. I concorsi sono stati avviati nel mese di agosto e completati entro il mese di ottobre 2016.

Date le limitazioni poste, sono stati avviati i concorsi per 2 dirigenti (Sistema Informativo Lavoro Veneto, Osservatorio Mercato del Lavoro) e 4 funzionari (n. 2 Funzionari di Ricerca Senior, Funzionario Informativo Senior, Funzionario Servizi per l'Impiego Senior).

Si tratta di ruoli e funzioni apicali, altamente qualificate e strategiche per il funzionamento dell'Ente, previste nel piano autorizzato che ha avviato la ristrutturazione dell'ente in previsione del nuovo assetto per la gestione dei Centri per l'Impiego che, al momento, sono incardinati nelle province e attraverso il percorso negoziato con il Ministero del Lavoro dovranno essere riportati all'interno delle funzioni della Regione del Veneto.

Le procedure di concorso hanno rispettato il D. Lgs. 165/2001 ed i criteri di selezione hanno consentito la massima partecipazione sia per i dipendenti pubblici che provenienti da aziende private.

Tenuto conto della elevata qualificazione delle figure professionali, sono stati nominati commissari con caratteristiche altamente qualificate (docenti universitari e dirigenti pubblici) nei settori della statistica, informatica e politiche del lavoro. Le prove sono state predisposte in relazione ai profili professionali ed ai compiti richiesti e sono state strutturate in due prove scritte e una orale.

Gli esiti del concorso hanno dato riscontro delle migliori figure professionali fra partecipanti sia nelle competenze richieste che nella capacità di inserimento nell'organizzazione.

Capitolo 2

DIREZIONE

Premessa

Alle dirette dipendenze del Direttore rientrano tutte le attività di carattere direzionale e quelle particolarmente rilevanti per carattere innovativo e rappresentanza istituzionale che svolgono compiti trasversali o più di carattere diretto.

Segreteria di direzione

La Segreteria di direzione ha supportato i vertici dell'Ente nella gestione quotidiana delle attività, attraverso compiti di carattere sia organizzativo che esecutivo. In particolare i compiti effettuati si possono così riepilogare come segue :

- supporto generale nell'organizzazione e gestione dell'agenda dei dirigenti, gestione ed archiviazione della corrispondenza e filtro per tutte le comunicazioni in entrata ed in uscita, organizzazione riunioni con la relativa relazione dei verbali, trascrizione dei rapporti e disposizione di lettere e comunicazione. Gestione del flusso informativo verso le altre funzioni dell'Ente o verso l'esterno. Gestione degli archivi informativi, la privacy, procedure e documenti interni. Diffusione delle procedure e regolamentazioni dell'Ente.

Progetti Europei

Il contesto di riferimento per i progetti sviluppati è stato, come da ormai diversi anni, quello regionale, interregionale o internazionale, lavorando sulla coerenza delle politiche tra diversi assessorati regionali, in particolare lavoro, migrazione, sociale e cooperazione internazionale.

Le attività realizzate nell'annualità 2016 si sono sviluppate in accordo con le Sezioni regionali di riferimento, e si sono concentrate su azioni e priorità identificate e concordate di volta in volta con le esigenze emerse e in linea con le competenze tecniche di Veneto Lavoro, su due ambiti di lavoro:

- a. *Network Europei per il Lavoro*: gestione dei partenariati ed *Assistenza tecnica sulle politiche del mercato del lavoro transnazionale*.
- b. *Gestione integrata dei flussi di mobilità internazionale*, con la gestione di progetti su flussi migratori e politiche per la migrazione economica.

Le attività sviluppate nel corso del 2016 si riferiscono a progetti frutto del lavoro di rete con Network nazionali ed europei:

- a) gestione dei partenariati ed assistenza tecnica sulle politiche del mercato del lavoro e dell'inclusione socio-lavorativa transnazionale;
- b) gestione integrata dei flussi di mobilità internazionale, con la gestione di progetti su flussi migratori e politiche per la migrazione economica;

c) attività di lobby presso le istituzioni europee per azioni innovative di politiche attive per le fasce giovanili e altre fasce di lavoratori più a rischio di esclusione dal mercato del lavoro.

In ambito internazionale, l'ufficio si è occupata del rafforzamento di partenariati europei e territoriali, principalmente verso i Paesi considerati strategici dalla Regione del Veneto nell'ambito dell'organizzazione del mercato del lavoro e delle politiche del lavoro, con particolare attenzione al miglioramento dei servizi all'impiego e alla gestione sinergica delle politiche di inclusione economica e sociale. In particolare, si sono rafforzate le attività con l'agenzia tedesca GIZ su opportunità e progetti che riguardano l'approccio integrato al mercato del lavoro. Da questa azione è infatti nata l'opportunità di sviluppare il progetto FIIT "Forma il Tuo fuTuro! increasing the quality of apprenticeship for vocational qualifications in Italy".

Il progetto, finanziato dalla Commissione Europea all'interno dell'Azione 3 "Policy Reform" del programma ERASMUS, ha come capofila la Regione del Veneto – Sezione Istruzione, Formazione e Lavoro e insieme a Veneto Lavoro ha come partner due agenzie federali tedesche (GIZ e BIBB). Il progetto su mandato del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha come obiettivo il rilancio dell'apprendistato per la qualifica, migliorando le modalità di attuazione e introducendo elementi di successo del sistema duale tedesco, in particolare l'ufficio nel 2016 si è occupata della messa a bando e organizzazione della sperimentazione delle azioni innovative previste dal progetto in particolare:

- Definizione di un Piano Formativo Quadro per la qualifica di operatore per la ristorazione e predisposizione di linee guida per la stesura di un piano formativo individuale come previsto dal D.M. 12 ottobre 2015. La presente attività è stata fatta con l'ausilio di esperti tedeschi messi a disposizione dal Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) partner del progetto FITT;
- Definizione di almeno 50 piani formativi individuali con il coinvolgimento di almeno 30 aziende, sulla base delle risultanze dell'attività 1 del Progetto Esecutivo.
- Sviluppo e realizzazione di un corso di formazione formatori per la formazione di tutor aziendali, con l'ausilio di esperti tedeschi del Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) partner del progetto FITT;
- Predisposizione di materiali formativi per la formazione a distanza o autoformazione dei tutor aziendali;
- Organizzazione di eventi di sensibilizzazione per aziende e loro intermediari sui benefici/potenzialità dell'apprendimento duale realizzati a Novembre e Dicembre 2016 presso Job Orienta (Verona) e presso Conegliano (Sede Enaip).
- Realizzazione di una visita studio in Germania per condividere la conoscenza del sistema duale per la qualifica tedesco.
- Monitoraggio delle attività realizzate attraverso gli strumenti che verranno definiti da GIZ "Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit GmbH", partner del progetto FITT.

In sintesi, l'azione FITT! si è concretizzata in un'accurata analisi di fattibilità, seguita dalla sperimentazione in aziende e scuole venete e si sta concludendo con la valutazione del monitoraggio, secondo standard di efficacia. L'obiettivo è quello di avviare un processo virtuoso che coinvolga le imprese, perché comprendano il valore di investire in un apprendistato di qualità, e le istituzioni formative, perché accettino la sfida dell'innovazione. Inoltre, la sperimentazione vuole raggiungere anche il target dei giovani e delle loro famiglie, con l'obiettivo di far apprezzare la soluzione dell'apprendistato quale strumento per accrescere competenze e acquisire quelle professionalità in grado di garantire un rapido accesso al mercato del lavoro.

A ottobre 2016 è stato avviato il progetto **YOURNI**: "Integration of young refugees -Using mobile devices leading to better language acquisition and relevant career guidance" finanziato nell'ambito del programma Erasmus +. Il progetto mira a un miglioramento dell'integrazione dei giovani rifugiati in Europa, con particolare attenzione all'inclusione scolastica e lavorativa dei richiedenti asilo e dei migranti nelle scuole professionali. Il capofila del progetto è la Staatliches Seminar für Didaktik und Lehrerbildung (Berufliche Schulen) Karlsruhe Germania. Veneto Lavoro è partner di progetto con ISTANBUL UNIVERSITY IU (Istanbul-Turchia), ESCUELA PROFESIONAL OTXARKOAGA (Bilbao Spain), Education Group GmbH (Linz -Austria), Falun Borlänge Regionen AB (Borlänge- Svezia). Veneto Lavoro ha partecipato al incontro di inizio progetto e comitato di pilotaggio in Germania ed ha avviato le attività previste dal progetto.

A novembre 2016 è stato avviato il progetto **AGEFACTOR** -Boosting adult career management and key competences for inclusion and employability through social media" finanziato nell'ambito del programma Erasmus+ . Il progetto mira al migliorare ed allargare l'offerta di orientamento e di opportunità di formazione degli adulti, in particolare con l'affiancamento degli over 45 ai giovani, basato su buone pratiche o azioni innovative tramite i social media. Il capofila è Tandem Plus (Francia), in partenariato con Forcoop C.O.R.A. Venezia Sc (Italia), Fundacija Prizma Ustanova (Slovenia), Fédération Des Centres D'insertion (Francia), Latvijas Universitate (Lettonia), Centre For Advancement Of Research And Development In Educational Technology Ltd-Cardet (Cipro). Veneto Lavoro ha ospitato presso la sua sede l'incontro di inizio progetto e comitato di pilotaggio, e ha iniziato la fase di ricerca prevista dal progetto.

Attuazione della DGR n. 1579 del 10/10/2016. Programma di Cooperazione Territoriale Europea Interreg Europe 2014/2020: Progetto **CHRISTA** - "Culture and Heritage for Responsible, Innovative and Sustainable Tourism Actions". Veneto Lavoro a ottobre 2016 ha iniziato l'attività di assistenza e supporto all'Amministrazione regionale Direzione Turismo, nella gestione del progetto che ha come fine principale la tutela del patrimonio naturale e culturale delle regioni coinvolte, in forma responsabile e sostenibile ponendo l'attenzione sul recupero e la valorizzazione del cosiddetto "patrimonio intangibile (Intangible heritage)" legato ai lavori e saperi tradizionali, all'artigianato locale, ai prodotti tipici, alle ricette, agli usi e costumi, ecc.. Il progetto mira alla rivitalizzazione del tessuto sociale e dell'economia turistica locale, attraverso il coinvolgimento degli stakeholder (residenti ed operatori), l'analisi delle professioni e mestieri locali e il potenziale di riqualificazione degli stessi nonché

l'elaborazione e l'implementazione di piani d'azione rivolti all'area, cercando di promuovere le isole quale destinazione turistica autonoma, per le sue specificità e potenzialità turistiche, produttive, residenziali ed ambientali;

Attuazione della DGR n. 1578 del 10/10/2016. Programma di Cooperazione Territoriale Europea Central Europe 2014-2020. Progetto **YouInHerit** - "Youth involvement in the innovative valorisation and revival of traditional trades and crafts as cultural heritage to make urban regions more attractive and competitive in a dynamic age". Veneto Lavoro a Ottobre 2016 ha iniziato l'attività di assistenza e supporto all'Amministrazione regionale Direzione Turismo, nella gestione del progetto YouInHerit che intende contribuire al recupero e alla valorizzazione di antichi mestieri tradizionali, considerandoli quali elementi chiave del patrimonio culturale dei territori, coinvolgendo inoltre i giovani, per incentivarli ad avvicinarsi a tali mestieri. Il progetto si pone come fine principale il coinvolgimento dei giovani nella rivitalizzazione di antichi mestieri ed arti legati alla navigazione lagunare e fluviale, per una rivisitazione, anche in chiave turistica degli stessi, fornendo gli strumenti utili allo sviluppo di possibili attività imprenditoriali legate ad una microeconomia dell'acqua. Veneto Lavoro collaborerà all'individuazione delle migliori strategie di policy, contestualizzate sulle specificità delle azioni previste dal Progetto, per rivitalizzare una economia legata al turismo e per supportare da un lato il monitoraggio e la misurazione delle azioni progettuali sul territorio in termini di impatto occupazionale e di efficacia dei piani d'azione che saranno elaborati e, dall'altro, l'attività di formazione che verrà pianificata per gli stakeholder.

Attuazione della DGR n. 883 del 14/06/2016 Veneto Lavoro a giugno 2016 ha iniziato, per conto della Regione, il progetto "Assistenza tecnica per la programmazione dei Grandi Eventi", attraverso la realizzazione delle attività di supporto tecnico in particolare: coordinamento generale della programmazione; gestione dei processi, delle procedure e delle competenze necessarie; supporto tecnico-operativo finalizzato allo sviluppo della programmazione; individuazione delle risorse umane necessarie; integrazione dei sistemi informativi coinvolti.

Attuazione della DGR n. 885 del 14/06/2016 La collaborazione tra la Sede di Bruxelles della Regione del Veneto e l'Ente Veneto Lavoro è iniziata a giugno 2016 e prevede i seguenti obiettivi che si intendono perseguire anche nell'annualità 2017:

- migliorare la qualità della progettazione proposta favorendo l'adozione di metodologie di progettazione adeguate e il confronto tempestivo con la Commissione;
- rafforzare i partenariati, espressione dei progetti, coinvolgendo sia gli attori istituzionali che le organizzazioni scientifiche territoriali, nonché gli enti della società civile regionali.

Il principale risultato auspicato è rappresentato dalla crescita del numero dei progetti approvati in termini di qualità, quantità e articolazione settoriale. In un'ottica di collaborazione strategica, si intende favorire il coinvolgimento nel progetto di altri Enti strumentali della Regione (inizialmente, ad esempio, l'AVEPA e Veneto Agricoltura). Le attività di rafforzamento delle proposte progettuali sono state arti-

colate su due livelli: coordinamento dei Desk presenti presso la Sede di Bruxelles e sostegno alla partecipazione progettuale del sistema pubblico, degli stakeholder e degli Enti privati. Nel 2016, a partire dalla sottoscrizione della convenzione sono stati presentate 4 progettualità, due sul tema del lavoro e delle relazioni sindacali, uno sul tema dell'economia del mare e mercato del lavoro e una sul tema dell'imprenditorialità migrante. Due progetti sono stati approvati, mentre altri due sono attualmente in fase di valutazione.

Nell'ambito delle attività previste si sono svolte attività nei seguenti ambiti:

1. Coordinamento dei Desk presenti presso la Sede di Bruxelles

Il coordinamento della presenza dei Desk si è incentrato principalmente dalle attività svolte dallo staff assegnato alla realizzazione delle attività di: aggiornamento ed anticipazione delle politiche, partecipazione ai programmi europei, rafforzamento dei network esistenti, partecipazione ad eventi della Commissione.

- Partecipazione diretta ai bandi di gara UE ed iniziative di cooperazione
- Collaborazione con i principali network regionali europei
- Produzione dossier su politiche e programmi di interesse allo sviluppo progettuale
- Gestione della comunicazione per garantire l'informazione e la diffusione delle novità a livello di normative e politiche europee
- Organizzazione degli Open Days ed eventi a Bruxelles di interesse regionale, inclusi eventi di visibilità all'interno dei progetti approvati.

2. Sostegno alla partecipazione a progetti del sistema pubblico, degli stakeholders e degli enti privati.

- Coordinamento operativo nella valutazione e presentazione delle proposte progettuali
- Assistenza specialistica nella progettazione e gestione degli interventi
- Assistenza logistica in Veneto
- Animazione delle reti istituzionali in Veneto
- Attività di accoglienza delle delegazioni straniere, di partecipazione a conferenze edcontri internazionali

3. Portale "Progetta 3.0".

Nel periodo di riferimento le attività sul portale Progetta 3.0 si sono limitate alla pianificazione ed identificazione del piano specifico di sviluppo della piattaforma informatica e delle attività ad essa collegate (incontri fisici sul territori, webinar, video conferenze e attivazione di social network).

Unità di Crisi

L'“Unità di Crisi” è stata istituita dalla Sezione Lavoro con decreto n. 1503 del 24 novembre 2011 in attuazione di quanto previsto dalla DGR n. 1675 del 18 ottobre 2011 "Valorizzazione del Capitale Umano. Politiche per l'occupazione e l'occupabilità", che ha individuato le Linee Guida per il governo della crisi economica nelle sue dinamiche e dimensioni. Lo svolgimento delle attività è stato affidato a Veneto Lavoro (DGR n. 2424 del 29 dicembre 2011) e la sua durata, inizialmente prevista di 18 mesi, è stata successivamente prorogata al 31 dicembre 2013. Le funzioni dell'Unità di Crisi sono state implementate (DGR n. 1085 del 28 giugno 2013) in modo da incidere maggiormente sulle situazioni di crisi di particolare rilevanza, mantenendo comunque gli aspetti di assoluto rilievo messi in luce nella prima fase di attivazione dell'Unità stessa. Tali aspetti avevano infatti consentito lo stimolo e la proposta di una sempre maggiore integrazione tra interventi di politica attiva, sostegno economico, formazione e supporto al sistema imprenditoriale. La prosecuzione del progetto è stata poi garantita per altri 25 mesi (DGR n. 788 del 14 maggio 2015).

Gli interventi dell'Unità di Crisi rispondono a quanto previsto nel POR FSE 2014-2020 del Veneto all'Asse I Occupabilità nell'ambito dell'obiettivo 8 "Promuovere l'occupazione e sostenere la mobilità dei lavoratori" e della priorità di investimento 8.v "Adattamento dei lavoratori, delle imprese e degli imprenditori ai cambiamenti", che prevede come obiettivo specifico "Favorire la permanenza al lavoro e la ricollocazione dei lavoratori coinvolti in situazioni di crisi". Scopo principale dell'Unità di crisi è infatti accompagnare le aziende in crisi in un percorso che promuove processi di innovazione e di riorganizzazione, con una riqualificazione delle competenze aziendali. Persegue inoltre gli obiettivi di diminuire il numero di lavoratori espulsi dal mercato del lavoro e di consentire alle aziende una ripresa attraverso processi anche di internazionalizzazione, di ricerca e di sviluppo con un efficientamento dei processi di produzione e di vendita.

L'intervento sviluppato in questo periodo è stato implementato sulla base delle quattro macrofasi previste nel progetto esecutivo:

fase 1 monitoraggio

fase 2 prevenzione

fase 3 attivazione

fase 4 gestione

MONITORAGGIO

Implementazione e sistematizzazione della Base dati dell'Unità di Crisi relativo alle crisi aziendali e alle attività svolte

Nel periodo di riferimento si è proceduto all'implementazione/sistematizzazione della base dati dell'Unità di Crisi. La base dati è composta da sezioni contenenti:

- la documentazione riferita ad ogni caso di crisi aziendale gestito;
- l'analisi quali-quantitativa periodica delle crisi aziendali oggetto di intervento e focus approfondimenti delle principali buone prassi;
- gli approfondimenti tematici svolti dall'Udc utili ai fini della gestione delle varie situazioni di crisi aziendale.

Questo lavoro garantisce uno strumento utile per affrontare in modo più incisivo la gestione delle crisi aziendali stesse e consentire la realizzazione di report sulla gestione delle crisi aziendali.

E' stata decisa la realizzazione di rapporti a cadenza semestrale sulle crisi seguite a partire dall'anno 2016, al momento è quindi stato realizzato il **report del primo semestre 2016**.

A tal fine l'Area Osservatorio&Ricerca di Veneto Lavoro ha realizzato la banca dati "CR.AZI", che garantisce una costante mappatura del perimetro delle crisi aziendali, rendendo possibile l'analisi in ordine alla loro scansione temporale e ai loro riflessi sui livelli occupazionali.

E' stato realizzato, altresì, un Archivio delle buone pratiche riferito alle vertenze più significative, raccogliendo in uno < scaffale > le metodologie di intervento adottate e tipologie di soggetti interessate.

PREVENZIONE

L'obiettivo di questa fase è stato nell'individuare e fornire uno strumento diagnostico all'Unità di Crisi che sia in grado di recepire i segnali di difficoltà dell'azienda prima della fase di crisi irreversibile. Per far questo è stata avviata la fase di individuazione di un fornitore in grado di realizzare tale strumento denominato "Cantiere di innovazione".

La procedura di scelta è iniziata nel dicembre del 2015 e si è conclusa nel giugno 2016. Lo strumento verrà consegnato nei primi mesi del 2017 e dopo una fase di testing verrà avviata la fase di implementazione e diffusione .

ATTIVAZIONE

Questa attività si è concretizzata in un'azione di assistenza tecnica alla Regione nell'implementazione di strumenti tesi alla gestione di crisi aziendali, al rilancio e rafforzamento di realtà produttive con particolare riguardo a:

- l'implementazione della bozza di Direttiva per la presentazione di candidature finalizzate alla partecipazione alla seconda fase di sperimentazione di un set minimo di indicatori relativi al progetto finalizzato all'istituzione del sistema di **accreditamento di Soggetti con elevate competenze tecniche e specialistiche nell'ambito della reindustrializzazione** ex L.R. n. 3/2013 art. 23.
- l'attuazione dell'accordo di programma tra il Ministero dello Sviluppo Economico – Regione del Veneto per l'attivazione del **Fondo per la Crescita Sostenibile** in favore dello stabilimento

- produttivo Electrolux di Susegana. Con tale fondo vengono finanziati programmi e interventi con un impatto significativo in ambito nazionale sulla competitività dell'apparato produttivo;
- l'individuazione di possibili **strumenti atti a favorire i processi reindustrializzazione** in considerazione delle tipologie di crisi aziendali seguite, delle risorse disponibili in ambito regionale e nazionale e delle iniziative già attivate da altre Regioni;
 - il processo di definizione delle **aree di crisi industriale non complessa** ai sensi dell'art. 2 co.3 del DM MISE del 9 giugno 2015. I territori individuati saranno ammessi alle agevolazioni in favore di programmi finalizzati alla riqualificazione delle aree, tra cui:
 - programmi di investimento produttivo (la realizzazione di nuove unità produttive, l'ampliamento e/o la riqualificazione di unità produttive esistenti etc.);
 - programmi di investimento per la tutela ambientale (l'innalzamento del livello di tutela ambientale, l'aumento dell'efficienza energetica, la promozione della produzione di energia da fonti rinnovabili, lo sviluppo della cogenerazione ad alto rendimento, il risanamento di siti contaminati, il riciclaggio e il riutilizzo dei rifiuti etc.);
 - programmi di investimento in favore da varie tipologie di attività economiche (estrazione di minerali da cave e miniere, attività manifatturiere; produzione di energia, attività dei servizi alle imprese, attività turistiche etc.).
 - la definizione e stesura di un **protocollo d'intesa** tra la Regione del Veneto e Confindustria Veneto per la **valorizzazione del “made in Italy” nel design industriale e nella moda**. Le finalità del protocollo sono:
 - favorire l'evoluzione delle aziende *business to business* verso una sempre maggiore qualità del prodotto ed una maggiore efficienza dei processi;
 - favorire lo sviluppo e la crescita di aziende *business to consumer* sia attraverso la crescita di quelle esistenti sia favorendo la nascita di nuove imprese;
 - favorire l'insediamento di nuove aziende del settore della moda e del design nel territorio regionale anche attraverso l'attrazione di investimenti dall'estero;
 - favorire la promozione della presenza internazionale delle imprese;
 - favorire la promozione di progetti di ricerca, sviluppo e innovazione di rilevanza strategica per il rilancio della competitività del sistema produttivo, anche tramite il consolidamento dei centri e delle strutture di ricerca e sviluppo delle imprese;
 - favorire l'organizzazione di reti d'impresa incentrate nell'attività di ricerca e sviluppo;
 - favorire la collaborazione tra le imprese ed i centri di ricerca.
 - Analisi delle pratiche di **“Workers buyout”** attivate con successo nel Territorio regionale al fine di favorirne la replicabilità qualora la situazione aziendale lo consenta.

GESTIONE CRISI AZIENDALI

Nel corso delle proprie attività l'Unità di Crisi ha applicato il **processo di gestione delle crisi aziendali** così di seguito articolato:

- a) accogliimento delle istanze per l'avvio dell'istruttoria;

- b) avvio dell'istruttoria: valutazione preliminare e presa incarico del caso aziendale;
- c) coordinamento istituzionale a livello regionale;
- d) mediazione e coordinamento degli attori locali;
- e) coordinamento istituzionale a livello locale;
- f) eventuale coinvolgimento e coordinamento con Istituzioni Nazionali;
- g) costituzione del tavolo tecnico regionale;
- h) definizione degli interventi di natura industriale (ristrutturazione, conversione del sito produttivo, progetti di ricerca e sviluppo, credito e finanza, ecc.);
- i) definizione degli interventi in termini di politiche formative, occupazionali e di sostegno al reddito (processi di riqualificazione, aggiornamento adattamento delle competenze dei lavoratori, azioni di outplacement).
- j) monitoraggio dello stato di avanzamento.

In considerazione della peculiarità di ciascun caso aziendale e delle specifiche esigenze riscontrate, l'attività si è concentrata su una o più tipologie delle azioni sopra elencate.

L'azione condotta ai tavoli delle più rilevanti crisi aziendali garantisce all'Unità di Crisi l'acquisizione di una serie di informazioni di tipo qualitativo che le permettono inoltre di fornire assistenza tecnica alle strutture regionali in merito ad **analisi e monitoraggi** più completi circa la situazione socio economica e le tendenze in atto in Veneto. Il progetto ha supportato anche le strutture competenti nell'elaborazione di **strumenti di prevenzione e di contrasto** alle crisi aziendali che la Regione può attivare anche e soprattutto in sinergia con le Istituzioni nazionali.

Nello specifico sono state svolte le seguenti attività:

- **Assistenza tecnica alla Regione nella gestione di situazioni di crisi/difficoltà aziendali, territoriali e settoriali**

ACC Compressors in as , ACC Wanbao Italia, Agfa Graphics Srl, Albertini Cesare Srl, Alcoa, Antenna Tre Nordest, Area di Porto Marghera, Berti, Cementifici della bassa padovana (Italcementi e Cementizillo), Effeci srl – ex Cignus, Consulmarketing Spa, Credi Veneto, Area della Bassa Padovana, Dinon Group Spa, Digital News Gathering – DNG, Elcograf, Electrolux, Eni Versalis, Fanton Spa, Filiera della Logistica, Finmeccanica, Fondazione Arena Verona, Gipiemme Srl, Green Power, Gruppo Ferroli, Gruppo Selcom –Procond, Gruppo Stabila - Deroma, Gruppo Tosoni in as, Haier, Hypo Alpe Adria Bank, Ideal Standard, Il Gazzettino, ISC - Industries Sportswear company, LAG, Lavoratori stagionali del settore turistico, Libera Coop, Mercatone Uno in as, Meridiana, Metalba, Metalpres, Moulding service, Officine Ferroviarie Veronesi in as, Officine MTM Spa, Olimpias Group, Pelletteria Tiengo, Pilkington, Quarella, Recoaro - San Pellegrino Spa, Rinaldi Costruzioni Srl, San Carlo Ferramenta, Save, SmitTextile ST In fallimento, Thetis, Veneto Nanotech, Venice Noleggi, Venini Spa, Zeolite Mira, Fashion Jeans Srls.

- **Rafforzamento e consolidamento dell'attività di assistenza tecnica garantita dal progetto**

Unità di Crisi

Ai fini del consolidamento del modello di gestione delle crisi aziendali e dei processi di reindustrializzazione si è ritenuto opportuno creare un momento di riflessione e confronto con tutti i soggetti che a vario titolo sono coinvolti nella gestione di situazioni di difficoltà aziendale. A tale proposito è stato organizzato un **convegno** che ha visto la partecipazione e il contributo anche dell'Unità Gestione Vertenze del **Ministero dello Sviluppo Economico**.

Ai fini del consolidamento del modello di gestione delle crisi aziendali e dei processi di reindustrializzazione l'Unità di Crisi si è impegnata inoltre a rispondere ad inviti di partecipazione/gestione di incontri di formazione/approfondimento rivolti a professionisti e soggetti interessati ai processi di gestione della crisi aziendali. Al momento l'impegno ha riguardato l'*Executive Master in Crisis & Change Management* della Fondazione CUOA.

Capitolo 3

AREA I - AFFARI GENERALI E GESTIONE RISORSE

Premessa

In capo all'Area rientrano tutte le attività organizzative di carattere trasversale a supporto degli organi e delle altre Aree dell'Ente, la gestione del personale e la comunicazione interna ed esterna.

Segreteria e Affari generali

La Segreteria opera a supporto degli organi istituzionali (Direttore e Collegio dei revisori), con riguardo ai provvedimenti deliberativi, al coordinamento, alla supervisione dei regolamenti.

L'Area rilascia i visti di conformità sui provvedimenti la cui adozione è di competenza del direttore e ne cura la pubblicità; adotta i provvedimenti di competenza, gestisce l'archivio dei decreti, delle determinazioni dirigenziali e dei contratti individuali di lavoro e di fornitura e supporta le altre Aree nella redazione di provvedimenti amministrativi, di contratti di fornitura di beni e servizi, di convenzioni, di bandi di gara e avvisi pubblici.

Si è confermato l'uso generalizzato dell'autocertificazione per semplificare il rapporto con l'utenza, sia persona fisica che giuridica. Tutto viene autocertificato e, per assicurare una efficace verifica si è proceduto all'organizzazione di uno specifico servizio, senza aggravio di costi, agendo su una riorganizzazione interna all'area.

L'Ente procede agli accertamenti di verifica delle autocertificazioni rese da assegnatari di incarichi e da imprese partecipanti a gare o aggiudicatari di forniture di beni e servizi. L'accertamento avviene nella totalità dei casi ed ha riguardato circa 300 verifiche. I principali accertamenti riguardano il Documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), gli accertamenti giudiziali, la regolarità della posizione fiscale, l'obbligo di assunzione dei soggetti disabili, l'iscrizione alla Camera di Commercio, il nulla osta antimafia. Le verifiche sono oggi concluse in tempi che non superano i trenta giorni.

Sono costantemente aggiornate le comunicazioni all'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP) e all'Osservatorio Regionale dei contratti, alla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed è curato il Deposito legale dei prodotti editoriali editi dall'Ente.

Gestione dell'organizzazione

L'Area gestisce, inoltre, i servizi di posta, protocollo e accoglienza. Nelle comunicazioni, con riguardo ai principali strumenti di *e-government*, oltre all'uso pressoché esclusivo della Posta Elettronica Certificata (PEC) si è incrementato l'uso della firma digitale, soprattutto nei contratti, al fine di sviluppare i servizi telematici in alternativa alle forme ordinarie di comunicazione cartacea. La comunicazione in formato digitale favorisce la realizzazione dell'archivio informatizzato. Anche tutte le comunicazioni formali con i dipendenti avvengono attraverso PEC.

Nella gestione delle fatture la Pec e la fatturazione elettronica hanno consentito di superare frequenti ritardi e disguidi postali.

Si è confermata la digitalizzazione dei documenti per pervenire all'archivio informatizzato a cominciare dalla corrispondenza in arrivo e partenza ed è stata attivata la così detta *conservazione a norma* dei documenti firmati digitalmente.

In tema di prevenzione e sicurezza si sono realizzate le attività di informazione e formazione del personale e del rappresentante della sicurezza nonché le visite mediche periodiche. Si è realizzato un costante monitoraggio dello stress correlato dei lavoratori. Si è proceduto ad una revisione del "Documento di valutazione di rischi", secondo la normativa in tema di sicurezza (decreti legge 81/2008 e 106/2009), per una più completa individuazione dei possibili fattori di rischio e delle possibili interazioni a cui far seguire gli interventi necessari di tutela. La valutazione è stata effettuata in collaborazione con il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) e con il medico competente, previa consultazione del rappresentante per la sicurezza (RLS).

In materia di privacy l'Ente ha realizzato gli adempimenti necessari all'allineamento delle scadenze normative, in particolare è stato aggiornato il Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e il Documento Programmatico sulla sicurezza dei dati personali.

Comunicazione ed eventi

Le attività di comunicazione esterna sono prevalentemente finalizzate a:

- migliorare la visibilità di Veneto Lavoro e delle sue attività istituzionali;
- presentare e diffondere i progetti innovativi in via di realizzazione;
- potenziare la trasparenza amministrativa.

Nella strategia di comunicazione tramite il sito è stata posta particolare attenzione alla sezione "*Amministrazione trasparente*", conseguendo gli obiettivi posti dal D.Lgs. n. 33 del 14 marzo del 2013.

Per quanto riguarda la *comunicazione interna*, in collaborazione con l'Area SILV, che cura gli aspetti tecnici, è proseguito l'aggiornamento dei contenuti della *Intranet* di *Veneto Lavoro* su cui si concentrerà l'attenzione il prossimo anno per assicurare una ampia circolazione delle informazioni e la messa a disposizione delle *utilities* più richieste.

L'Area Affari generali e gestione risorse inoltre ha supportato le attività di promozione esterna delle altre aree dell'Ente, in particolare quelle azioni di diffusione dei servizi previsti dai progetti dati in affidamento dalla Regione.

Si è costantemente aggiornato il Portale Veneto Lavoro - Sezione Amministrazione trasparente, attraverso una sostanziale revisione e accrescimento dei dati pubblicati sul sito e aggiungendo nuove sezioni e nuovi contenuti.

Tale azione continua rafforza lo strumento della trasparenza e persegue i seguenti obiettivi: favorire la prevenzione della corruzione, innescare forme di controllo diffuso dell'operato e rendere più semplice l'accesso ai dati e ai documenti dell'Ente.

I dati e le informazioni della sezione Amministrazione Trasparente sono comuni a tutte le pubbliche amministrazioni e sono raggruppati e pubblicati in conformità alle specifiche e alle regole tecniche previste dalla normativa. La sezione è in continuo aggiornamento in relazione alla produzione, da parte degli uffici competenti, delle informazioni richieste dalla legge.

Sempre in materia di anticorruzione si è recepita la normativa riguardante le procedure per la segnalazione di illeciti e di irregolarità da parte dei dipendenti e collaboratori dell'ente e da parte dei cittadini oltre alla disciplina della tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti (cosiddetta *whistleblower*).

Al proposito si è data ampia informazione direttamente ai dipendenti e pubblicazione, pubblicazione sul portale web e istituzione di una casella di posta elettronica dedicata segnalazione.anticorruzione@venetolavoro.it.

Relazioni sindacali e gestione del personale

L'attività ordinaria dell'Area si è concentrata sulle seguenti attività: selezione del personale, gestione giuridica ed economica del rapporto di lavoro, comunicazioni previste dalla legge (CO, GEDAP, Anagrafe delle prestazioni, CiVIT ora ANAC).

Per le attività progettuali, per loro natura temporanee, sono stati avviati procedimenti per l'instaurazione di rapporti di lavoro autonomo (avvisi, verifiche requisiti, stesura contratti, comunicazioni obbligatorie varie, predisposizione prospetti per la liquidazione dei compensi, ecc).

Per quanto riguarda il personale impegnato in particolari attività progettuali, di ricerca e di studio, l'Ente ha continuato ad avvalersi di esperti con contratto di diritto privato a tempo determinato (art. 19, comma 3. L.R. n. 3/2009).

Si evidenzia che, nonostante il progressivo e costante incremento di attività e di adempimenti dalla approvazione della L.R. n. 3 del 2009, il personale in servizio non solo non ha mai raggiunto il regime della dotazione organica, come rideterminata nel 2008, ma da allora è diminuito di alcune unità. Si riporta la dotazione organica e la situazione effettiva al 31/12/2016:

CATEGORIE	Dotazione organica	Dotazione effettiva
Dirigenti	5	2
Categoria D	15	12
Categoria C	18	17
Categoria B	5	4
Totale	43	35

L'Ente si avvale, tramite una convenzione con la Regione di durata triennale del medesimo Organismo di Valutazione Indipendente (O.I.V.).

Formazione ed aggiornamento del personale

La programmazione della formazione del personale di Veneto Lavoro per il 2016 ha tenuto conto dell'evoluzione che ha interessato la struttura organizzativa dell'Ente negli ultimi anni e dell'assetto attuale, ed ha concluso la fase formativa iniziata nel 2014.

Le attività formative si sono concentrate, dunque, sia sulle conoscenze specifiche, relative ai diversi ambiti professionali presenti nell'Ente, che sulle competenze trasversali, e si sono integrate con quelle derivanti da obblighi di legge, secondo le seguenti direttrici di intervento:

- formazione amministrativa e giuridico normativa con particolare riferimento alle recenti riforme per la semplificazione e la lotta alla corruzione;
- reingenerizzazione dei procedimenti amministrativi;
- formazione informatica e telematica finalizzata anche all'utilizzo di programmi "liberi";
- formazione economico finanziaria e sul controllo di gestione;
- e-government e comunicazione;
- formazione sulla sicurezza (D. Lgs. 81/2008): modulo sulla sicurezza in generale, corso antincendio e corso primo soccorso.

La formazione è stata adeguatamente pianificata e programmata, in modo da garantire la massima diffusione e partecipazione da parte dei dipendenti inquadrati in tutte le categorie e i profili professionali.

Gli obiettivi di performance e lo stato di avanzamento

Gli obiettivi di miglioramento prefissati per il 2016, riguardavano:

- l'informatizzazione della Procedura di formazione provvedimenti: gli atti sono a firma digitale anche con la possibilità di utilizzo su documenti in formato libero;
- il proseguimento dell'attuazione del piano di riorganizzazione nel cui contesto rientra l'analisi delle competenze e dei processi;
- la attuazione del Piano anticorruzione attraverso la verifica della validità delle misure adottate. Le verifiche hanno confermato che le azioni previste nel Piano rispondono alle esigenze;
- la conclusione delle fasi residuali del Piano di formazione del personale sviluppato nel biennio precedente;
- l'implementazione di nuove sezioni e l'aggiornamento dei dati sul sito per migliorare la trasparenza. Sono state aggiunte nuove sezioni e nuovi contenuti;
- l'archiviazione informatica e la digitalizzazione della corrispondenza: l'attività ha raggiunto il regime ed è stata implementata la conservazione a norma.

Capitolo 4

AREA II - AMMINISTRAZIONE E BILANCIO

Premessa

L'Area Amministrazione e Bilancio, ha assicurato un costante coordinamento del processo di pianificazione dell'Ente anche tenendo conto dell'evoluzione continua delle normative che la riguardano, assicurando comunque sempre il raggiungimento degli obiettivi previsti in fase programmatica dalla Direzione e contribuendo al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati dall'Ente attraverso il miglioramento continuo della qualità e l'attivazione di nuove procedure amministrativo-contabili.

Bilancio

Nel corso del 2016, è stata dedicata particolare attenzione all'applicazione dei nuovi principi contabili previsti dal D.Lgs. n. 118/2011, modificato con il D.Lgs. 126/2014. Particolare attenzione è stata data al rispetto del principio della competenza finanziaria che prescrive la registrazione delle operazioni di accertamento e di impegno con le quali vengono imputate agli esercizi finanziari le entrate e le spese derivanti da obbligazioni giuridicamente perfezionate (attive e passive) e il criterio di registrazione degli incassi e dei pagamenti, che devono essere imputati agli esercizi in cui il tesoriere effettua l'operazione..

Nella gestione, sono state applicate tutte le norme di rispetto di finanza pubblica tra cui le principali sono:

- il Decreto Legge n. 78 del 31/5/2010, convertito con Legge n. 122 del 30/7/2010 in materia di contenimento della spesa e le successive disposizioni confermativa, modificativa e integrativa, recepite dalla Regione del Veneto con Legge regionale n. 47 del 21/12/2012
- la DGR n. 1166 del 19 luglio 2016 contenimento della spesa pubblica. per l'anno 2016. Integrazione alle direttive di cui ai provvedimenti della Giunta regionale n. 987 del 5 giugno 2012, n. 1521 del 12 agosto 2013, n. 1531 del 12 agosto 2014 e n. 1058 dell'11 agosto 2015.

E' stato dato ampio supporto alle altre Aree nella preparazione dell'inserimento a bilancio degli affidamenti che la Regione del Veneto ha assegnato all'Ente, assicurando sintonia e collaborazione nella definizione delle linee guida e nella destinazione delle risorse finanziarie.

Nel corso dell'anno è stata affrontato il quesito in merito alla vigenza della normativa regionale in materia di patto di stabilità interno, riferita agli organismi ed enti dipendenti della Regione. La norma statale in tema di contenimento della spesa delle pubbliche amministrazioni ha portato al superamento delle regole del c.d. Patto di stabilità interno, introducendo il principio del pareggio di bilancio con Legge Costituzionale 1/2012. Con successiva Legge 243/2012 sono state dettate le disposizioni attuative in merito all'equilibrio di bilancio distintamente per le amministrazioni territoriali e non territoriali.

Pertanto, la normativa regionale in materia di patto di stabilità interno, art. 49 L.R. 2/2007 e art. 6 L.R. 1/2009 riferita agli organismi ed enti dipendenti della Regione del Veneto non trova più applicazione per il venir meno del presupposto giuridici su cui si fondava. Successivamente a seguito di specifica richiesta dell'Ente la Regione conferma che esso è ricompreso tra gli Enti non territoriali.

Pagamenti, Tesoreria, Collegio dei Revisori e Rendicontazione

Nel corso del 2016 sono stati emessi 1667 mandati di pagamento e rimosse 1020 reversali di incasso.

Sono state registrate nr. 622 fatture passive;

abbiamo emesso nr. 22 note di addebito;

Sono state apportate al bilancio di previsione nr. 10 variazioni per accertare tutte nuove entrate assegnate dalla Regione nel corso dell'anno;

Per quanto riguarda il rispetto dei pagamenti ai fornitori entro i 30 giorni dal ricevimento delle fatture, nel 2016 l'Ente ha pienamente raggiunto l'obiettivo pagando le stesse entro 30 giorni dal loro ricevimento secondo le indicazioni e chiarimenti in merito al calcolo dell'indicatore di tempestività dei pagamenti delle amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 8, comma 3-bis, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89.

Nelle periodiche riunioni del Collegio dei Revisori, il personale dell'Area ha collaborato coadiuvando l'Organo di controllo nella stesura dei verbali, nelle verifiche di cassa, e nelle procedure di analisi e discussione delle Determine Dirigenziali e dei Decreti del Direttore.

Per quanto riguarda l'attività relativa alla rendicontazione di progetti regionali, l'Area in modo trasversale ha collaborato e supportato le altre aree operative dell'Ente nelle fasi di consuntivazione, controllo e monitoraggio delle attività progettuali ed inoltre ha assistito alle verifiche da parte della Regione su progetti conclusi. A titolo esemplificativo si sono chiuse o sono in corso di chiusura le rendicontazioni del progetto "Unità di Crisi" DGR 1085/2013; e/work DGR 550/2014, Civis IV DGR 1845/2041, Sistema Telematico Integrato DGR 2897/2012, Assistenza tecnica al POR-FSE 2014/2020 DGR 1147/2015.

Gestione Acquisti

All'Area ha svolto le attività che afferiscono alle procedure amministrative dei servizi di Economato e Patrimonio, della gestione della cassa economale, del magazzino, dell'inventario dei beni e del conto del patrimonio.

Nella gestione del servizio di cassa economale, invece, si è provveduto al pagamento delle spese d'ufficio di non rilevante ammontare e alle spese che per la particolare natura delle prestazioni o forniture richiedono il pagamento o la riscossione in contanti.

L'economo, mediante controlli periodici, ha accertato che tutte le operazioni di magazzino e la contabilità relativa siano state effettuate regolarmente, verificando, inoltre che, per i materiali inservibili e non più suscettibili di proficua riparazione sia predisposta la proposta per dismissione dal conto del patrimonio.

Capitolo 5

AREA III - SISTEMA REGIONALE SERVIZI E POLITICHE PER IL LAVORO

Premessa

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

- supporto alla Regione del Veneto e agli organismi interistituzionali e di concertazione nella messa a punto di politiche del lavoro regionali e nel loro coordinamento con gli indirizzi nazionali;
- sostegno tecnico al sistema dei Servizi e le Politiche per il lavoro, così come delineato dalla L.R. n. 3/2009, con particolare riferimento alla fase di progettazione del nuovo sistema regionale previsto dalla riforma del lavoro in atto (D. Lgs. 150/2015);
- promozione e realizzazione di programmi sperimentali, coerenti agli indirizzi definiti dalla programmazione regionale, e gestione diretta di interventi di politica del lavoro.

Nell'analizzare le singole attività realizzate, va tenuto conto che queste in diversi casi non sono riconducibili univocamente ad una delle tre linee d'intervento. Esse infatti frequentemente integrano attività di assistenza tecnica con quella di gestione diretta di interventi di politica del lavoro. Nella descrizione che segue è stata mantenuta una distinzione delle singole attività con riferimento alla linea d'intervento a cui sono principalmente riconducibili, tuttavia, come emerge dallo specifico contenuto di alcune di esse, va rilevato il contributo che esse hanno dato agli obiettivi sottostanti alle altre linee di intervento.

Supporto per la programmazione delle politiche

L'attività svolta nel corso del 2016 ha riguardato in particolare analisi e proposte di interventi che, coerentemente con il nuovo schema di ammortizzatori sociali e di servizi per il lavoro, sia in grado di supportare e incentivare l'attivazione dei lavoratori percettori di ammortizzatori e implementare efficaci azioni di ricollocamento.

In particolare le attività hanno riguardato:

- il monitoraggio dell'attività dei servizi pubblici per l'impiego (Spi) sulla cui base sono state prodotte al Ministero del Lavoro le forniture periodiche dei dati richiesti per il monitoraggio nazionale dei servizi per il lavoro. Il monitoraggio è stato integrato con alcune analisi specifiche volte a meglio identificare l'utenza dei Servizi per il lavoro in funzione della loro riorganizzazione prevista dal D. Lgs. 150/2015, è stata pertanto analizzata la composizione qualitativa e quantitativa dei flussi e degli stock di utenza con riferimento ai singoli ambiti territoriali, individuando a partire da ciò una stima della capacità produttiva di servizi necessaria per garantire i livelli essenziali di prestazione (LEP) previsti dal D. Lgs.150/2015;

- la predisposizione di un documento analitico circa le tipologie e l'entità dei servizi erogati dai Spi, individuando gli interventi di adeguamento e ampliamento dei servizi erogati che si rendono necessari sulla base delle nuove prescrizioni introdotte con il D. Lgs. 150/2015 in materia di servizi e interventi di politica attiva;
- lo svolgimento di analisi tecniche specifiche in merito ad aspetti procedurali/gestionali di misure di politica attiva. Tale attività si è focalizzata in particolare sui programmi Garanzia Giovani e Garanzia Adulti per i quali: a) è stato fornito un supporto agli uffici della Regione nel definire le regole gestionali dei singoli progetti finanziati al fine di garantire una gestione efficiente delle informazioni e aderenza alle regole nazionali dei flussi informativi tra Regioni e Ministero del Lavoro; b) la predisposizione dell'analisi di dettaglio circa gli interventi di aggiornamento/evoluzione funzionale dei sistemi informativi utilizzati dai Cpi e dagli operatori accreditati ai servizi per il lavoro; c) l'aggiornamento della manualistica rivolta agli operatori; d) la verifica funzionale delle nuove implementazioni realizzate. È stata inoltre realizzata una analisi tecnica preliminare circa l'attivazione dello strumento dell'assegno di ricollocazione.

Assistenza tecnica per il Sistema dei servizi per il lavoro

Come per l'attività di supporto tecnico fornito alla regione, anche l'abituale attività di assistenza ai Servizi per il lavoro si è concentrata nel corso del 2016 nell'accompagnare la realizzazione delle diverse attività previste dal programma Garanzia Giovani e, nel corso della seconda metà dell'anno, nell'avvio del programma Garanzia Adulti.

È inoltre continuata l'attività di assistenza tecnica con riferimento alla revisione dei servizi operata a partire dal D. Lgs. 150/2015.

Nello specifico l'attività svolta ha riguardato:

- a) la gestione delle convenzioni per l'accesso al Sistema Informativo del Lavoro Veneto (SILV) da parte degli organismi accreditati ai servizi per il lavoro e il supporto per l'attivazione degli account;
- b) un servizio di assistenza agli operatori degli Youth Corner per la risoluzione di problematiche operative nell'erogazione dei servizi e nell'utilizzo del sistema informativo nonché la realizzazione di incontri di formazioni rivolti agli Youth Corner;
- c) l'assistenza al sistema degli operatori pubblici e privati nell'avvio del programma Garanzia Adulti provvedendo a fornire sia la formazione per l'utilizzo delle nuove procedure che l'assistenza nell'utilizzo delle specifiche funzionalità gestionali implementate nel sistema informativo;
- d) la predisposizione e l'aggiornamento di manuali operativi che affrontano i diversi aspetti procedurali dell'erogazione dei servizi e dell'utilizzo del sistema informativo;
- e) sono state prodotte analisi specifiche per la revisione dei processi amministrativi che hanno riguardato la gestione dello stato occupazionale e l'accesso ai servizi per il lavoro;
- f) è proseguito il lavoro di analisi e modellizzazione dell'attività dei Centri per l'impiego sulla base delle nuove previsioni normative contenute nel D. Lgs. 150/2015.

Gestione misure di politica del lavoro

Si tratta di attività gestionali relative ad interventi di politica attiva o passiva per i quali Veneto Lavoro gestisce in parte o in toto la realizzazione.

Agevolazioni a valere sul fondo nazionale per il diritto al lavoro dei disabili

La Giunta regionale, con deliberazione n. 3070 del 3 ottobre 2006, ha affidato a Veneto Lavoro il compito di gestire l'erogazione delle agevolazioni, previste dall'art. 13 della L. 68/99 a favore dei datori di lavoro che assumono lavoratori disabili. Nel corso del 2015 è continuata l'attività di istruttoria relativa alla verifica dei requisiti per la concessione delle agevolazioni e la loro liquidazione. Complessivamente nel 2016 sono stati liquidati 500 contributi, per un valore totale pari a 4.925.259,00 euro.

Gestione ammortizzatori in deroga

Con la DGR 1084/2013 è stata affidata a Veneto Lavoro la gestione degli ammortizzatori in deroga che nel 2016 ha riguardato solamente la cassa integrazione in deroga. L'attività prevede la raccolta delle istanze, la loro istruttoria, l'emissione dei provvedimenti di autorizzazione ai trattamenti e l'acquisizione dai datori di lavoro dei consuntivi relativi al consumo mensile della cassa integrazione concessa. Le informazioni provenienti dai consuntivi sono utilizzate per il costante monitoraggio della spesa effettiva.

Complessivamente le domande di cassa integrazione in deroga autorizzate sono state 7.224 per un valore complessivo pari a circa 18 milioni di euro.

Oltre a ciò, nel corso del 2016 si è provveduto al completamento delle autorizzazioni delle domande di competenza dell'anno 2015.

Promozione esperienze per extracomunitari

Sulla base dell'incarico conferito dalla Regione con DGR 1084/2013, sono state gestite le procedure di approvazione dei progetti di tirocinio o di distacco a favore di cittadini provenienti da paesi non appartenenti Unione Europea. L'attività consiste nell'acquisizione dei progetti di tirocinio formativo da parte dei soggetti promotori, la verifica della rispondenza ai requisiti fissati dalla Regione e l'emissione del visto di approvazione. Possono essere approvati progetti di tirocinio fino all'esaurimento delle relative quote d'ingresso fissate con apposito decreto ministeriale.

Gestione contratto di mobilità

L'attività affidate all'Ente con DGR n. 2022 del 8 ottobre 2012 che prevede la realizzazione di percorsi di ricollocazione di lavoratori che percepiscono ammortizzatori sociali è stata profondamente rivista nel suo impianto (DGR 1637/2014). Sulla base delle nuove indicazioni fornite dalla Giunta regionale è stato attivato un progetto sperimentale di percorsi di ricollocazione destinati ai lavoratori che hanno fruito di un trattamento di mobilità in deroga e che risultano ancora disoccupati. La sperimentazione è condotta

con la collaborazione di un gruppo di Agenzie per il lavoro accreditate che sono state individuate attraverso uno specifico bando pubblico. Veneto Lavoro gestisce l'intera iniziativa sotto il punto di vista amministrativo provvedendo all'autorizzazione dei singoli percorsi di ricollocamento, all'assegnazione al lavoratore del relativo voucher per l'acquisizione dei servizi e alla liquidazione del voucher alle agenzie che hanno fornito i servizi qualora il percorso di ricollocamento abbia raggiunto il risultato occupazionale richiesto.

Nel 2016 è stata completata l'assegnazione dei voucher disponibili e circa due terzi dei percorsi di ricollocamento attivati sono giunti a termine. L'intero programma di attività si concluderà con il mese di giugno 2017.

Capitolo 6

AREA IV - SISTEMA INFORMATIVO LAVORO VENETO (S.I.L.V.)

Premessa

Nel 2016 l'Area aveva in corso 2 progetti su incarico specifico della Regione del Veneto: la conclusione di quello denominato "E-work" di cui alla DGR 550/2014 avente per oggetto "Approvazione del progetto "e-work: servizi per il lavoro on line" presentato dall'ente strumentale Veneto Lavoro. L.R. n. 3/2009, artt. 13 e 28." e l'avvio al progetto denominato "Clic2" di cui alla DGR 786/2015 avente per oggetto "Programma operativo F.S.E. 2014-2020. Asse I Occupabilità - Obiettivo Tematico 08 - Priorità di intervento 8.vii - Obiettivo specifico 6 - Borsalavoroveneto: sistema telematico integrato su istruzione, formazione e lavoro – ClicLavoro Veneto anni 2015 - 2017 - Affidamento in house providing a Veneto Lavoro." proseguendo nello sviluppo di nuove funzionalità per il portale www.cliclavoroveneto.it.

In particolare per:

- "E-work" si è provveduto a concludere le attività previste con la realizzazione del nuovo sistema di Incontro Domanda Offerta fondato su tecnologia semantica e le previste attività di promozione, disseminazione e animazione territoriale;
- "Clic2" si è provveduto a:
 - ricostituire e avviare il gruppo che si occupa dei contenuti del portale;
 - assegnare e attivare l'incarico per le attività legate alla comunicazione e alla progettazione funzionale e di usabilità dei servizi informativi;
 - predisporre un piano editoriale e di social media marketing e attività di assistenza tecnica alla redazione;
 - attivare una sperimentazione con LinkedIn;
 - garantire l'assistenza tecnica alla gestione della tecnologia Liferay;
 - implementare una reportistica "Geografia del Lavoro" con strumento denominato "CreaVista"
 - implementare l'analisi e matching semantico sulla base delle caratteristiche del lavoratore;
 - procedere con i primi adeguamenti al D. Lgs. 150/2015.

L'impegno dell'Area nel 2016 si è quindi rivolto alla conduzione, gestione, miglioramento e rafforzamento del portale www.ClicLavoroVeneto.it e degli applicativi che lo compongono con interventi sugli stessi, per adeguarli alla normativa, e farli progredire attraverso nuove e migliori tecnologie di tipo WEB 3.0.

Gli specifici obiettivi operativi, definiti nel piano delle attività dell'Ente per l'anno 2016 e quelli intrapresi nel corso dell'anno, sono stati raggiunti, garantendo la manutenzione degli applicati come sarà più diffusamente illustrato nei paragrafi successivi.

Azioni e interventi

Nello specifico le principali azioni intraprese nel corso dell'anno hanno avuto come obiettivo:

- verifiche e miglioramento dell'infrastruttura hardware e software di sistema;
- completamento del portale www.cliclavoroveneto.it come unico punto di accesso e continua "riduzione" dei portali tematici dei sistemi informatici del lavoro, dell'orientamento, della formazione professionale e del sociale con integrazione degli stessi all'interno del portale;
- implementazione in esercizio di nuovi servizi informatici a favore dei cittadini e delle imprese (leggi "cpi-online") e degli operatori, con i primi interventi di implementazione del D. Lgs. 150/2015;
- manutenzione evolutiva con lo scopo di:
 - continue migliorie nel disegno dei servizi già attivi per garantire l'ottimizzazione dell'usabilità e della fruizione dell'applicativo e per assicurare che il sistema sposi naturalmente il processo di organizzazione interna degli uffici preposti al servizio;
 - intervento sul disegno dei flussi di navigazione di tutti gli applicativi in termini di usabilità e fruibilità, perfezionando le modalità di autenticazione e di accesso per ottenere l'ingresso su un'area "my desk" che rappresenti la scrivania virtuale dei servizi per il lavoratore, l'azienda, lo studente e l'operatore;
 - la realizzazione e implementazione di nuovi servizi applicativi e adeguamento e manutenzione evolutiva degli applicativi esistenti basato sulla user experience;
- realizzazione di interventi sugli standard di cooperazione per la realizzazione di un sistema informativo regionale pienamente integrato con gli applicativi esistenti e il sistema BCNL/SIL locale ;
- completamento dei servizi applicativi di Incontro Domanda Offerta di Lavoro da distribuire nell'area "my desk" del portale attraverso la realizzazione di un sistema di gestione delle informazioni basato su metodologie semantiche per garantire un facile accesso alle informazioni da parte degli utenti con particolare attenzione agli operatori intermediari;
- continuo miglioramento e sviluppo di nuovi servizi di cooperazione applicativa con enti e organismi regionali ed esterni, particolare attenzione si è dedicata all'interazione con gli applicati regionali APFSE, GAFSE e A39 per consentire di accedere alle informazioni relative ai progetti regionali finanziati e per trasmettere al sistema regionale informazioni sullo stato e sulla attività di un giovane inserito nel programma Garanzia Giovani al fine di garantire la corretta erogazione dei servizi e consentire le rendicontazioni ai fini del finanziamento europei;
- continuo controllo sull'architettura software ed hardware a supporto al fine di garantire la continuità dei servizi e delle prestazioni, il corretto funzionamento dei sistemi, l'integrazione dell'intero sistema SILV in una base dati uniforme;
- conduzione *in house* del servizio di assistenza tecnica, a supporto degli utenti dei servizi informatici anche in funzione delle mutate e cresciute esigenze;
- conduzione del sistema in termini di integrazione con i sistemi informativi della Regione del Veneto e all'interno del sistema di Direzione Informatica con tecnologie adeguate a garantire l'affidabilità dei servizi;
- gestione degli interventi manutentivi correttivi ed evolutivi;

- aggiornamento del sistema della cassa integrazione in deroga secondo specifiche 2016 (sia lato richiesta aziende che lato autorizzazioni);
- progressiva realizzazione di un nuovo Forum di assistenza a supporto degli utenti del portale ClicLavoroVeneto.

Con maggior dettaglio sugli obiettivi principali.

Il sistema di cooperazione fra i nodi regionali e il nodo nazionale di Borsalavoro comprende il sistema delle CO e del prospetto informativo dei disabili e, con l'introduzione di Garanzia Giovani, ha incluso anche l'implementazione di nuovi e ulteriori standard riferiti alla inserimento della Scheda Anagrafico Professione (SAP). Questi nuovi standard prevedono lo scambio delle schede anagrafiche aggiornate dalle regioni con il sistema Nazionale oltre alla gestione degli stati dei giovani inseriti nei percorsi Youth Guarantee.

I sistemi di cooperazione sono stati mantenuti aggiornati e allineati secondo le tempistiche e le modalità previste dal sistema nazionale di Borsa Continua del Lavoro consentendo di avere le situazioni dei lavoratori allineate con il nodo nazionale sia per quanto riguarda il sistema delle Comunicazioni Obbligatorie sia per quanto riguarda le Politiche Attive (sezione 6 della SAP).

Per quanto riguarda l'obiettivo di far comunicare i sistemi regionali con gli applicativi di ClicLavoroVeneto sono stati predisposti i canali di comunicazione ma, mentre quello che invia i dati al sistema Regionale è operativo e garantisce il corretto scambio informativo, quello inverso ha fatto emergere difficoltà dovute alle sempre diverse alle misure di politica attiva introdotte dalle DGR di finanziamento della Regione del Veneto, la mancanza di standard quindi non consente ancora di avere a disposizione del portale ClicLavoroVeneto un completo repertorio dei corsi e delle iniziative relative ai percorsi finanziati dalla Regione stessa se non attraverso continui aggiustamenti.

All'interno del finanziamento di cui alla DGR n. 786 del 14/05/2015 e al relativo progetto di dettaglio, come già indicato, si è dato incarico per la realizzazione di un sistema di analisi automatica dei contenuti dei curriculum, delle vacancy e del matching automatico attraverso metodologie semantiche e quindi attraverso l'estrazione automatica dei contenuti, l'analisi e la loro rappresentazione attraverso dizionari terminologici, tassonomie e categorie concettuali. Lo sviluppo, dapprima orientato ad un utilizzo per lavoratori e aziende, è stato riposizionato comprendendo gli operatori del mercato del lavoro. La sperimentazione con gli intermediari è stata prorogata a tutto il 2016 e si prevede il rilascio in produzione nei primi mesi del 2017.

Attività – Il Centro Servizi Regionale

Le principali attività condotte dall'Area nel corso dell'anno sono legate alla guida del Centro Servizi Regionale (CSR), che costituisce il motore per la conduzione del SILV e comprende, a sua volta, i seguenti servizi:

Infrastruttura tecnologica (Housing e Hosting dei servizi)

I sistemi fisici, l'infrastruttura tecnologica, cioè l'insieme dei server (hardware), dei sistemi di base, delle basi dati e del portafoglio applicativo, sono posizionati presso la DSI, che garantisce la conduzione tecnica ed operativa degli impianti hardware, la connettività fra i sistemi e verso internet e il sistema pubblico di connettività (SPC), la gestione della sicurezza logica e fisica (firewall e backup) e il monitoraggio delle strutture sistemistiche.

La parte di conduzione sistemistica rimane in capo a Veneto Lavoro che definisce l'architettura, detta le regole di conduzione, si occupa della installazione e configurazione della struttura sistemistica, della verifica degli allarmi derivanti dal monitoraggio, della disponibilità degli applicativi e dei DataBase e adotta tutte le misure necessarie al fine di assicurare la massima funzionalità e affidabilità del sistema SILV.

Veneto Lavoro si è organizzato per avere degli ambienti strutturali duali che saranno utilizzati ai fini di creare ambienti-palestra di sviluppo, di test o sussidiari ai sistemi principali.

Nel 2016 si è proseguito nella cura, manutenzione e potenziamento dell'infrastruttura, mantenimento di licenze di sistema e RDBMS (Oracle) e di Liferay Enterprise Portal, al fine di garantire la continuità dei servizi e delle prestazioni, il corretto funzionamento dei sistemi, l'integrazione dell'intero sistema SILV in una base dati uniforme.

Ad oggi, nel solo ambiente di produzione, sono censiti n. 40 applicativi principali, n. 33 server (19 server fisici e 14 macchine virtuali) e n. 900 GB di dati nel DataBase storage oltre a 160 GB di file di CO (questi ultimi rimasti abbastanza stabili a causa di una operazione di compressione); nel 2014 erano censiti n. 36 applicativi principali, n. 36 server e n. 600 GB di dati e nel 2013 n. 29 applicativi, n. 34 server e n. 390 GB di dati.

Contact Center

Il servizio di assistenza tecnica agli utenti è fornito direttamente dal CSR, attraverso il supporto telefonico (numero verde) e attraverso specifici applicativi web (forum assistenza) che consentono di interagire in modo asincrono con gli utilizzatori.

Gli operatori dell'assistenza tecnica sono opportunamente formati e preparati a ricevere le richieste degli utenti dei servizi e ad analizzare e risolvere i problemi ricorrenti e/o generare le procedure di escalation a strutture di assistenza specifiche (Help Desk di I livello), devono inoltre monitorare lo stato dei processi di risoluzione e verificare la conclusione e gli esiti.

Inoltre viene fornita agli operatori/utilizzatori degli applicativi una formazione continua tale da garantire le conoscenze per il pieno utilizzo dei software sia in riferimento all'evoluzione dello stesso sia in riferimento al turn-over degli utilizzatori dei singoli sistemi. Il servizio di Contact Center è stato gestito in collaborazione con l'Area Servizi e Progetti, che ne cura gli aspetti organizzativi.

Si è garantita anche l'assistenza tecnica agli operatori dei servizi per l'impiego attraverso il supporto di due operatori di cui uno con conoscenze della prassi amministrativa e un altro con conoscenze tecniche specifiche dell'applicativo SILL (vedi paragrafo successivo).

Help Desk di I livello

Il servizio supporta la conduzione dell'applicazione ed è finalizzato ad individuare le problematiche evidenziate dall'utenza non "gestibili" dal Contact Center, facendosi carico della individuazione delle criticità degli applicativi e del livello di intervento (applicativo, sistemistico, architetturale, fisico, di analisi). Il servizio è in grado di intervenire, con supporto organizzativo e decisionale, attraverso i servizi di MAC/MEV. In particolare il servizio garantisce:

- trasferimento e mantenimento del *know how* applicativo/funzionale relativo al Sistema;
- test del software applicativo ad ogni nuova release;
- affiancamento al servizio di conduzione e ai referenti tecnici;
- mantenimento della documentazione dei prodotti.

Il servizio si è avvalso della figura di n. 1 esperto senior, n. 1 collaboratori tecnico informatici e di n. 1 tecnici/amministrativi (il personale tecnico impiegato nell'Area che già presentava criticità in termini numerici si è ulteriormente ridotto con grave rischio per i sistemi in esercizio).

Manutenzione degli applicativi (MAC, MEV)

La manutenzione del portafoglio applicativo del SILV è assicurata tramite contratti di assistenza con le società fornitrici dei software, che garantiscono le esigenze di conduzione relative ai nuovi strumenti. In particolare si distinguono le seguenti attività:

- help desk di II livello finalizzato a garantire, in accordo e di concerto con l'Help Desk di I livello, la tempestiva ed esaustiva risoluzione delle problematiche riscontrate dagli utenti;
- manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva degli applicativi.

L'insieme di queste attività consente di mantenere e sviluppare l'importante "portafoglio applicativo" progressivamente progettato e realizzato, che fanno del SILV uno dei più evoluti sistemi informativi del lavoro a livello nazionale ed europeo.

La piattaforma applicativa, inoltre, si avvale di soluzioni software di contorno, che ne garantiscono l'autenticazione, la profilazione e l'accesso (registrazione, profilazione e gestione dell'Accordo di Servizio), la gestione e l'amministrazione (sistema per il governo, controllo e monitoraggio degli applicativi), la cooperazione (porte di dominio e web services), l'integrazione (Single Sign On), la funzionalità (processi batch e di gestione a posteriori), la gestione e l'integrazione dei contenuti (content management), la trasferibilità dei dati, il sistema di supporto all'utenza (forum assistenza) e di gestione degli interventi (bugmanager).

Attraverso il software per la segnalazione delle esigenze di natura correttiva e piccola evolutiva dei software (bugmanager) sono state inoltrate e gestite dalle società sviluppatrici nel 2016 circa 1,700 ticket, erano n. 2.000 nel 2015 e 2.500 nel 2014.

La Manutenzione Correttiva ed Evolutiva avviene appunto con contratti di assistenza tecnica con le 3 società che hanno sviluppato i diversi software con un impegno di un numero medio di 15 tecnici informatici che arrivano, secondo le necessità di sviluppo, a 20 unità.

Attività di analisi per nuove funzionalità

Il servizio di manutenzione evolutiva dei prodotti software esige una specifica attività di analisi funzionale che deriva da una conoscenza precisa del flusso informativo, dei processi lavorativi dell'informazione, delle normative in materia e delle esigenze che emergono dagli utenti.

Questa particolare funzione, strategica per la progettazione e lo sviluppo dei sistemi software e per il raggiungimento degli obiettivi del processo di informatizzazione, viene svolta con personale interno (esperti tecnici).

Attività di controllo e amministrazione dei sistemi

L'Area svolge il ruolo di coordinamento delle attività, controllo, supervisione e amministrazione dei sistemi, indirizzo sulle priorità di intervento sulla base dei confronti con il gruppo tecnico e secondo gli indirizzi della Cabina di Regia, verifica delle attività svolte con particolare attenzione alla attività di implementazione MEV rilasciate, implementazione di ambienti hardware e software per i test degli applicativi rilasciati e da mettere in esercizio.

Ha inoltre le funzioni di conduzione e sviluppo, garantendo in particolare:

- i rapporti con i diversi fornitori di software e hardware, per una migliore gestione e conduzione del sistema;
- la continuità nella evoluzione ed integrazione dei sistemi nelle loro diverse componenti, accumulando le conoscenze per guidarne il mantenimento e lo sviluppo;
- il controllo e la verifica sulle nuove funzionalità introdotte e sullo sviluppo delle implementazioni
- lo sviluppo e la fase di implementazione del un sistema di monitoraggio dei servizi applicativi e di intervento automatico di ripristino dei servizi che risultassero inattivi.

Evoluzione dei sistemi

Il SIL locale

Nel corso del 2016 si sono ridotti fortemente gli interventi di sviluppo del sistema SIL locale garantendo solo gli interventi minimi di adeguamento per la sua conduzione. L'utilizzo di 2 applicativi (SILL e IDO-CPI), distinti ma con dati integrati, dedicati agli operatori del mercato del lavoro conduce a delle evidenti criticità operative.

L'introduzione della Scheda Anagrafico Professionale (SAP), relativa alla piattaforma di supporto di Garanzia Giovani, e l'integrazione di funzionalità e la gestione della stesse considerando l'interscambio con il nodo di cooperazione nazionale l'adeguamento degli standard nazionali di borsa hanno accentuato le criticità di coesistenza.

Il Portale "cliclavoroveneto.it" - Borsalavoro

Si è proseguito, come indicato in premessa, nella implementazione del Portale ClicLavoroVeneto: un portale applicativo di accesso a tutte le informazioni e le basi dati che hanno relazione con i temi i-

struzione, formazione e lavoro della Regione del Veneto; attualmente è il Portale del Lavoro e consente l'accesso ad una serie di servizi ed informazioni per lavoratori, aziende, studenti e operatori.

Il Portale "venetolavoro.it"

Il "sito di Veneto Lavoro" – già Portale del Lavoro - che connetteva ai servizi erogati da Veneto Lavoro per conto della Regione del Veneto - si "è ridotto" a Portale Istituzionale, su tecnologia "Liferay portal", con accesso a tutte le informazioni istituzionali dell'Ente.

Si è strutturato il portale in modo tale che si acceda alle informazioni e ai servizi accessibili/erogabili da Web e già focalizzati per essere utilizzate da comunità d'interessi/utenti che ruotano attorno al mondo del lavoro con particolare riferimento alle informazioni del "Osservatorio del Mercato del Lavoro", in particolare si è migliorata in modo esplicito la funzionalità software "Creavista" che consente di esporre in modo grafico i "cubi" prodotti dall'osservatorio.

Il sistema Accordo di Servizio (AdS)

Per accedere ai servizi telematici ospitati nel portale Cliclavoroveneto.it è necessario disporre di un *account* valido, ovvero di login e password abilitate ai servizi di interesse.

Nel 2014, a seguito del completo abbandono da parte delle PA dell'utilizzo dei sistemi FAX, il sistema è stato completamente ridisegnato utilizzando nativamente la PEC il cui uso in Italia è normato soprattutto nelle comunicazioni fra PA e con le aziende.

La procedura per la richiesta delle credenziali si articola in fasi ed è sostanzialmente la stessa per tutti i servizi di interesse.

- **Registrazione**

Tutti gli utenti, indipendentemente dal ruolo che rivestono presso il proprio ente o azienda, devono prima di tutto registrarsi sul portale per ottenere un *account* (login e password); questo viene permanentemente abbinato alla persona e inizialmente non è abilitato ad accedere ad alcun servizio. I dati inseriti durante la registrazione costituiscono il cosiddetto 'profilo personale utente' che può essere, tranne che per i campi login e codice fiscale, aggiornato in ogni momento.

- **Compilazione Accordo di Servizio**

Per accedere ai servizi telematici da parte dell'utenza è necessaria la "sottoscrizione" ad un AdS che avviene scegliendo il servizio telematico di interesse, inserendo: i dati anagrafici dell'Ente/Datore di Lavoro/Scuola/Studio professionale/ecc. e i dati anagrafici del Legale Rappresentante (LR) o facente funzione (Soggetto Autorizzato).

- **Scelta della modalità di sottoscrizione (Smart Card o PEC)**

- nella modalità 'Smart card' il documento AdS viene firmato digitalmente e caricato a sistema;
- nella modalità 'PEC' vengono caricati a sistema l'AdS con firma autografa e copia documento di identità del sottoscrittore e deve essere dichiarata la PEC. A conclusione dell'istruttoria da parte di Veneto Lavoro, a questo indirizzo, viene inviato un codice di sblocco.

- Definizione degli Utenti Delegati

Una volta “attivato” l’AdS il “titolare” può abilitare al servizio le utenze delegate che si devono registrare preventivamente.

Sistema “IDO”

Lo sviluppo della piattaforma tecnologica Garanzia Giovani aveva avuto un forte impatto anche nel sistema IDO in qualità di sistema per la gestione del back-office per gli operatori degli “YOUTH CORNER” e di piattaforma delle politiche attive del SILV a cui si è aggiunto, rispetto alle funzionalità già presenti, parte dell’implementazione della gestione conseguente all’attuazione del D.Lgs. 150/2015 e delle politiche attive regionali: Garanzia Adulti, Proposta di Politiche Attiva (PPA); sono stati inoltre implementati ed esposti i servizi a uso di interoperabilità con i Sistemi Regionali.

Le Comunicazioni Obbligatorie (COVeneto)

L’introduzione della obbligatorietà di trasmissione per via telematica delle comunicazioni, che i datori di lavoro sono tenuti a fare ai Centri per l’impiego, ha introdotto un elemento di estrema importanza per il Sistema Informativo del Lavoro Veneto (SILV). Grazie a questa soluzione non solo viene smaterializzata una mole imponente di attività amministrativa, prima basata su moduli cartacei (circa 2,0 – 2,5 milioni all’anno nel Veneto), ma vengono create le condizioni per un tempestivo aggiornamento dei dati relativi ai lavoratori, alle imprese ad ai rapporti di lavoro.

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

Il sistema va costantemente mantenuto e adeguato rispetto alle esigenze che emergono di natura normativa, funzionale e tecnica; particolare attenzione è stata dedicata alle attività di: adeguamento agli standard nazionali sia per le CO che per il Prospetto Informativo Disabili; creazione di moduli ad hoc dedicati a supportare gli organi decisionali della Regione e il sistema di governo, (gestione, approvazione e verifica delle misure di ammortizzatori sociali in deroga) e invio dei dati autorizzatori a INPS con controlli sulla banca dati percettori.

Cassa integrazione in deroga

A inizio 2016 sono state implementate le modifiche al software per l’invio delle domande e dei consuntivi di cassa integrazione in deroga e per le relative istruttorie di approvazione coerentemente alle linee guida regionali del 30/12/2015.

A fine del 2016 sono state implementate ulteriori modifiche come da linee guida regionali del 22/11/2016

Sistemi di interoperabilità

Il sistema delle CO e, da quest'anno anche l'infrastruttura tecnologica di Garanzia Giovani, operano grazie ad un sistema di interoperabilità che consente di scambiare le Comunicazioni Obbligatorie, le Schede Anagrafico Professionali, le DID le Adesioni a YG e le Politiche.

Il sistema va costantemente mantenuto e adeguato rispetto alle esigenze che emergono di natura normativa, funzionale e tecnica; particolare attenzione è stata dedicata alle seguenti attività:

1. adeguamento agli standard nazionali sia per le CO, per il Prospetto Informativo Disabili e per la SAP;
2. trasferimento delle informazione ai diversi applicativi gestionali (Porte di Dominio nazionali, SIL locale, Apprendistato, Prospetto Informativo Disabili);
3. interfacciamento con gli applicativi regionali (A39, APFSE/Approvo, GAFSE);
4. interfacciamento con la Borsa Lavoro Edile Nazionale (BLEN);
5. verifica e controllo dei flussi informativi.

Anagrafe Regionale degli Studenti (ARS)

La costituzione dell'Anagrafe degli Studenti, che è stata realizzata attraverso un applicativo WEB (già AROF), è a disposizione di Scuole, CSA, Province, Cpl e Regione del Veneto inizialmente per la gestione dell'Obbligo Formativo e del diritto-dovere all'istruzione è stato allargato alla gestione di tutta l'anagrafe.

Per mancanza di finanziamenti specifici si provveduto ad interventi minimi di conduzione e di adeguamento in merito alla privacy, è stato predisposto un progetto che ne prevede adeguamento e rilancio per il 2017.

Apprendistato

Il Portale Apprendiveneto, realizzato su piattaforma Liferay, è stato chiuso e "aggregato" fra le applicazioni a disposizione nel portale "ClicLavoroVeneto" consente la gestione completa dell'apprendistato, dalla comunicazione alla certificazione di presupposti aziendali, dalla scelta formativa alla gestione completa del percorso, fino alla classificazione e alla concessione di incentivi alla formazione.

Il sistema informatico è stato mantenuto adeguato alle nuove direttive regionali sull'apprendistato e risponde in modo adeguato alle esigenze di apprendisti, aziende ed enti della formazione. A luglio 2016 è stata effettuata la migrazione dei piani e dei corsi coerentemente al nuovo catalogo.

L'Accreditamento On Line (SIA)

Il sistema è costituito da un portale internet/intranet, sistema documentale, sistema di gestione dei flussi delle informazioni, sistema collaborativo, sistema di integrazione e moduli di parametrizzazione per la gestione del Sistema Informativo di Gestione dell'Accreditamento (SIA).

Esso copre tutta la procedura gestionale in ogni suo singolo step perseguendo l'obiettivo di snellire e dematerializzare i processi della PA. Il sistema realizza attraverso opportune parametrizzazioni per la

gestione di contenuti, regole di validazione e interazione con i sottosistemi esistenti un notevole grado di adattabilità futura agli eventuali nuovi processi normativi definiti dalla PA per la gestione diversi elenchi/albo. Per permettere gli obiettivi sopra citati, il sistema SIA è stato realizzato attraverso un architettura altamente modulare dove ogni componente realizza i propri servizi specifici e espone e/o “consuma” servizi esposti da altri moduli.

Il sistema testato è stato rilasciato in produzione per la gestione degli Enti accreditati ai servizi al lavoro.

Collocamento Mirato

L’art. 13 della Legge 68/99 prevede la corresponsione di un incentivo per le aziende che abbiano assunto lavoratori disabili nei limiti delle disponibilità del Fondo Nazionale Disabili, che in base alla percentuale di disabilità è pari al 60% o al 25% del costo salariale del lavoratore per un anno.

L’applicazione consente di inviare ed eseguire le seguenti pratiche per via telematica: Verifica Ottemperanza, Nullaosta Assunzione, Richiesta di Convenzione Integrazione Lavorativa, Computabilità Lavoratore, Sospensione, Esonero Parziale, Parere per Tirocinio, Convenzione di Programma, Proroga di Convenzione di Programma.

Verifiche PA

Il servizio nasce dall’idea di fornire a tutte le PA una base informativa completa e regionale, che risponda all’esigenza di identificare rapidamente lavoratori, aziende e studenti di pertinenza dei sistemi ARS e SILL. Il servizio è suddiviso in due sezioni:

- Registro DID e Mobilità che sono destinati a tutte le PA;
- Organico lavoratori per azienda e Studenti frequentanti della Regione Veneto destinato alle agli organi ispettivi.

Nel 2014 l’accesso è stato reso disponibile a tutte le PA con PEC registrata su indicePA relativamente alle informazioni su status di disoccupazione e informative su mobilità mentre per gli organi ispettivi e di polizia (es. Gdf, Inps, Questure) è stato aperto l’accesso tutte le informazioni presenti nei gestionali amministrativi relativi ad aziende, lavoratori e studenti.

Capitolo 7

AREA V - OSSERVATORIO & RICERCA

Premessa

L'area Osservatorio svolge le funzioni delegate dalla Regione a Veneto Lavoro in materia di *Osservatorio del mercato del lavoro* (art. 12, legge regionale 3/2009) e, dal 2007, anche quelle di competenza dell'*Osservatorio immigrazione*.

Le attività realizzate nel 2016 hanno seguito le direttrici principali come maturate nel corso dell'esperienza ventennale dell'Osservatorio. Pertanto esse sono state finalizzate a:

- rafforzare la produzione di statistiche da dati amministrativi, valorizzando al massimo le fonti disponibili, in particolare il Sistema informativo lavoro (SIL);
- collaborare, pur nel quadro di crescenti difficoltà nella produzione informativa da parte di molti territori, con il gruppo di ricerca per l'analisi multiregionale formato dalle regioni aderenti al progetto SeCO (Statistiche e Comunicazioni Obbligatorie);
- arricchire la conoscenza con l'integrazione tra SIL e altre basi dati, di varia origine anche attivando collaborazioni/convenzioni con altri Enti detentori di basi dati amministrative;
- sviluppare l'analisi del mercato del lavoro (veneto) prestando particolare attenzione all'evoluzione congiunturale e strutturale determinata dalla crisi occupazionale iniziata nel 2008;
- monitorare gli esiti rilevanti delle principali politiche del lavoro messe in campo sia a livello governativo che in ambito regionale;
- favorire l'accessibilità, di tutti i soggetti potenzialmente interessati (operatori politici, sociali e sindacali, studenti e ricercatori, giornalisti etc.), sia alle statistiche elaborate, in modalità navigabile, sia alle analisi realizzate, mediante una tempestiva messa a disposizione, tramite il sito di Veneto Lavoro, tanto dei dati statistici quanto dei report prodotti.

Le specifiche attività svolte nel corso del 2016 sono illustrate nei paragrafi seguenti. Inoltre, per maggior documentazione analitica, in allegato si riportano tre schede, parte fondamentale di questo resoconto, con i seguenti elenchi:

- a1. elenco delle pubblicazioni dell'Osservatorio;
- a2. elenco delle iniziative esterne (convegni, seminari etc.) cui l'Osservatorio ha partecipato e dei contributi e delle relazioni presentate;
- a3. elenco delle richieste pervenute dal 2005 ad oggi per ottenere il Puf (Public Use File) ricavato dall'Osservatorio a partire dal SILV (banca dati "Giove" evoluta in "Planet" ed ora in "Mercurio").

7.1. L'attività di produzione e distribuzione di statistiche sul mercato del lavoro veneto

L'Osservatorio utilizza, come risorsa-base per le produzioni statistiche e per le ricerche, le informazioni contenute negli archivi CO-SILV, dove confluiscono:

- le comunicazioni obbligatorie delle imprese sui rapporti di lavoro (assunzioni, proroghe, trasformazioni, cessazioni);
- le iscrizioni dei lavoratori agli elenchi dei disponibili e le attività dei Cpi volte a favorire l'occupabilità;
- la gestione della lista di mobilità ex l. 223/1991 e della cassa integrazione in deroga (richieste, autorizzazioni);
- le domande di cassa in deroga e di mobilità in deroga.

Tali informazioni, opportunamente elaborate, consentono analisi dettagliate:

- delle tendenze della domanda di lavoro dipendente e parasubordinato;
- dei principali segmenti dell'offerta di lavoro (occupati dipendenti e parasubordinati, disoccupati);
- dell'impatto di alcune politiche nazionali e regionali (decontribuzione ex legge di stabilità 2015, cig in deroga, mobilità ex l. 223/1991, Garanzia Giovani, etc.).

Si tratta essenzialmente di informazioni di flusso, da cui però sono desumibili, per alcuni specifici aggregati, anche i relativi dati di stock; in ogni caso si possono ottenere importanti misure di variazione degli stock (per la cui stima si possono altresì utilizzare informazioni provenienti da altre fonti garantendo in tal modo un confronto anche con la produzione ufficiale di statistica).

Per utilizzare gli archivi amministrativi di CO-SILV a fini statistici si svolge un'impegnativa attività di "estrazione", verifica ed "editing" delle informazioni, propedeutica alla realizzazione di quadri statistici coerenti. La standardizzazione di tale attività è, contemporaneamente, un necessario e difficile, se non impossibile, obiettivo da raggiungere a causa dell'evoluzione continua sia dei contenuti raccolti (dovuta anche alle incessanti modifiche della normativa sul mercato del lavoro) sia dell'organizzazione stessa delle basi dati.

L'attività di base a partire da CO-SILV è così organizzata:

- a. acquisizione trimestrale del dump di CO-SILV;
- b. estrazione e normalizzazione dei dati rilevanti (assunzioni, cessazioni, proroghe, trasformazioni, iscrizioni nell'elenco dei disoccupati e nelle liste di mobilità, inserimento in Cigs e mobilità in deroga);
- c. integrazione dei dati ed elaborazioni ai fini della produzione dei saldi tra flussi in ingresso e flussi in uscita;
- d. predisposizione di strutture di datawarehouse a fini di ricerca specifici e di navigabilità web;
- e. confronto/controllo dei risultati ottenuti e dei trend emergenti con gli analoghi ricavabili da altre fonti (Istat, forze di lavoro; Inps, Osservatorio dipendenti e Osservatorio precariato) o da altri territori (altre regioni del network SeCO).

I dati ottenuti, per tutte le variabili ritenute significative, vengono messi a disposizione del pubblico mediante cubi Olap consultabili liberamente sul sito di Veneto Lavoro con uno strumento di navigazione via web ("CREAVISTA") appositamente predisposto.

Per consentirne un'adeguata intelligibilità questi dati sono corredati anche da infografiche e grafici interattivi, in continuo miglioramento (con lo scopo di giungere alla realizzazione di un'area autonoma –

Geografia del Lavoro – per una più semplice diffusione dell'informazione), estremamente innovative per concezione del contenuto, costruite grazie alla collaborazione con l'area Politiche del lavoro.

La quantità di dati messa a disposizione del pubblico è ormai notevolissima, riconosciuta ed apprezzata come testimonia il numero di accessi.

In aggiunta a questa modalità operativa ormai consolidata, per alcune informazioni che necessitano di un minor lavoro di normalizzazione e di una maggior tempestività di elaborazione/pubblicazione (analisi della dinamica dei contratti a tempo indeterminato; analisi delle adesioni a Garanzia Giovani e del successivo percorso dei soggetti coinvolti; analisi dei flussi e degli stock dei lavoratori in mobilità) si è intensificato l'utilizzo di estrazioni dirette dagli archivi gestionali.

Nel corso del 2016 si è quasi del tutto completato il lavoro di produzione della *“Grammatica delle Comunicazioni Obbligatorie”*, una collana orientata a rappresentare una documentazione utile per la miglior comprensione delle caratteristiche delle fonti, delle definizioni e delle classificazioni utilizzate, degli indicatori costruiti e dei criteri seguiti. Essa troverà compimento nel corso del 2017.

Oltre a CO-SILV vengono correntemente utilizzate altre fonti statistiche, sia ufficiali (Istat, in particolare Censimenti, Contabilità Nazionale, Rfl inclusi i relativi microdati) sia di origine amministrativa (Unioncamere-Movimprese, Ministero del lavoro-Cico, Inps, Ministero dell'economia, ecc.).

Infine, una parte sempre più importante dell'attività è tesa ad arricchire e valorizzare il SIL mediante l'integrazione con altri microdati di origine amministrativa (in particolare dati Regione Veneto – Dipartimento Formazione e Lavoro relativi a soggetti che hanno completato percorsi di formazione professionale o sono entrati nel programma di Garanzia Giovani). Nella parte finale dell'anno sono stati sottoscritti protocolli di intesa a seguito di progetti che hanno la finalità di realizzare degli Osservatori per monitorare il placement universitario (in collaborazione con la Regione Veneto – Dipartimento Formazione e Lavoro, i quattro Atenei veneti e gli Esu) e l'Alternanza Scuola-Lavoro (in collaborazione con la Regione Veneto – Dipartimento Formazione e Lavoro, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca – Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto, Unioncamere del Veneto e le Parti Sociali).

7.2. L'attività istituzionale di monitoraggio e ricerca

L'attività istituzionale di monitoraggio e ricerca è focalizzata sull'evoluzione della crisi economica e sull'impatto occupazionale da essa determinato nonché sulle tematiche fondamentali già da tempo individuate: percorsi dei lavoratori precari e processi di stabilizzazione, accesso agli ammortizzatori sociali, strategie delle imprese di *recruitment*. Concretamente l'attività ha privilegiato:

- a. l'analisi strutturale e congiunturale del mercato del lavoro, con particolare attenzione alla crisi della domanda e alle dinamiche della disoccupazione;
- b. il monitoraggio e l'analisi di impatto delle politiche, per fornire elementi conoscitivi di base anche per attività di valutazione;
- c. il monitoraggio della presenza e delle caratteristiche dei lavoratori immigrati, nell'ambito dell'attività dell'Osservatorio immigrazione.

Le attività di ricerca e di monitoraggio sui temi indicati hanno trovato concretizzazione e sbocco nella seguente produzione:

- a. due ampie ricerche pubblicate nella collana *i Tartufi*:
 - n. 44 - *Sei anni (2009-2014) di Cassa integrazione in deroga in Veneto: quanto ha contato, come ha funzionato, che esiti ha prodotto;*
 - n. 45 - *I contratti di lavoro a tempo indeterminato e gli effetti della decontribuzione sulle dinamiche occupazionali;*
- b. la nota congiunturale trimestrale *La Bussola*, che esce alla fine del secondo mese del trimestre successivo a quello di pubblicazione. L'analisi si basa essenzialmente sui dati CO-SILV; viene integrata con i dati trimestrali della rilevazione Istat sulle forze di lavoro appena questi divengono disponibili;
- c. quattro numeri di *Misure*, finalizzate a presentare tempestivamente indicatori e primi risultati di ricerche su questioni di attualità (in particolare nuove politiche e riforme del mercato del lavoro):
 - n. 67 - *I contratti di lavoro a tempo indeterminato. Aggiornamento al 1 gennaio 2016*
 - n. 68 - *I contratti di lavoro a tempo indeterminato. Aggiornamento al 1 febbraio 2016*
 - n. 69 - *Dal tirocinio al lavoro. Il triennio 2013-2015 (1a parte)*
 - n. 70 - *Dal tirocinio al lavoro. Il triennio 2013-2015 (2a parte)*
- d. il report a cadenza trimestrale *Crisi aziendali. L'impatto occupazionale*, finalizzato a documentare l'evolversi delle crisi aziendali, monitorandone i vari momenti (apertura della crisi; verbalizzazione dell'accordo tra parti sociali; ricorso alla Cigs; licenziamenti e inserimenti in lista di mobilità);
- e. l'aggiornamento continuo di un sintetico catalogo dei principali *Indicatori del mercato del lavoro*;
- f. l'ultimo Report congiunturale trimestrale prodotto nell'ambito del *Progetto SeCO* (Statistiche e Comunicazioni Obbligatorie), in collaborazione con le analoghe strutture di altre Amministrazioni regionali italiane, come conseguenza della decisione presa collegialmente di limitare l'attività all'aggiornamento della base dati navigabile a seguito della maggiore disponibilità di dati territoriali messi a disposizione dall'Inps;
- g. dieci report mensili di *Monitoraggio Garanzia Giovani*;
- h. sei monografie nella collana *Tempi&Metodi* di cui quattro che realizzano il programma "Grammatica delle Comunicazioni Obbligatorie":
 - *Durata e caratteristiche degli episodi di disoccupazione: l'applicazione di un modello di stima su dati amministrativi;*
 - *Grammatica delle comunicazioni obbligatorie /3. Guida alle elaborazioni a partire dai dati di flusso;*
 - *Grammatica delle comunicazioni obbligatorie /6 Bibliografia;*
 - *Puf 3.0 – guida a mercurio. Storia, contenuto e specifiche;*
 - *Grammatica delle comunicazioni obbligatorie /2. Classificazione delle informazioni e opzioni di ri classificazione;*
 - *Grammatica delle comunicazioni obbligatorie /4. Guida ai confronti con le altre fonti statistiche sul mercato del lavoro.*

- i. due paper frutto della collaborazione instaurata con l'Inps nazionale (vedi oltre par. 4.3) volta alla valorizzazione delle basi dati amministrative per le finalità di monitoraggio di aspetti cruciali del funzionamento del mercato del lavoro:

- *WorkINPS Papers n. 2/Settembre 2016. Il Lavoro accessorio dal 2008 al 2015. Profili dei lavoratori e dei committenti,*

- *WorkINPS Papers n. 3/Ottobre 2016. I licenziamenti: consistenza, dinamiche e caratteristiche nel periodo 2007-2014.*

Tutti i menzionati prodotti statistici e di ricerca sono diffusi e resi disponibili attraverso il web, nell'apposita area dell'Osservatorio nell'ambito del sito di Veneto Lavoro (www.venetolavoro.it).

Nell'ambito dell'attività di ricerca vengono inoltre predisposti dei materiali che per ragioni diverse non vengono divulgati (trattasi ancora di semilavorati o di monitoraggi sperimentali e con risultati "delicati") e vengono raccolti in una collana di "Documenti interni", non destinati alla pubblicazione ma comunque utili per sviluppare la capacità di intelligence in merito alle dinamiche del mercato del lavoro. Nel 2016 sono stati prodotti 11 documenti di questo tipo.

Infine merita segnalare che l'Osservatorio risponde puntualmente (pur cercando di non incentivarle) a numerose richieste dirette di informazioni, precisazioni, puntualizzazioni in merito essenzialmente ai dati statistici, provenienti da vari soggetti: istituzioni, operatori sociali, giornalisti, studiosi e studenti, etc..

7.3. L'attività di rete

L'Osservatorio ha fornito un'attività di servizio e di collaborazione alla **Regione del Veneto** nelle seguenti aree di attività:

- monitoraggio delle situazioni di crisi aziendale;
- monitoraggio del *placement* dei partecipanti ad attività formative grazie all'uso dei dati amministrativi (incluse le estrazioni da Anagrafe degli studenti); tale attività – che prevede il rilascio a cadenza programmata di report statistici standardizzati definiti e concordati con le strutture della Direzione frutto di attività di link tra elenchi di soggetti specificamente individuati (qualificati, disoccupati etc.) e la loro condizione (occupazionale e/o di studio) a 6/12 e 24 mesi verificata con le basi dati SILV e AROF – si è concretizzata in **6 report** prodotti:
 - 1) 2016_1 - FI Dgr 803-1464
 - 2) 2016_2 - WorkExp_dgr 701
 - 3) 2016_3 - Tiroc Dgr 1437
 - 4) 2016_4 - Dgr 2020
 - 5) 2016_5 - Dgr 2092
 - 6) 2016_6 - Ass_Ric Dgr 1148;
- attività dell'Osservatorio Immigrazione. In quest'ambito nel corso del 2016:
 - a. è stato realizzato il *Rapporto 2016 sull'immigrazione* in Veneto;
 - b. è stata assicurata alle strutture regionali l'assistenza in materia di reperimento e aggiornamento delle informazioni statistiche più rilevanti;

- c. è stata assicurata la continua consulenza in materia normativa agli operatori e ai soggetti interessati;
- d. l'Osservatorio ha garantito la propria collaborazione nella realizzazione dei Piani territoriali all'interno dell'attività della Rete Regionale Informativa;
- f. sono state prodotte tre note per la collana "Frecce":
 - n. 13, Giovani stranieri nel sistema scolastico regionale,*
 - n. 14, Le dinamiche demografiche della popolazione straniera*
 - n. 15, Gli stranieri nel mercato del lavoro regionale.*

La produzione predisposta nell'ambito delle attività dell'Osservatorio Immigrazione è stata divulgata essenzialmente attraverso il sito specifico (www.venetoimmigrazione.it) con la messa a disposizione, oltre alle pubblicazioni, di una ricca serie di dati relativi alla presenza di cittadini stranieri residenti in Veneto (da fonte Istat) e sulle loro dinamiche occupazionali (fonte Silv). Tutte le informazioni statistiche risultano navigabili in rete e i risultati delle consultazioni sono esportabili direttamente dal visitatore. Il sito è inoltre arricchito da un'ampia serie di rappresentazioni grafiche che rendono maggiormente fruibile e facilmente interpretabile l'evoluzione dei fenomeni osservati.

L'aggiornamento delle informazioni pubblicate è garantita giornalmente per quanto riguarda la sezione normativa e trimestralmente per quella sul mercato del lavoro;

- all'interno del progetto *Erasmus Plus Fit*, relativo all'apprendistato duale, è stata garantita la predisposizione dei materiali inerenti la documentazione statistica e la parte di ricerca;
- nel corso del 2016 è proseguita la collaborazione tra Veneto Lavoro e Inps nazionale, prolungando di un anno la relativa convenzione. Tale collaborazione si è concretizzata:
 - nell'organizzazione congiunta di un seminario pubblico sull'utilizzo dei voucher (Venezia, 16 maggio 2016) e nella pubblicazione dei materiali prodotti;
 - nella pubblicazione dei due paper già citati;
 - nella produzione di diverse note interne sui problemi metodologici di confronto tra dati Co e dati Uniemens;
 - nella partecipazione al gruppo tecnico di lavoro per la produzione congiunta di dati Istat-Inps-Inail-Ministero del lavoro;
 - nella definizione dei dati di base utilizzati per la ricerca sui contratti a tempo indeterminato nel 2015 (*Tartufo* n. 45);
 - nella collaborazione alla realizzazione del Rapporto annuale Inps che ha prestato attenzione alla produzione di dati regionali specifici.

Capitolo 8

AREA VI - SERVIZI E PROGETTI

Premessa

La Sezione nell'anno 2016 ha seguito la gestione e offerto assistenza tecnica alla realizzazione degli interventi nel settore dell'immigrazione, affidati dalla Regione del Veneto a Veneto Lavoro, finalizzati al potenziamento e all'attuazione dei servizi, dei progetti e degli interventi dedicati all'inserimento e all'integrazione della popolazione immigrata nel contesto regionale.

Progetti politiche di integrazione

Sul tema dell'inclusione e dell'integrazione l'Area nel corso del 2016, su mandato della Sezione Flussi Migratori della Regione del Veneto, si è occupata di due progetti specifici a carattere regionale: il *Programma di iniziative e di Interventi in materia di immigrazione* e la *Rete Informativa Immigrazione*. L'Area ha svolto il compito di prestare Assistenza Tecnica alla Regione del Veneto Sezione Flussi migratori, sui predetti progetti, per la presentazione, gestione, rendicontazione e monitoraggio dei PTI proposti dalle Conferenze dei Sindaci e alle Amministrazioni Provinciali, nonché per i bandi di finanziamento rivolti alle Associazioni di Immigrati iscritte al Registro Regionale Immigrazione previsto dalla L.R. n. 9/90.

Monitoraggio e assistenza tecnica delle azioni di azioni di formazione e integrazione sociale e scolastica, nonché delle misure di supporto per la piena integrazione dei soggetti deboli del Programma regionale di iniziative ed interventi in materia di immigrazione.

L'Area ha curato la fase di presentazione dei Piani Territoriali per l'Integrazione da parte delle Conferenze dei Sindaci dei Comuni e dei Presidenti delle Province del Veneto, occupandosi, oltre che della predisposizione dell'avviso e della modulistica, dell'organizzazione dei Tavoli di concertazione e coordinamento e dell'assistenza alla redazione. L'Area, dopo aver fornito alla Sezione flussi migratori parere sulla conformità dei Piani presentati, ha poi seguito il loro avvio e fornito ai beneficiari supporto per la gestione ambientale e finanziaria. L'Area ha svolto anche attività di assistenza tecnica e consulenza in merito ai Bandi per l'assegnazione della quota riservata alle associazioni di immigrati iscritte al Registro Regionale di cui all'art. 7 L.R. 9/90.

Rete informativa Immigrazione

L'Area dal 2014 sta gestendo per conto della Sezione Flussi Migratori della Regione la Rete Informativa Immigrazione che dovrà assicurare, attraverso il portale dedicato www.venetoimmigrazione.it, un flusso informativo finalizzato principalmente allo scambio di conoscenze e di informazioni sui temi migratori e sui servizi offerti dagli enti ed operatori pubblici e privati. All'Area spetta il compito anche di assicurare

attraverso la rete territoriale il consolidamento degli strumenti e delle modalità di raccordo con le attività informative espresse dal territorio veneto, con specifica attenzione al sistema delle autonomie locali, alle associazioni venete del terzo settore, all'associazionismo immigrato, alle associazioni datoriali e alle associazioni sindacali.

L'Area ha avviato e gestito, sempre su mandato della Sezione Flussi Migratori della Regione del Veneto, l'Osservatorio regionale sul tema della Discriminazione Razziale. Il Progetto Osservatorio Anti-Discriminazioni e Abusi Razziali: obiettivo del progetto è stata la costituzione di una Rete regionale per il contrasto delle discriminazioni lavorative fondate sulla razza e l'origine etnica. È stato pertanto necessario, preliminarmente, realizzare una mappatura delle realtà che a livello regionale si occupano di antidiscriminazioni razziali, alla quale hanno fatto seguito la produzione e diffusione di materiali informativi, la realizzazione di incontri informativi e formativi sul territorio regionale rivolti ai soggetti pubblici e privati potenzialmente o direttamente aderenti alla Rete, l'organizzazione di un workshop sulle discriminazioni fondate sulla razza e l'origine etnica. Per l'adesione alla Rete è stato predisposto un protocollo d'intesa che ha definito ruoli e compiti dei vari soggetti che ne fanno parte.

Sportello Informativo Rientro (SIR)

È continuata la fornitura diretta del servizio del SIR grazie alla rete di sportelli, gestiti da diverse organizzazioni già impegnate a vario titolo in tema di integrazione e/o gestione del fenomeno migratorio. Il servizio è stato erogato, oltre che nella sede di Mestre, in altre sette sedi con il coordinamento delle attività da parte dell'Area VI di Veneto Lavoro.

Rientro Marocco

L'Area su mandato della Regione del Veneto, Sezione Flussi Migratori, nell'ambito del **Programma annuale 2014 in materia di immigrazione**, in attuazione, nello specifico, della linea strategica 4, "**Assistenza all'immigrazione di ritorno per il rientro volontario nel Paese di origine dei cittadini stranieri legalmente residenti in Veneto**", ha sviluppato il progetto Rientro Produttivo Marocco, la cui realizzazione è affidata a Veneto Lavoro, è rivolto a 30 nuclei familiari regolarmente residenti in Veneto che vogliano volontariamente far ritorno nel Paese di origine per avviare un'attività imprenditoriale, valorizzando competenze e professionalità acquisite durante la loro permanenza in Italia. Obiettivo del progetto è quello di accompagnare i migranti nella loro decisione di rientrare e di investire in Marocco, attraverso l'analisi e la valutazione della fattibilità e della sostenibilità dell'idea imprenditoriale, il supporto al suo sviluppo e alla redazione di un **business plan**, l'attivazione delle autorità di riferimento in Marocco per un sostegno al reinserimento socio-lavorativo, l'assistenza alle famiglie al momento della partenza.

Servizi Contact Center

Assistenza tecnica a supporto degli utenti che utilizzano i servizi telematici implementati da Veneto Lavoro

A partire da marzo 2007 è stato attivato il servizio di assistenza tecnica rivolto agli utenti che effettuano le comunicazioni obbligatorie di assunzione, trasformazione, proroga e cessazione dei rapporti di lavoro, mediante il sistema COVeneto che da novembre 2013 è stato integrato nel portale CliclavoroVeneto. Il servizio è stato successivamente ampliato agli utenti:

- che utilizzano la piattaforma regionale “Apprendiveneto” per la gestione degli interventi formativi degli apprendisti;
- che utilizzano il servizio Anagrafe degli studenti per effettuare le comunicazioni degli istituti scolastici circa l’assolvimento dell’obbligo formativo;
- che inoltrano i prospetti annuali dei datori di lavoro circa l’assolvimento degli obblighi di assunzioni di lavoratori disabili ai sensi della L. 68/99;
- che presentano alla Regione le domande di Cassa Integrazione in Deroga;
- che inoltrano alla Regione i progetti formativi di tirocinio;
- che presentano domanda di Mobilità in deroga.

Il servizio fornisce sia la risposta diretta alle richieste degli utenti attraverso un numero verde telefonico, sia la gestione delle richieste inoltrate su un apposito forum messo a disposizione sul sito di *Veneto Lavoro*.

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì. Nel corso del 2016 gli interventi di assistenza su chiamata telefonica sono stati complessivamente circa 30.000, mentre le risposte ai quesiti pervenuti via forum sono state circa 5.000. Come evidenziato dall’entità di accessi al servizio si tratta di un’attività in termini di impegno richiesto di assoluto rilievo per l’Ente.

Assistenza Tecnica FSE Regione del Veneto

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, ai sensi del Reg. (CE)1083/2006 in attuazione della DGR n. 1147 del 1/9/2015 Assistenza tecnica al POR – FSE 2014/2020. Tale servizio inizia l’ 1/11/2015 e si conclude al 31/12/2018.

L’azione di Assistenza Tecnica nell’anno 2016 ha avuto 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 è sviluppata in specifiche aree di intervento: la Programmazione e Gestione, la Rendicontazione e controlli e l’Informatica.

La realizzazione delle attività di Assistenza Tecnica, da un punto di vista metodologico, ha avuto come obiettivo fondamentale il supportare all’Autorità di Gestione e al personale regionale delle strutture responsabili delle fasi di attuazione, gestione e controllo del Programma FSE.

La natura dei servizi richiesti comporta uno stretto collegamento tra gli esperti e i funzionari regionali, che si è sviluppato attraverso una costante collaborazione sia di gruppo che individuale. A tal fine, il servizio è stato svolto, di norma, presso le strutture operative della Regione del Veneto.

L'Area ha curato il coordinamento operativo con le strutture regionali, garantendo al contempo tutte le attività di gestione (reclutamento ed amministrazione del personale interno ed esterno assegnato al servizio, redazione dei report periodici delle attività e rendicontazione delle spese).