



**PROGRAMMA TRIENNALE
DELLE ATTIVITA'
2018-2020**

SOMMARIO

1.	PRESENTAZIONE DELL'ENTE	3
1.1.	Mandato istituzionale e missione.....	3
1.2.	Natura dell'Ente.....	6
1.3.	Linee strategiche	6
1.4.	La riforma dei servizi e politiche per il lavoro.....	8
1.5.	Il ruolo di Veneto Lavoro	9
1.6.	Programmazione e politica di bilancio	11
2.	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE.....	13
2.1.	Struttura organizzativa	13
2.2.	Personale	15
3.	ATTIVITÀ DELLE UNITA' OPERATIVE	17
3.1.	U.O. I - AFFARI GENERALI, PERSONALE E BILANCIO	17
3.1.1.	Segreteria e Affari generali	17
3.1.2.	Gestione e Amministrazione del Personale	18
3.1.3.	Bilancio e Gestione finanziaria	19
3.2.	U.O. II - SISTEMA REGIONALE DEI SERVIZI E POLITICHE PER IL LAVORO	22
3.3.	U.O. III - SISTEMA INFORMATIVO LAVORO VENETO (SILV)	27
3.4.	U.O. IV – OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO.....	32
3.5.	U.O. V – UNITÀ DI CRISI AZIENDALI, SETTORIALI E TERRITORIALI	35
3.6.	UFFICI E SERVIZI ALLE DIRETTE DIPENDENZE DEL DIRETTORE.....	38
3.6.1.	Uffici interni	38
3.6.2.	Innovazione Digitale e integrazione delle banche dati	40
3.6.3.	Customer Satisfaction	40
3.6.4.	Assistenza Tecnica Progetti Europei.....	40
3.6.5.	Assistenza Tecnica Progetti D'integrazione	44

1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE

1.1. 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 e 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.

La DGR n. 21/DDDL del 19/07/2017 ha rivisto le funzioni attribuite all'Ente Veneto Lavoro ampliandone le funzioni in particolare l'Ente acquisisce la direzione ed il coordinamento operativo della rete dei servizi pubblici, la gestione del personale impegnato nei servizi e la funzione di acquisizione dei beni e dei servizi necessari alle attività. Viene adeguata la parte riguardante il Sistema informativo regionale del lavoro, anche ai mutamenti intervenuti a livello normativo nazionale.

Secondo quanto previsto dagli **art.12, 13 e 28 della LR 13 marzo 2009 n. 3** insieme alle modifiche apportate alla legge dalla **DGR n. 21 /DDL del 19/07/2017** l'ente esercita le funzioni che seguono.

Art.12. Osservatorio regionale sul Mercato del Lavoro

- comma 2: L'ente regionale Veneto Lavoro di cui all'articolo 13 svolge le funzioni di **osservatorio regionale sul mercato del lavoro** in raccordo con la segreteria regionale competente in materia di lavoro e le strutture regionali competenti in materia di lavoro e di statistica.
- comma 3. Nell'**osservatorio regionale sul mercato del lavoro** confluiscono le **basi informative** costituite nell'ambito del SILV di cui all'articolo 28, le basi informative connesse alle procedure di autorizzazione e accreditamento, nonché tutte le informazioni raccolte, secondo parametri e indicatori omogenei stabiliti ai sensi dell'articolo 11.

Art.13. Funzioni dell'Ente regionale Veneto Lavoro

- comma 2: l'ente esercita in particolare le seguenti funzioni:

0 a) **direzione e coordinamento operativo nonché monitoraggio delle attività di erogazione della rete pubblica dei servizi per il lavoro**, secondo i criteri stabiliti nel regolamento di cui all'articolo 15, comma 5 lettera a);

0 b) **gestione del personale della rete pubblica dei servizi per il lavoro**, con particolare riferimento alla contrattazione di secondo livello, alle procedure di reclutamento, alla formazione e alle altre funzioni previste dal regolamento di cui all'articolo 15, comma 5 lettera a);

0 c) **acquisizione di beni e servizi necessari allo svolgimento delle funzioni**, secondo le modalità stabilite dal regolamento di cui all'articolo 15, comma 5, lettera b);

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 **assistenza tecnica** alle strutture regionali competenti in materia di formazione, istruzione e lavoro o su altre materie nell'ambito di specifici progetti;

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.

- comma 2bis: La giunta regionale può attribuire all'ente **ulteriori attività di supporto e assistenza tecnica**, rispetto a quelle svolte ai sensi della presente legge.

- comma 3. L'ente formula entro il 30 ottobre un **piano annuale delle attività**, che viene approvato dalla Giunta regionale, acquisiti i pareri della commissione consigliere competente, nonché della commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali di cui all'art.6.

- comma 3bis: L'ente predispone annualmente entro il 31 gennaio una **relazione conclusiva sullo svolgimento delle attività dell'anno precedente**, sottoposta all'approvazione della giunta regionale, sentita la competente commissione consigliere.

Art.28. Sistema informativo regionale del lavoro (SILV)

- comma 1: La Regione, allo scopo di garantire la più ampia disponibilità e fruibilità delle politiche del lavoro, realizza il **Sistema Informativo lavoro Veneto (SILV)**.
- comma 2: Il SILV è lo **strumento di supporto alla programmazione regionale, al coordinamento e funzionamento della rete regionale pubblica dei servizi per il lavoro**, alla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati e accreditati, alla fruibilità dei servizi on line da parte dei cittadini e delle imprese. Esso è realizzato secondo i principi e le disposizioni in materia di amministrazione digitale ed in conformità agli standard informatici e statistici del Sistema informatico unitario delle politiche del lavoro.
- comma 3: il **SILV assicura**:
 - a) la **trasparenza e la circolazione delle informazioni** per quanto riguarda i mercati del lavoro territoriali, con riferimento anche alle condizioni di vita e alle opportunità di qualificazione;
 - b) **l'integrazione dei servizi pubblici e privati**, autorizzati e accreditati, secondo i modelli standard operativi condivisi;
 - c) **l'erogazione telematica delle prestazioni** della rete regionale dei servizi per il lavoro e dei servizi necessari all'attuazione delle politiche attive e passive del lavoro;
 - d) **l'interconnessione con il sistema informativo unitario** delle politiche del lavoro e con gli altri sistemi informativi pubblici.
- comma 4: l'ente regionale **Veneto Lavoro assicura la progettazione, la realizzazione, la conduzione e la manutenzione del SILV** per l'ambito regionale, secondo le direttive della Giunta regionale e in raccordo con le strutture regionali competenti.
- comma 5: il **coordinamento delle attività di conduzione e sviluppo del SILV è affidato ad un comitato strategico**, istituito dalla Giunta regionale. Il comitato è presieduto dal Direttore dell'Area competente in materia di lavoro e composto da un dirigente della struttura regionale competente in materia di lavoro e da un rappresentante dell'ente regionale Veneto Lavoro.
- comma 6: **l'accesso al SILV da parte degli operatori pubblici e privati**, accreditati o autorizzati nonché delle pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali che vi hanno interesse, è consentito previa stipula di convenzioni con l'ente regionale Veneto Lavoro. Lo schema delle convenzioni di accesso al SILV è approvato dalla Giunta regionale.

La Regione al fine di concorrere allo sviluppo delle funzioni istituzionali dell'ente nel periodo 2017/2019, a complemento del finanziamento corrente, ha affidato a Veneto Lavoro in qualità di organismo "in house" i seguenti progetti:

- DGR n. 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;
- DGR n. 1268 del 08/08/2017 il progetto "Programma operativo F.S.E. 2014/2020. Asse I Occupabilità – Obiettivo Tematico 08 – Priorità di In intervento 8.vii – Obiettivo specifico 6- **CliclavoroVeneto** - Prosecuzione delle attività per il periodo 2017/2019";
- DGR n. 1096 del 13/07/2017 il progetto "**Unità di Crisi aziendali territoriali e settoriali**. Implementazione e prosecuzione delle attività per il periodo 2017/2019 – Affidamento in house providing a Veneto Lavoro"

1.2. 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.

1.3. 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. 1092 del 13/07/2017 il Piano regionale del lavoro 2017-2018 nel quale si prende atto dei nuovi scenari istituzionali che sono derivati dalle riforme del c.d. Jobs Act, puntando a un rilancio dei servizi pubblici per l'impiego, anche mediante l'aggiornamento delle piattaforme informatiche del lavoro, e alla collaborazione con soggetti privati operanti nel mercato del lavoro.

L'azione della Regione punta a favorire la crescita della qualità dell'occupazione stabile a tempo indeterminato, migliorare i tempi del lavoro favorendo la conciliazione tra vita e lavoro, favorire livelli retributivi adeguati evitando il forte rischio di intrappolamento nei bassi salari, migliorare la qualificazione professionale promuovendo occasioni di lavoro soprattutto in riferimento alle fasce più giovani di popolazione.

Concentra le proprie risorse e i propri sforzi al rilancio della domanda di lavoro, sul fronte delle imprese, al rafforzamento dell'offerta di lavoro, sul fronte dei lavoratori, investendo su qualifiche e competenze, sul miglioramento della funzionalità del mercato del lavoro, sulla promozione dell'inclusione sociale, sulla lotta contro la povertà e sul sostegno delle pari opportunità.

Le politiche messe in campo per il biennio 2017/2018 coinvolgono tutti gli attori primari del sistema socio-economico regionale, ovvero il mondo delle imprese, il bacino dei lavoratori, il sistema pubblico/privato dei servizi al lavoro, il sistema degli organismi di istruzione e formazione, e puntano ad un innalzamento complessivo dei livelli di qualità dell'occupazione, intervenendo, strategicamente, in maniera mirata per contenere e superare i gap tra domanda e offerta di lavoro ancora esistenti, diminuire i tassi di disoccupazione, migliorare la cooperazione pubblico/privato, innalzare i profili di qualificazione professionale dei cittadini, ridurre i divari ancora esistenti e le aree di disagio socio economico.

Verso i giovani prioritario risulta l'accesso al mondo del lavoro, incrementando la trasparenza della domanda attraverso il potenziamento di servizi di incontro domanda e offerta, sia presso punti servizio fisici sia tramite sistemi on-line. Altrettanto necessario è offrire occasioni di incontro e conoscenza tra le parti, di realizzare esperienze in azienda, anche in mobilità geografica.

Parallelamente vengono avviati interventi per mantenere e incrementare i livelli di occupazione delle persone attive, favorendo processi di formazione e riqualificazione e processi di innovazione e internazionalizzazione.

Relativamente alle persone in situazione di particolare fragilità, il piano prevede di promuovere e sostenere interventi di inclusione sociale, sviluppati in una logica di rete che coinvolge più soggetti dai Comuni al Privato Sociale. La focalizzazione riguarda la persona come pure l'impresa in relazione ai temi di responsabilità e di impresa

sociale, ma il ruolo fondamentale è affidato alle Istituzioni che dovranno riuscire a garantire servizi e strumenti di inserimento, anche innovativi, per una platea crescente e diversificata di utenza.

Il rafforzamento della Rete dei Servizi per il Lavoro combinato con l'avvio di misure innovative quali l'Assegno per il Lavoro, che si affiancano a politiche già sperimentate e tutt'ora attive, rappresentano un elemento di novità delle misure di intervento in occasione della perdita del lavoro. La maggior efficienza nel rinvio da parte dei servizi alle politiche attive consente di ridurre i tempi di "non lavoro" combinando le esigenze di flessibilità del mutato contesto produttivo con la garanzia dell'offerta di misure di accompagnamento ad un nuovo lavoro necessarie e richieste dai cittadini.

Il Piano considera anche il ruolo della Contrattazione come fattore legato alla qualità dell'occupabilità e dell'occupazione. Interviene nelle situazioni di crisi, sempre più con risoluzioni articolate e volte a garantire, non solo il lavoro, ma anche la riqualificazione delle persone coinvolte, ma la Contrattazione è anche il luogo in cui si definiscono aspetti di benessere lavorativo e conciliativo con le esigenze di vita che concorrono a determinare la qualità e la prosperità di un territorio.

1.4. La riforma dei servizi e politiche per il lavoro

La recente riforma del mercato del lavoro (il c.d. "Jobs Act") si propone di attuare in Italia il modello della flexicurity (flessibilità combinata con sicurezza tutele e garanzie) in quanto introduce una maggiore flessibilità in entrata e in uscita dal mercato del lavoro ed estende le tutele per i lavoratori "in transizione", sia con l'introduzione di un ammortizzatore universale sia intervenendo sul sistema dei servizi per il lavoro.

Il decreto n. 150/2015 delinea la rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro, al centro della quale si pone la funzione di coordinamento del Ministero del Lavoro e della neonata ANPAL (Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro) e definisce l'organizzazione a livello regionale dei servizi e delle politiche del lavoro, l'accreditamento nonché il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro.

La stessa norma inoltre identifica i servizi che le Regioni saranno tenute a garantire, quali livelli essenziali delle prestazioni (LEP), attraverso i propri Centri per l'impiego e la rete degli operatori accreditati, oltre a introdurre con l'art. 23 l'assegno di ricollocazione quale misura di politica attiva nazionale.

L'attuazione della riforma del lavoro avviene nel contesto della riforma Delrio che ha interessato Province e Città metropolitane. Questo fattore è di particolare criticità perché dal 2015 a oggi la stessa sopravvivenza dei Centri per l'impiego è affidata ad Accordi Stato Regioni che impegnano le parti, in via provvisoria e transitoria, a contribuire pro quota al pagamento degli stipendi e delle spese di funzionamento fino a tutto il 2018.

Secondo quanto previsto dalla manovra sugli enti locali (art. 15, DL 78/2015), l'Accordo Quadro Stato e Regioni in materia di politiche attive del 2016 ha inteso rilanciare a livello nazionale le politiche del lavoro attraverso un Piano congiunto di Rafforzamento dei servizi e delle misure di politica attiva del lavoro.

1.5. Il ruolo di Veneto Lavoro

La strategia regionale per la riorganizzazione dei servizi per il lavoro si fonda sull'attuale modello "a rete integrata" dei servizi per il lavoro pubblici e privati previsto dalla legge regionale n. 3 del 9 marzo 2009. Il modello è stato pienamente attuato in questi 10 anni rivelandosi particolarmente efficace. Il modello Veneto trova un riconoscimento nella disciplina del D.Lgs n. 150/2015, per cui l'attuazione della riforma nazionale sarà in una linea di continuità con il nostro attuale sistema, e la strategia della riorganizzazione della rete sarà quella di un rafforzamento e miglioramento dell'esistente.

Il ruolo di Veneto Lavoro riguarda principalmente lo sviluppo delle infrastrutture per migliorarne il funzionamento del mercato del lavoro regionale (1) informativa, (2) organizzativa e (3) conoscitiva:

- L'infrastruttura informativa riguarda il sistema informativo regionale il SILV contenente tutte le applicazioni per i servizi agli utenti del sistema persone imprese operatori pubblici e privati.
- L'infrastruttura organizzativa riguarda l'assistenza ai CPI nella gestione dei processi e procedure relative alle attività previste per quanto riguarda l'amministrazione della disoccupazione e l'attivazione dei disoccupati, e l'assistenza agli operatori privati dei servizi per il lavoro al fine di garantire l'accesso alle politiche attive a tutti i disoccupati che ne hanno diritto.
- L'infrastruttura conoscitiva riguarda la produzione di conoscenza sul mercato del lavoro regionale, a partire dalle informazioni provenienti dal sistema informativo, in merito alla congiuntura e in ordine agli effetti delle politiche nazionali e regionali.

La criticità maggiore nell'attuare la riforma è data soprattutto dall'incertezza sulle risorse finanziarie per garantire i LEP previsti dagli art. 21 e ss del D.Lgs. n. 150, per i quali un intervento statale, come si è già detto, è doveroso e necessario.

In attesa dell'approvazione del Piano nazionale di rafforzamento, la Regione del Veneto ha avviato a sua volta un proprio intervento per il potenziamento e la modernizzazione dei servizi per l'impiego nell'ambito del Programma Operativo Regionale (POR) Fondo Sociale Europeo (FSE) 2014-2020. Tale azione, che la Regione ha affidato a Veneto Lavoro, contempla una complessa azione di rafforzamento per accompagnare il processo di riorganizzazione.

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

La presenza della infrastruttura informativa SILV – Sistema Informativo Lavoro Veneto – consente di gestire in forma integrata le informazioni relative all'attivazione dei disoccupati attraverso i movimenti sul mercato del lavoro

i servizi per il lavoro e gli interventi di politica attiva. Il SILV, attraverso specifiche applicazioni integrate nel portale regionale Cliclavoro Veneto, è in grado di fornire i servizi agli utenti: lavoratori, datori di lavoro, operatori pubblici e privati dei servizi per il lavoro, famiglie, scuole e istituzioni.

Il SILV interagisce 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.

Tutti i lavoratori, tramite i servizi di Cliclavoro Veneto, possono accedere alle informazioni sulle opportunità di lavoro, tirocinio, formazione, ed aderire alle singole misure. Possono interagire con i servizi per il lavoro fino dalla stipula del patto di servizio e svolgere, in autonomia, azioni di ricerca attiva d'impiego attraverso la pubblicazione del proprio curriculum o effettuando ricerche tra le offerte d'impiego. I datori di lavoro tramite i servizi di Cliclavoro Veneto, possono aderire a specifici programmi, pubblicare offerte d'impiego, effettuare ricerche di lavoratori ed interagire con lavoratori e con i servizi. Infine gli intermediari autorizzati ai servizi per il lavoro possono presentare le offerte d'impiego dei loro clienti e trovare i candidati migliori.

La Regione ha sempre sostenuto l'implementazione della piattaforma tecnologica 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.

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.

1.6. 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:

- a) un finanziamento annuale nella misura determinata dal provvedimento di approvazione del bilancio di previsione;
- b) specifici finanziamenti regionali, nazionali e comunitari, riferiti a specifiche attività affidate dalla Regione;
- c) 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.

2. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

2.1. Struttura organizzativa

Il Regolamento di organizzazione è lo strumento con cui l'Ente opera per la gestione organizzativa. L'architettura organizzativa è modellata avendo a riferimento la stabilità di lungo periodo della mission istituzionale, ma anche la variabilità di breve periodo delle specifiche attività affidate di volta in volta dalla Regione. Il modello organizzativo prevede che le attività si svolgano per processi e per progetti, con una forte interazione tra le diverse Unità Operative (U.O.), attraverso la costituzione di team di lavoro per obiettivi.

Lo schema organizzativo formale si articola in Unità Operative (U.O.) stabili, Unità Operative di Progetto e Uffici/Servizi della Direzione.

- U.O. I: Affari generali, personale e bilancio
- U.O. II: Sistema regionale dei Servizi e Politiche per il Lavoro
- U.O. III: Sistema Informativo Lavoro Veneto (SILV)
- U.O. IV: Osservatorio Mercato del Lavoro
- U.O. V: Unità di crisi aziendali, settoriali e territoriali

Alle dirette dipendenze della Direzione opera il "Servizio di Controllo interno e Vigilanza", con attribuzione, oltre ai compiti di controllo di gestione, anche delle funzioni di revisione interna (internal audit). Si intende così rafforzare il sistema di controlli interni, quale insieme di regole, procedure e strutture organizzative che assicurino i seguenti obiettivi: rispetto delle strategie aziendali, efficacia ed efficienza dei processi, affidabilità e integrità delle informazioni contabili e gestionali, conformità della gestione alla normativa vigente.

Ne risulta il seguente organigramma:

DIREZIONE

- Segreteria di direzione
- Controlli interni
- Comunicazione istituzionale
- Servizi Legali
- Customer Satisfaction
- Innovazione Digitale e integrazione delle banche dati

- Assistenza Tecnica Progetti Europei
- Assistenza Tecnica progetti d'Integrazione

UNITA' OPERATIVA I - Affari generali, personale e bilancio

- Segreteria e affari generali
- Gestione del personale
- Bilancio e gestione finanziaria

UNITA' OPERATIVA II – Sistema regionale dei Servizi e Politiche per il Lavoro

- Coordinamento, gestione operativa e controllo CPI
- Assistenza Tecnica Processi e Procedure dei servizi e delle Politiche Attive del lavoro
- Monitoraggio e Valutazione dei servizi e delle politiche attive del lavoro
- Progetti per i Servizi e le Politiche Attive
- Progetti per le Politiche Passive
- Gestione agevolazioni assunzione Disabili
- Contact Center
- Redazione ClicLavoroVeneto

UNITA' OPERATIVA III – Sistema informativo lavoro veneto (SILV)

- Portale ClicLavoroVeneto
- Programmazione e controllo Centro Servizi SILV
- Gestione acquisti e gare HW e SW
- Gestione e manutenzione dotazioni tecniche
- Gestione Sistemi Informativi
- Servizi di business intelligence (BI)

UNITA' OPERATIVA IV – Osservatorio Mercato del Lavoro

- Monitoraggio del mercato del Lavoro
- Ricerche sul mercato del lavoro
- Progetti e servizi di ricerca su richiesta
- Gestione servizi informativi on line

UNITA' OPERATIVA V – Unità di crisi aziendali, settoriali e territoriali

- Assistenza Tecnica alle Crisi
- Progetti e servizi di Reindustrializzazione

2.2. Personale

Proprio in ragione della complessità e varietà delle funzioni esercitate, delle continue sollecitazioni dell'ambiente esterno e dell'elevata esigenza di flessibilità e snellezza, le risorse umane costituiscono l'asset strategico dell'Ente. Veneto Lavoro ha sviluppato una cultura d'impresa che pone al centro dell'organizzazione il capitale umano (dipendenti, collaboratori). In tal senso il management è proteso a creare un ambiente di lavoro, in cui le persone siano stimolate all'innovazione e alla cooperazione, ma soprattutto motivate a comprendere il valore sociale del loro lavoro, in termini di prodotti e servizi offerti alla collettività.

Lo strumento che consente di utilizzare in chiave dinamica il personale, in stretta correlazione con le effettive esigenze funzionali e con le risorse finanziarie disponibili, è costituito dalla "dotazione organica", definita con provvedimento direttoriale n 55 del 08/06/2016 ed approvata dalla Giunta regionale con DGR. 947 del 22/06/2016.

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

*alla data del decreto **di cui 2 unità al 50%

Il reclutamento del personale, nei limiti della dotazione organica, come previsto dal Regolamento di organizzazione, avviene secondo le procedure previste dal decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze della Pubblica Amministrazione".

Il personale della dotazione organica assicura l'espletamento delle attività e delle funzioni direttamente attribuite all'Ente dalla L.R. n. 3/2009, in particolare dall'articolo 13, comma 2.

L'attribuzione di ulteriori attività da parte della Regione, ai sensi del comma 4 della norma sopracitata, comporta l'attivazione di collaboratori temporanei. Il numero di questi collaboratori, il loro profilo professionale, la tipologia e la durata del contratto di lavoro varia in ragione delle specifiche attività progettuali e della loro durata.

La selezione del personale e dei collaboratori a progetto avviene secondo procedure previste dal decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (selezioni pubbliche per il personale a tempo determinato e procedure comparative su pubblici elenchi di esperti per i rapporti di lavoro flessibile autonomo e parasubordinato).

I costi del personale in dotazione organica gravano interamente sul contributo ordinario, mentre quelli relativi al personale fuori dotazione ed ai collaboratori esterni vengono imputati ai singoli progetti. Ciò consente all'Ente di

mantenere sempre in equilibrio e sotto controllo le spese per le risorse umane. Pertanto, l'Ente è in grado di assicurare anche nel 2018 con riferimento alla spesa per il personale che incide sul contributo ordinario.

Il decreto legge n. 78 del 31/05/2010, all'art. 14, comma 7, a cui si aggiunge il comma 557 quater della legge 296/2006 determina i vincoli della spesa per il personale a cui l'Ente si attiene al fine di partecipare al conseguimento degli obiettivi di finanza pubblica stabiliti dal legislatore.

Ulteriori vincoli sono posti dalla Giunta regionale attraverso una procedura autorizzatoria di ogni nuova maggiore spesa sul personale, sulle assunzioni e sugli incarichi esterni (vedasi: DGR n. 1841 del 08/11/2011 e le successive deliberazioni integrative e modificative n. 769 del 02/05/2012, n. 2563 del 11/12/2012, n. 907 del 18/06/2013, n. 2591 del 30/12/2013, n. 2341 del 16/12/2014 e n. 233 del 03/03/2015 n. 1862 del 23/12/2015 e n. 1944 del 06/12/2016).

In ragione delle limitazioni e dei vincoli posti dalla normativa nazionale e regionale in materia di nuove assunzioni, il reclutamento riguarda principalmente figure professionali qualificate da utilizzare per l'attuazione dei diversi progetti affidati dalla Regione all'Ente salvo possibili autorizzazioni per l'assunzione a tempo indeterminato autorizzate con provvedimento della Giunta regionale su piani predisposti dall'Ente e consentite dalla normativa nazionale di riferimento.

3. ATTIVITÀ DELLE UNITA' OPERATIVE

3.1. U.O. I - AFFARI GENERALI, PERSONALE E BILANCIO

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

3.1.1. Segreteria e Affari generali

La Segreteria opera a supporto degli organi istituzionali, con riguardo ai provvedimenti deliberativi, al coordinamento, alla supervisione dei regolamenti.

L'Ufficio 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 Unità Operative nella redazione di provvedimenti amministrativi, di contratti di fornitura di beni e servizi, di convenzioni, di bandi di gara e avvisi pubblici.

Particolare attenzione viene prestata nelle procedure di accertamento sulle autocertificazioni in modo che l'acquisizione d'ufficio delle relative documentazioni non comporti ritardi e allungamento dei tempi nella adozione dei provvedimenti. Anche per il 2018 si conta di mantenere gli accertamenti sulla totalità dei casi con una tempistica che non superi i 10 giorni, oltre ai tempi utilizzati dai terzi per fornire i dati richiesti.

Sono inoltre costantemente aggiornate le comunicazioni all' ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione), già Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP), alla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e, inoltre, è curato il Deposito legale dei prodotti editoriali editi dall'Ente.

In materia di tutela dei dati personali, il 'Documento programmatico sulla sicurezza dei dati personali è costantemente aggiornato al pari delle banche dati dei fornitori, dei dipendenti, dei collaboratori, degli organi dell'Ente, nonché di tutti coloro che conferiscono i dati all'amministrazione per adempimenti di legge.

Gestione dell'organizzazione

L'Ufficio gestisce, inoltre, i servizi di posta, protocollo e accoglienza. Il processo di comunicazione, mediante l'utilizzo della Pec, si è già consolidato e con il 2018 si dovrebbe raggiungere il risultato del 100% della corrispondenza. La PEC, i documenti con firma digitale, unitamente alla digitalizzazione del residuo cartaceo,

favoriscono la creazione di un archivio informatico. A tale scopo sono in corso approfondimenti con gli uffici regionali per partecipare alla creazione del Polo Archivistico Regionale.

L'Ufficio è anche impegnato nella gestione delle procedure per la tutela della prevenzione e sicurezza, da un lato organizzando gli accertamenti sanitari individuali e dall'altro procedendo, in collaborazione con il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP), all'aggiornamento del 'Documento Valutazione Rischi' (decreto legislativo n. 81/20).

Un altro importante obiettivo è la gestione del sistema di valutazione del personale e della performance dell'Ente realizzato con l'Organismo di Valutazione Indipendente (O.I.V.); al riguardo l'Ente si avvale, tramite convenzione, del medesimo O.I.V. della Regione. Anche per il 2018, obiettivo prioritario è il supporto al processo di riorganizzazione, al fine di consentire, ad invarianza di spesa, di far fronte alle nuove attività, che la Regione ha trasferito all'Ente dal 2013. Il processo di riorganizzazione richiede una analisi dei processi e delle procedure ed una revisione, per rispondere alle nuove esigenze, che tenga anche conto del monitoraggio effettuato sulle competenze del personale.

Trasparenza

L'Ufficio svolge supporto tecnico e amministrativo alle verifiche e ai documenti ufficiali predisposti dall'organo di vigilanza, collaborando attivamente alle verbalizzazioni trimestrali e alle relazioni dei revisori dei Conti sulle attività e sui bilanci dell'Ente. Sul versante fiscale, l'Unità Operativa accerta e controlla il versamento dei tributi in capo all'Ente e produce le certificazioni delle ritenute di acconto e la dichiarazione Irap.

Nel 2018 si rafforzerà l'attività "trasparenza della gestione amministrativa", rendendo accessibili le informazioni concernenti l'organizzazione, gli andamenti gestionali, l'utilizzo delle risorse, la verifica dei risultati, la misurazione e valutazione, con l'obiettivo di consentire forme diffuse di controllo. Nel portale dell'Ente la sezione "amministrazione aperta", sarà costantemente aggiornata in un'ottica che va oltre al semplice adempimento del dettato normativo.

Gestione Servizi CPI

Nell'ambito delle azioni a supporto della transizione dei servizi per l'impiego verrà avviata una specifica azione a favore dei servizi necessari per la gestione dei CPI. Facciamo riferimento sia ai servizi per la gestione amministrativa del personale diretto e/o aggiuntivo che ai servizi logistici.

3.1.2. Gestione e Amministrazione del Personale

L'attività ordinaria dell'Ufficio si concentra sulle seguenti attività: selezione del personale, gestione giuridica ed economica del rapporto di lavoro, comunicazioni previste dalla legge (CO, PERLAPA, Monitoraggio del lavoro flessibile, ecc.), sia per quanto riguarda il personale della dotazione organica, sia riferito al personale

contrattualizzato nell'ambito dei progetti temporanei finalizzati. In ragione delle limitazioni e dei vincoli posti dalla normativa nazionale e regionale in materia di nuove assunzioni, il reclutamento riguarda esclusivamente figure professionali qualificate da utilizzare per l'attuazione dei diversi progetti affidati dalla Regione all'Ente.

Ne conseguirà la definizione di un modello organizzativo, coerente con i nuovi compiti, da sottoporre a verifiche periodiche per valutarne la funzionalità. Il processo potrà richiedere un percorso formativo, sia per il personale da impegnare nelle nuove attività, sia per quello impegnato nelle attività di front-office.

Sono altresì previsti, nelle varie fasi di avanzamento del progetto, degli incontri/seminari, al fine di un maggior coinvolgimento di tutti i dipendenti nel processo di cambiamento.

La funzione della formazione continua del personale, vedrà il passaggio dal tradizionale sistema a "catalogo" ad un sistema d'interventi coordinati ed organici di sviluppo e potenziamento delle competenze del personale, funzionali al programma di miglioramento continuo dell'efficienza e della qualità dei servizi resi dall'Ente.

Il programma di formazione realizzato nel biennio precedente proseguirà con un nuovo piano che si propone di:

- migliorare il coinvolgimento del management nella strategia aziendale e nella capacità di raggiungere i risultati concordati;
- rafforzare le competenze professionali specialistiche e trasversali;
- migliorare nell'utilizzo delle nuove tecnologie in una logica di razionalizzazione dei processi;
- conoscenza del processo di riforma in atto e dei relativi impatti.

Gli interventi formativi compresi nel Piano della Formazione di Veneto Lavoro vengono prevalentemente realizzati "a costo zero o minimo" in quanto la docenza verrà garantita da esperti già presenti in organico o esterni che interverranno a titolo gratuito. Nel caso di formazione specifica per attività progettuali si farà fronte con risorse del progetto. Per questi corsi la formazione avverrà all'interno della struttura dell'Ente e della collaborazione con altri Enti Strumentali della Regione Veneto.

Inoltre, l'Ente, nel contesto della collaborazione instaurata con la Regione del Veneto, potrà avvalersi dei corsi previsti nel Piano di formazione della Regione stessa. Accanto a queste modalità "in aula" si intende sperimentare, in collaborazione, la formazione "on line", sperimentando nuove forme di "autoformazione".

3.1.3. Bilancio e Gestione finanziaria

L'Ufficio assolve alla funzione di supportare la Direzione e il Collegio dei Revisori nella politica di gestione del bilancio e degli aspetti finanziari, tenendo conto dei seguenti mezzi finanziari:

- a) finanziamento annuale della Regione nella misura determinata dal provvedimento di approvazione del bilancio di previsione;
- b) finanziamenti regionali, nazionali e comunitari per la realizzazione di specifiche attività affidate dalla Regione;

c) entrate derivanti da cespiti patrimoniali.

Da ciò si desume che la politica di bilancio è legata in massima parte alla positiva valutazione dei piani adottati, alla validità dei progetti presentati ed alla qualità dei servizi prestati.

La normativa di riferimento in materia contabile è rappresentata dal decreto legislativo n 118 e del 23/06/2011. recante “Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi”, in particolare, il principio contabile applicato concernente la programmazione degli enti strumentali sia delle Regioni che degli enti locali.

Il documento a cui fare riferimento, per le Regioni, è rappresentato dal DEFR.

In tale documento l’Ente è coinvolto nella Missione 15 “Politiche per il lavoro e la formazione professionale.”

Gli strumenti di programmazione degli enti strumentali in contabilità finanziaria potenziata sono i seguenti:

- piano delle attività o programma, di durata almeno triennale;
- bilancio di previsione almeno triennale;
- variazioni di bilancio.

Passando agli obblighi riferite all’Ufficio si richiamano i principali:

- Verifica alla sostenibilità delle spese nel loro complesso rientrante nell’attuazione del c.d. pareggio di bilancio (vedere nota prot. 322201 del 25/08/2016 del direttore dell’area risorse strumentali della Regione del Veneto, trasmessa alla scrivente il 5 ottobre 2016 e registrata con ns. protocollo 4064 del 05/10/2016, per effetto della quale, la normativa regionale in materia di patto di stabilità interno, di cui all’art. 49 della L.R. n. 2 del 19/02/2007, e L.R. n. 1/2009 all’art. 6 riferita agli organismi ed enti dipendenti della Regione del Veneto, non trova più applicazione; ne deriva pertanto che l’Ente si colloca nella fattispecie prevista dal Capo V della Legge 243/2012 di cui all’art. 13 comma 1;
- Aggiornamento dell’inventario e gestione del magazzino della cancelleria;
- Gestione cassa economale;
- Coordinamento della rendicontazione;
- Assicurare il costante rispetto degli obblighi previsti in tema di amministrazione trasparente;
- Implementazione piattaforma per la certificazione dei crediti (MEF);
- Messa a regime della contabilità economico patrimoniale.

L’Ufficio, quindi, svolge il compito al fine di assicurare il proseguimento delle attività progettuali in corso così come assicurare lo svolgimento di attività che potranno essere affidate in futuro dall’amministrazione regionale.

Rendicontazione progetti

L'Ufficio svolge attività di controllo, monitoraggio e rendicontazione sui progetti regionali, statali o comunitari affidati all'Ente. In collaborazione con le altre Aree titolari dei progetti medesimi, verifica i documenti e i giustificativi di spesa (fatture o ricevute, documenti contabili aventi forza probatoria equivalente, scontrini fiscali, ecc.) e di pagamento, che provano l'effettivo sostenimento della spesa (mandati di pagamento quietanzati, ricevute di bonifici bancari, ecc.) contribuendo fattivamente a realizzare il documento di rendicontazione intermedia o finale dei progetti.

Inoltre, l'Ufficio supporta e affianca i responsabili dei progetti affidati all'Ente, durante le verifiche contabili in sede, da parte di soggetti terzi, deputati al controllo di primo e/o secondo livello.

Servizi economici

L'Ufficio gestisce la fase di programmazione, di gestione e di esecuzione dei contratti di appalto relativi alla fornitura di servizi e forniture. Naturalmente, inoltre, fanno capo la gestione della "cassa economica", la gestione del magazzino con la relativa tenuta dell'inventario dei beni e la compilazione del conto del patrimonio.

3.2. U.O. II - SISTEMA REGIONALE DEI SERVIZI E POLITICHE PER IL LAVORO

FINALITÀ

L'U.O. coerentemente a quanto previsto dalla Legge Regionale n. 3/2009 ha quale funzione principale lo svolgimento delle attività di Assistenza Tecnica in materia di Servizi per il lavoro e di programmi e misure di politica del lavoro per la rete dei servizi al lavoro. Tre sono le linee principali d'intervento:

- supporto alla Regione del Veneto e agli organismi interistituzionali e di concertazione nel disegno e valutazione 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 e organizzazione del nuovo sistema regionale previsto dalla riforma del lavoro in atto (D.lgs. 150/2015);
- monitoraggio permanente dei servizi e delle politiche del lavoro definiti dalla programmazione regionale sul lavoro anche in considerazione con quanto previsto nel D.lgs. 150/2015.

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ

La Regione del Veneto con DGR n. 1868/2016 ha definito un Piano di Rafforzamento dei Servizi per il lavoro pubblici con il quale avviare un'azione di sostegno alla riorganizzazione che li vede protagonisti. Tale riorganizzazione si è resa necessaria in considerazione di due fattori:

- a) il processo di riordino delle funzioni fondamentali delle Province, nella nuova veste di "Area vasta", che indica che lo Stato e le Regioni debbano provvedere al riordino delle funzioni non fondamentali tra cui rientrano le funzioni in materia di occupazione e mercato del lavoro;
- b) la Riforma del mercato del lavoro, avvenuta con la Legge delega n. 183 del 10 dicembre 2014, c.d. Jobs Act, che, con il D.lgs. 150/2015, ha profondamente riformato la normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive.

Il Piano prevede una articolazione degli interventi articolato su tre aree di attività:

- Potenziamento dei sistemi informativi;
- Rafforzamento delle competenze degli operatori dei servizi pubblici per l'impiego;
- Rafforzamento dei servizi intensivi di ricerca attiva di lavoro e assistenza all'autoimpiego.

Per ciascuna area di attività sono definiti gli indirizzi operativi che dovranno guidare la realizzazione degli interventi e l'entità del finanziamento.

Elemento unificante di tutto il progetto è l'assunzione che la principale finalità del sistema dei servizi (pubblici e privati) è la gestione della attivazione, di un numero rilevante di utenti, e l'immediato avviamento verso progetti di politiche attive (formazione, tirocinio, accompagnamento al lavoro) indirizzate al rafforzamento dell'occupabilità ed al placement duraturo.

Questa finalità implica un cambiamento radicale dalla precedente mission dei CPI che riguardava l'amministrazione della disoccupazione. La nuova missione dei CPI riguarda l'amministrazione della attivazione fino alla ricollocazione dei disoccupati.

Questa nuova missione implica elementi di qualità dei servizi, tempi di risposta, collaborazioni finalizzate con operatori del territorio, che permettano di raggiungere i risultati previsti.

Nel corso del primo anno di attività del progetto sono state avviate le azioni previste ed in particolare va segnato: lo svolgimento e l'assegnazione della gara europea per le azioni di sostegno al personale dei CPI, l'azione di accompagnamento del personale dei CPI in merito alle procedure introdotte dal D.lgs. 150/2015, l'avvio dei concorsi per la selezione delle figure professionali specializzate nei servizi al lavoro e alle politiche (livello "C" e "D"), lo sviluppo delle applicazioni gestionali per migliorare il rinvio alle politiche attive la gestione del patto di servizio personalizzato, la produzione di statistiche in grado di mappare l'evoluzione del mercato del lavoro locale.

L'attività del Progetto nel corso del 2018 si svilupperà lungo le direttrici che seguono la progettazione esecutiva approvata in collaborazione con le U.O. responsabili della spesa dei sistemi informativi o delle funzioni di assunzione del personale:

- Potenziamento dei sistemi informativi: sviluppo delle modifiche e miglioramento nella gestione dell'applicativo CPI, revisione del SIL Locale, implementazione delle funzioni di analisi territoriale dei dati sul lavoro; è prevista la collaborazione con le UOIII e UOIV.
- Rafforzamento delle competenze degli operatori dei servizi pubblici per l'impiego: monitoraggio dei processi e delle procedure dei CPI, avvio delle azioni previste nella gara di appalto con monitoraggio; è prevista la collaborazione con le UOIII.
- Rafforzamento dei servizi intensivi di ricerca attiva di lavoro e assistenza all'autoimpiego: assegnazione del personale, programmazione delle Fiere del Lavoro; è prevista la collaborazione con la UOI.

Coordinamento, gestione operativa e controllo CPI

Il nuovo quadro nazionale delle politiche attive e del sistema di servizi per il lavoro definito con il D.lgs. 150/2015, ha ridisegnato ruolo e funzioni dei Servizi per il lavoro. L'attività di assistenza fornita al sistema regionale dei servizi per il lavoro sarà caratterizzata dall'esigenza/necessità di riorganizzare tale sistema. Da un lato si prevede di fornire alle strutture regionali un supporto specifico di analisi e progettazione per la predisposizione degli interventi di

riorganizzazione dei servizi, dall'altro sarà fornita consulenza e supporto organizzativo direttamente al sistema dei Servizi per il lavoro nell'attuazione delle innovazioni organizzative e di servizio che saranno introdotte.

Per quanto riguarda la riorganizzazione dell'offerta di servizi, sarà adottato un approccio che a partire dal modello misto pubblico-privato, già ampiamente collaudato a livello regionale, rafforzi i meccanismi di cooperazione/integrazione e riorientare l'attività verso la precoce attivazione degli utenti con un'offerta di interventi di politica attiva che soddisfi le caratteristiche di servizio universalistico e con l'implementazione, per gli utenti che permangono nella condizione di disoccupazione, di servizi di assistenza intensiva alla ricollocazione basati sull'assegno di ricollocazione previsto dal D.lgs. 150/2015.

Circa le modalità di erogazione dei servizi, sarà rafforzata la direttrice già imboccata di una forte informatizzazione delle procedure con il ricorso a modalità di erogazione "on-line". Dato questo quadro di sviluppo dei servizi per il lavoro, l'attività di assistenza e supporto diretto agli operatori del sistema si focalizzerà nel trasferimento delle nuove procedure operative e di analisi e progettazione degli adeguamenti del sistema informativo. Si tratta di attività che già Veneto Lavoro svolge attraverso un servizio di assistenza e formazione rivolto agli operatori pubblici e privati e che andrà adeguatamente rivisto e rafforzato in funzione dei rilevanti cambiamenti di contenuti e modalità di erogazione dei servizi prospettati.

Tra le attività che verranno avviate si segnala: il sistema di programmazione e controllo dei servizi erogati dai CPI, che permetterà di verificare puntualmente la popolazione destinataria dei servizi per l'impiego ed il rinvio alle politiche attive presenti nel territorio.

Assistenza Tecnica Processi e Procedure dei servizi e delle Politiche Attive del lavoro

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

Tra le attività che verranno avviate si segnala: il manuale dei processi e delle procedure dei CPI; il sistema di programmazione e controllo dei servizi erogati dai CPI che permetterà di verificare puntualmente la popolazione destinataria dei servizi per l'impiego ed il rinvio alle politiche attive presenti nel territorio.

Monitoraggio e Valutazione dei servizi e delle politiche attive del lavoro

A partire dal modello di servizi per il lavoro regionale che si fonda sulla cooperazione tra pubblico e privato e che ha introdotto quale elemento qualificante dei singoli interventi l'orientamento al risultato occupazionale verrà implementato il modello di monitoraggio in linea con quanto delineato dal D.Lgs. 150/2015 secondo la filiera definita (registrazione, stipula del patto di servizio, rinvio alla politica attiva, verifica della condizionalità, ricollocazione).

È stato avviato nel corso del 2017 il sistema permanente di monitoraggio e valutazione delle politiche del lavoro e dei servizi per il lavoro ponendo attenzione nella progettazione e implementare di una sistematica azione di

monitoraggio delle misure che garantisca ai diversi attori coinvolti gli elementi conoscitivi per le attività di valutazione.

Il Sistema per il monitoraggio e valutazione dei servizi e delle politiche prevede la standardizzazione della comunicazione circa le azioni di politica attiva presenti nella programmazione e gestione regionale. Temporaneamente il trasferimento dei dati per ciascuna DGR riguarda gli archivi GAFSE APPROVO e A39 in attesa del sistema unitario SIU:

Con la comunicazione degli archivi sulla partecipazione alle politiche attive il sistema produce il data warehouse contenente le informazioni sul patto di servizio personalizzato e sui risultati occupazionali.

Nel corso del 2018 i principali prodotti del sistema di monitoraggio e valutazione dei servizi e delle politiche riguardano due ambiti di azione: la partecipazione dei candidati alle politiche attive, l'attivazione dei candidati nel mercato del lavoro. Per ciascun ambito d'intervento verranno prodotti una serie di indicatori e tre tipologie di strumenti: tabelle statiche, tabelle navigabili riservate, tabelle navigabili per il grande pubblico.

Il sistema verrà successivamente implementato nella verifica del raggiungimento degli obiettivi generali di disoccupazione, nonché delle spese sostenute nella gestione dei servizi all'impiego e delle politiche attive.

Tra le attività che verranno avviate si segnala: la reportistica periodica sull'utilizzo dei servizi dei CPI, la reportistica periodica sulla partecipazione alle politiche attive in ordine alle DGR di riferimento.

Le attività di monitoraggio e valutazione del placement delle politiche attive sono descritte nella parte del piano che riferisce all'UOIV. Per lo svolgimento delle attività di è prevista la collaborazione con le UOIII e UOIV.

Progetti per i Servizi e le Politiche Attive

Veneto Lavoro continuerà le attività riguardanti la gestione dei progetti formativi di tirocinio per soggetti extracomunitari residenti all'estero. A ciò si potrà aggiungere, sulla base delle necessità e scelte effettuate dalla Regione, la gestione di specifiche attività connesse all'implementazione dell'offerta di misure di politica attiva del lavoro che saranno attivate nell'ambito della riforma dei servizi e delle politiche attive del lavoro.

In riferimento al recente provvedimento regionale in merito alla gestione dei tirocini extracurricolari, l'impatto della nuova regolamentazione prevede azioni di controllo preventivo nella gestione dei tirocini che richiederanno un approfondimento procedurale e una azione di implementazione dei sistemi informativi.

Progetti per le Politiche Passive

Veneto Lavoro continuerà le attività riguardanti la gestione delle procedure di autorizzazione degli ammortizzatori in deroga secondo la programmazione che sarà definita dalla Regione.

Gestione agevolazioni assunzione Disabili

Veneto Lavoro continuerà le attività riguardanti la gestione l'erogazione delle agevolazioni previste dalla legge 68/99 per l'assunzione di lavoratori disabili.

In riferimento al recente piano annuale sulla disabilità approvato nel mese di ottobre in CRCPS, potranno essere avviate iniziative previste e richieste in ordine sia alla gestione degli incentivi che alle politiche attive.

Contact Center

Veneto Lavoro svolge l'attività di Contact Center gestendo i servizi informativi verso utenti che beneficiano di alcuni servizi specifici tra i quali le comunicazioni obbligatorie di assunzione, variazione e cessazione dei rapporti di lavoro e la presentazione delle domande di cassa integrazione in deroga (circa 36.000 interventi di assistenza nel corso del 2017). Nella prospettiva della riforma prevista dal D.lgs. 150/2015, tenuto conto dei volumi di attività previste, la gestione di alcuni servizi relativi allo stato di disoccupazione e il patto di servizio personalizzato potrà essere gestita tramite contact center attraverso procedure di prenotazione.

Una sezione del Contact Center verrà abilitata alla gestione della fase di test delle procedure applicative che sono oggetto dei servizi all'utenza. L'attività verrà avviata con la collaborazione del U.O. SILV.

Redazione ClicLavoroVeneto

La redazione di ClicLavoroVeneto è agganciata allo sviluppo del progetto recentemente approvato dalla Regione del Veneto con DGR 1268 del 08/08/2017. La redazione ha lo scopo di garantire agli utenti del portale l'informazione aggiornata in merito all'offerta di Politiche Attive presente nel sistema regionale e le principali notizie riguardanti la normativa nazionale e regionale. Verranno diffuse le politiche attive presenti nel sistema autorizzato dalla Regione del Veneto: le proposte di progetti formativi e di accompagnamento al lavoro formative oltre ai tirocini.

La redazione predisporrà specifici strumenti editoriali, quali ad esempio focus di approfondimento tematico da trasmettere periodicamente al pubblico, agli addetti ai lavori e alla stampa, con l'obiettivo ultimo di elevare la conoscenza specifica delle tematiche inerenti il mondo del lavoro, dell'istruzione e della formazione professionale.

Coerentemente con l'attività CLV TV Format, verranno potenziate la produzione di contenuti multimediali e la capacità di elaborazione grafica delle informazioni, coadiuvati da competenze specializzate negli ambiti comunicativo, grafico e multimediale.

Infine, per permettere un'adeguata copertura comunicativa degli eventi on field, si intende dotare la redazione di strumenti tecnologici, hardware e software, in grado di permettere di svolgere attività di live reporting (es. pc portatili, dispositivi mobile con fotocamera e connessione internet).

3.3. U.O. III - SISTEMA INFORMATIVO LAVORO VENETO (SILV)

FINALITÀ

La principale finalità dell'U.O. è assicurare le attività in materia di sistema informativo lavoro del Veneto (SILV) (art. 13 L. 3/2009) garantendo una diffusa disponibilità e fruibilità dei servizi per il lavoro e di favorire le più ampie opportunità occupazionali e la mobilità territoriale del lavoro (art. 28 L. 3/2009) da parte degli utenti persone/imprese/operatori, la cooperazione applicativa con il livello nazionale, il confronto permanente con i livelli di innovazione dettati dalle modifiche tecnologiche e dall'Agenda Digitale.

Il portale ClicLavoro Veneto (CLV) rappresenta lo strumento con il quale viene indicato il sistema dei servizi telematici previsto dalla legge regionale 13 marzo 2009 n. 3. La Regione promuove un sistema di servizi per il lavoro fondato sulla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati e accreditati, per realizzare le seguenti finalità:

- a) miglioramento dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro,
- b) prevenzione della disoccupazione di lunga durata,
- c) promozione dell'inserimento, del reinserimento, del mantenimento e dell'integrazione lavorativa delle persone svantaggiate e disabili,
- d) sostegno alla mobilità geografica del lavoro,
- e) sostegno al reinserimento lavorativo dei lavoratori a rischio di espulsione dal mercato del lavoro,
- f) promozione della conciliazione dei tempi di lavoro e di cura,
- g) costruzione di un mercato del lavoro aperto e trasparente,
- h) promozione di rapporti convenzionali con gli enti locali e le parti sociali per la diffusione della rete dei servizi.

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

Il SILV assicura:

- la trasparenza e la circolazione delle informazioni per quanto riguarda i mercati del lavoro territoriali, con riferimento anche alle condizioni di vita e alle opportunità di qualificazione;

- l'integrazione dei servizi pubblici e privati, autorizzati e accreditati, secondo modelli e standard operativi condivisi;
- l'erogazione telematica delle prestazioni della rete regionale dei servizi per il lavoro e dei servizi necessari all'attuazione delle politiche attive e passive del lavoro;
- l'interconnessione con il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro e con gli altri sistemi informativi pubblici

L'utilizzo delle risorse provenienti dal finanziamento corrente consente di garantire la architettura tecnologica principale del SILV mentre la programmazione dello sviluppo attraverso l'utilizzo del FSE permette di avviare ed implementare le aree funzionali caratterizzate da forti innovazioni.

Dal punto di vista dell'architettura di sistema la gestione del Piano Garanzia Giovani con gli standard relativi e l'ulteriore sviluppo della piattaforma di interoperabilità ha confermato l'architettura prevista in ordine allo scambio di informazioni con le stesse modalità sia sul sistema nazionale che sui sistemi locali.

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ

Programmazione gestione e controllo Portale ClicLavoroVeneto

Il progetto "Borsalavoro Veneto: sistema telematico integrato su istruzione formazione e lavoro – ClicLavoro Veneto anni 2015-2017" avviato con la DGR n.786 del 15 maggio 2015 si è concluso nel mese di settembre 2017, si è articolato in quattro aree progettuali:

- Sviluppo della Piattaforma semantica web 3.0: sono state implementate le funzionalità di ricerca del Sistema di Incontro Domanda e Offerta di Lavoro, offrendo la possibilità ai lavoratori, alle aziende ed agli intermediari, di ricercare curricula e offerte anche sulla base di ulteriori specifiche caratteristiche possedute dai lavoratori o richieste dalle aziende.
- Sviluppo delle piattaforme adattate al mobile, tablet e smartphone: è stato garantito l'aumento della fruizione web da dispositivi mobile, tablet e smartphone ha imposto un adeguamento delle aree del portale che si è ritenuto siano maggiormente interessate alla navigazione attraverso tali dispositivi, mantenendo l'esperienza utente coerente ai principi di usabilità e semplicità. Sviluppo di nuovi servizi di front-office e back-office: Implementazione area personale MyDesk tramite Audience Targeting e collegamento con sistemi CO_Veneto e SILV; Interventi di adeguamento D.lgs. 150/2015; Attivazione servizio Newsletter per gli utenti del portale ClicLavoro Veneto; Integrazione portale www.migliorisidiventa.it; Attivazione della modalità di accesso attraverso il sistema pubblico di identità digitale (S.P.I.D.); Archivio Area News portale ClicLavoro Veneto.

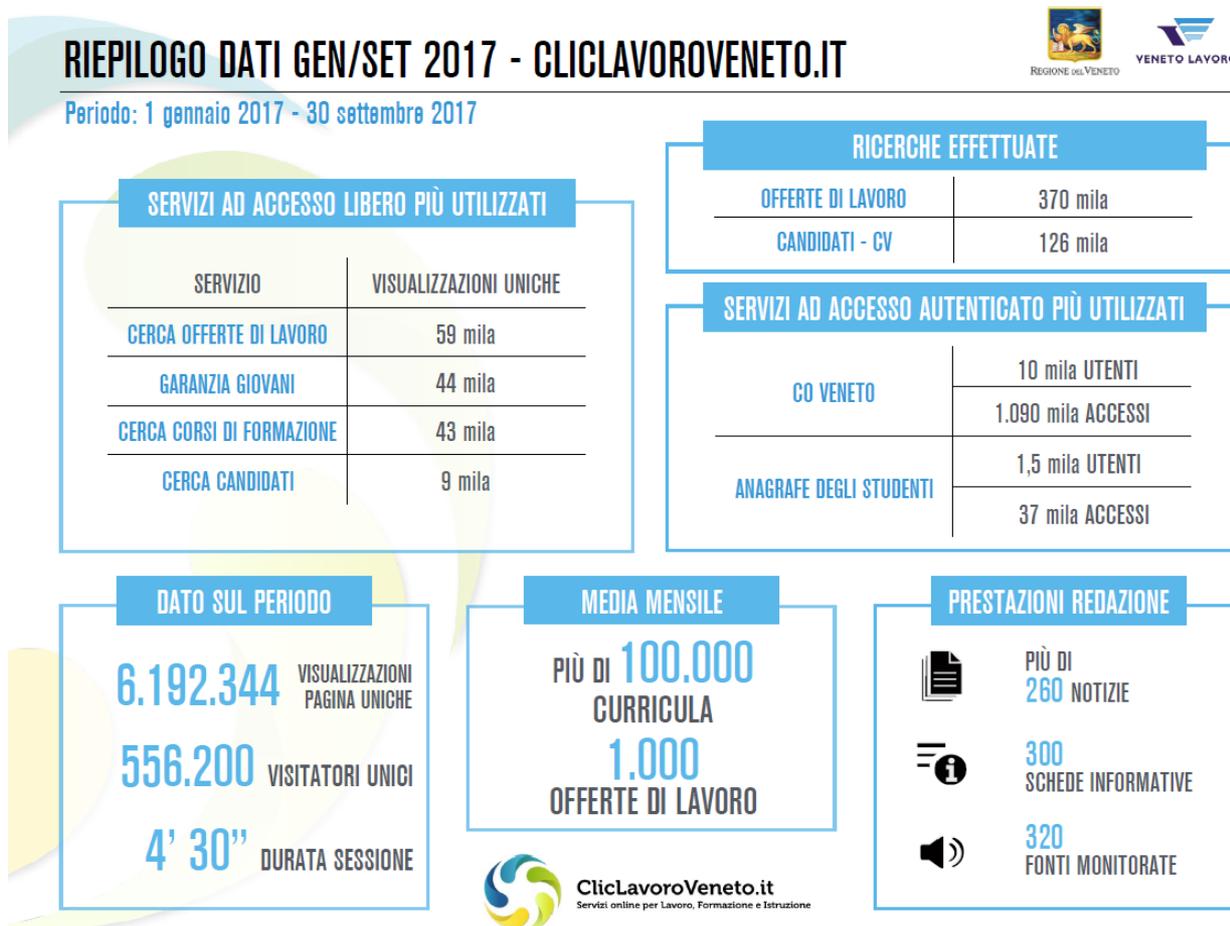
- Sviluppo di servizi informativi web 2.0.: Report Geografia del Lavoro; Sperimentazione servizi LinkedIn; Piano Editoriale e Social Media Marketing; Attività di assistenza tecnica e collaborazione con la redazione.

Nel corso del 2017 lo Smau, manifestazione di riferimento nel settore dell'innovazione digitale e dell'Information and Communication Technology ha assegnato nel 2017 il Premio Innovazione a ClicLavoro Veneto, riconoscimento di eccellenza che premia progetti d'impresa, enti e amministrazioni pubbliche che si distinguono come esempi di buone pratiche nell'innovazione e nella digitalizzazione.

Questo riconoscimento conferma l'importanza di investire nella digitalizzazione dei processi e dei servizi, e nell'organizzazione dei Sistemi Informativi di qualità secondo standard internazionali.

Il progetto è stato presentato e premiato come caso di successo durante un evento della tappa di Padova di Smau 2017 dal titolo "Open Innovation, una visione collaborativa che sfrutta le sinergie tra aziende, startup e centri di ricerca".

Nei primi nove mesi del 2017 il sistema CLV ha erogato servizi ed avuto l'accesso descritto dalla infografica che segue.



Con la delibera DGR n. 1268 del 8/8/2017 il progetto “Programma operativo F.S.E. 2014/2020. Asse I Occupabilità – Obiettivo Tematico 08 – Priorità di intervento 8.vii – Obiettivo specifico 6. CliclavoroVeneto - Prosecuzione delle attività per il periodo 2017/2019” si proseguirà il lavoro di costruzione del portale ClicLavoroVeneto.

Il nuovo progetto deve tenere conto di tre finalità: il cambiamento del sistema dei servizi per il lavoro, le nuove opportunità tecnologiche che incidono sulla personalizzazione del percorso di utenza al sistema, le nuove esigenze informative presenti nella popolazione al fine di agevolare il percorso tra la condizione di lavoro e non lavoro.

Gli obiettivi del progetto di evoluzione del sistema CLV sono i seguenti:

- Migliorare la user experience degli utilizzatori finali nella comprensione delle dinamiche del mercato del lavoro e delle professioni;
- Qualificare l'informazione verso gli utenti, garantendo la qualità delle opportunità di accesso alle politiche attive ed alle occasioni di lavoro;
- Accrescere la capacità di approfondimento tematico attraverso la specializzazione delle fonti circa i contenuti;
- Rilevare il livello di soddisfazione nell'utilizzo del Sistema da parte degli utenti;
- Incrementare la fruibilità digitale e l'accesso alle fonti multimediali;
- Avviare analisi e collaborazioni per rilevare le dinamiche del mercato del lavoro tramite gli attori che operano su web.

Programmazione gestione e controllo Centro Servizi SILV

La gestione, conduzione e sviluppo del centro servizi SILV:

- all'ottimizzazione del Centro Servizi anche utilizzando le funzionalità Cloud;
- al mantenimento e miglioramento dell'interoperabilità sia con il sistema nazionale che con gli altri sistemi regionali.

Gestione acquisti e gare HW e SW

E' necessario assicurare l'assistenza, l'aggiornamento e la manutenzione del software di base, l'acquisizione di software specifico e la sostituzione dei sistemi Hardware obsoleti e/o acquisto di nuovi sia in riferimento ai sistemi interni che ai sistemi in produzione e residenti presso Regione del Veneto.

A tale scopo dovrà essere predisposto un piano di acquisizioni in base alle priorità e alle risorse e adottate le misure previste dalla normativa per il reperimento delle componenti hardware e software.

Gestione e manutenzione dotazioni tecniche

Sarà garantito il funzionamento del sistema informativo attraverso: una corretta conduzione e gestione dello stesso, sia per la parte architettuale fisica e sistemistica che per la parte portafoglio applicativo e contenutistica; l'adeguamento e aggiornamento attraverso interventi di manutenzione correttiva (MAC) ed evolutiva (MEV).

Gestione Sistemi Informativi

Il piano specifico delle attività dell'U.O. punta a mantenere e condurre per il 2018 il Centro Servizi Regionale, gestito in house da Veneto Lavoro in sinergia con la Direzione ICT e Agenda Digitale della Regione. Il Centro Servizi continua ad essere il fulcro per la conduzione del sistema e dovrà garantire un pieno utilizzo dei vari sottosistemi, attraverso le seguenti azioni/servizi:

- gestione della infrastruttura tecnologica (housing e hosting dei servizi);
- contact center;
- help desk di I livello tecnico;
- help desk di II livello e manutenzione degli applicativi (MAC, MEV);
- attività di analisi per nuove funzionalità;
- attività di controllo e amministrazione;
- attività di comunicazione e di redazione;
- attività di progettazione e sviluppo delle infrastrutture e degli applicativi.

Servizi di business intelligence (BI)

Il SILV si è dotato nel tempo di software di BI che hanno, in parte, garantito una serie di funzioni legate principalmente alla raccolta, analisi e monitoraggio e dei dati e allo "scavo" di informazioni che vengono messe a disposizione di Regione e Provincia e degli utenti in genere (vedi nuovi sistemi di incrocio domanda offerta).

Il dominio dei dati a disposizione, raccolti dal SILV e oggetto di analisi, sta crescendo e l'utilizzo di soluzioni software dedicate consentirà di estrarre un maggior numero di conoscenze e informazioni strategiche.

I Big Data Analytics, come vengono altrimenti chiamati o a cui vengono accompagnati gli strumenti di BI, stanno assumendo un ruolo molto importante all'interno della PA e così la capacità di trattare e di collegare molte variabili in poco tempo e con poche risorse computazionali suggerendo nuovi modelli di analisi.

3.4. U.O. IV – OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO

FINALITÀ

La finalità costitutiva dell'U.O. è fornire alla Regione del Veneto e alle articolazioni istituzionali e sociali del territorio:

- a) le conoscenze di base di tipo statistico, corredate anche da chiavi interpretative sull'evoluzione del mercato del lavoro regionale con riferimento sia agli aspetti strutturali (economici, demografici, sociali) che a quelli congiunturali;
- b) le informazioni di base sull'impatto delle politiche del lavoro attivate. Tali informazioni, indispensabili per un attento e tempestivo monitoraggio, possono altresì essere utilizzate e finalizzate anche per esercizi di valutazione.

L'attività svolta dall'Osservatorio ha attualmente la seguente configurazione essenziale.

In merito all'analisi **dell'evoluzione del mercato del lavoro in tutti gli aspetti indagabili con le statistiche ufficiali e con le statistiche amministrative** l'Osservatorio ha maturato un patrimonio di banche dati, di metodi e di analisi che, pur sempre migliorabile, costituisce un'eccellenza anche nel panorama nazionale e consente di fornire aggiornamenti continui e tempestivi, inclusa l'individuazione delle caratteristiche delle modificazioni osservate, riconoscendo in tal modo i segnali e le direzioni di mutamento. Per essere riprodotto, tale patrimonio di banche dati, metodi di analisi e conoscenze utili all'interpretazione ha bisogno di continua manutenzione.

Con riferimento **all'analisi della qualità del lavoro**, l'Osservatorio ha una lunga tradizione di ricerche sulla qualità contrattuale (posto fisso, flessibilità etc., diffusione del part-time) continuamente monitorata con le banche dati a disposizione dell'Osservatorio stesso. Su altri due fronti cruciali – redditi/retribuzioni e professioni – l'Osservatorio sta lavorando contando, anche in tali direzioni, di riuscire a conseguire risultati analitici riproducibili e aggiornabili, una volta "addomesticati" i problemi presenti su tali versanti di analisi (sul fronte della distribuzione dei redditi la garanzia di accessibilità alle banche dati e l'ammortamento degli oneri elevati di normalizzazione/elaborazione che tali banche dati comportano in termini sia di tempo che di specifiche competenze interpretative; sul fronte delle professioni per l'insufficienza delle classificazioni esistenti ai fini della identificazione delle "nuove" professioni e della corretta descrizione delle competenze e conoscenze richieste ed utilizzate dalle imprese).

Nell'ambito dell'analisi **dell'impatto delle politiche**, l'Osservatorio ha una tradizione di lungo periodo a proposito del monitoraggio delle politiche passive (ammortizzatori sociali, mobilità) e un'attività di sviluppo più recente con riferimento alle politiche attive, attualmente in fase di espansione/standardizzazione (con riferimento in particolare alla partecipazione alle politiche attive e all'attività formativa, in particolare al programma Garanzia Giovani) per ottenere indicatori e letture applicabili alle diverse misure di politica attiva, in particolare quelle proposte dalla Regione del Veneto.

Per assicurare il continuo perseguimento degli obiettivi conoscitivi indicati, l'U.O. Osservatorio collabora continuamente con:

- U.O. II: Sistema regionale dei Servizi e Politiche per il Lavoro;
- U.O. III: Sistema Informativo Lavoro Veneto (SILV);
- U.O. V: Unità di crisi aziendali, settoriali e territoriali;
- La DIREZIONE: Assistenza tecnica Progetti Europei, Assistenza tecnica progetti d'Integrazione.

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ

Monitoraggio del mercato del lavoro

L'attività di monitoraggio si articola in:

- analisi congiunturali, di cui si dà conto in specifiche pubblicazioni:
 - o La Bussola: sono previsti quattro numeri all'anno; il primo numero, previsto alla fine di febbraio/primi di marzo, rendiconta le dinamiche sia del IV trimestre sia dell'intero anno precedente;
 - o il Report sulle crisi aziendali, a cadenza trimestrale.
- approfondimenti strutturali: trovano spazio nelle collane *Misure e Tartufi*; saranno particolarmente finalizzati all'analisi dell'impatto delle politiche nazionali e regionali, con specifica attenzione agli esiti occupazionali (Placement)¹.

Ricerche sul Mercato del Lavoro

Continuerà la partecipazione a "reti" nazionali di lavoro e approfondimento sulle tematiche di interesse. In particolare proseguirà l'attività all'interno del network SeCO (Statistiche e Comunicazioni Obbligatorie), attivato con un gruppo numeroso di Regioni (tutte quelle del Nord, alcune del Centro e una del Sud) per la produzione, secondo definizioni condivise, di un set di dati comparabili tali da rendere possibile il confronto sull'evoluzione congiunturale nelle diverse regioni italiane; proseguirà inoltre la collaborazione con Inps per lo scambio di metodologie e la condivisione di specifiche ricerche.

¹La produzione sugli esiti occupazionali delle politiche regionali prevede una specifica programmazione della reportistica correlata alle esigenze della Regione in ordine alla produzione di indicatori relativi alla programmazione del FSE e alla produzione degli indicatori di placement specifici per le singole misure di Politica Attiva. I prodotti realizzati riguardano tabelle statiche e con navigazione dinamica rivolte a utenti specializzati ed al grande pubblico. La realizzazione delle attività di analisi del Placement prevede la collaborazione con le UOII e UOIII.

Progetti e servizi di ricerca su richiesta

La Regione del Veneto ha affidato a Veneto Lavoro il compito di gestire l'Osservatorio Immigrazione all'interno della Rete Informativa per l'Immigrazione. A tale riguardo l'U.O. provvede, su richiesta, alla realizzazione di quanto previsto dal relativo piano di attività, con particolare attenzione agli approfondimenti richiesti sui temi demografici, del lavoro e dell'istruzione.

Gestione informazioni statistiche rese disponibili on line

L'Osservatorio curerà la restituzione, attraverso la "suite" Creavista, in modalità navigabili, di un set sempre più ampio di informazioni riferite ai principali flussi osservabili nel mercato del lavoro (assunzioni, cessazioni, trasformazioni, dichiarazioni di disponibilità, domande di mobilità in deroga, disoccupati disponibili, adesioni alla Garanzia Giovani etc.) e, qualora opportuno, ai conseguenti saldi; tali informazioni saranno aggiornate trimestralmente.

Saranno esplorate ulteriori modalità di restituzione dei dati navigabili (introduzione di indicatori oltre che di valori assoluti) nonché l'allargamento del campo osservato.

Gestione accesso a dati statistici sul mercato del lavoro per esigenze di ricerca

E' prevista la realizzazione annua di un'edizione aggiornata del PUF (Public use file) denominato Mercurio ad uso, su richiesta, delle Università e dei Centri di ricerca secondo il protocollo già attivato.

3.5. U.O. V – UNITÀ DI CRISI AZIENDALI, SETTORIALI E TERRITORIALI

FINALITÀ

L'U.O. Unità di Crisi Aziendali, settoriali e territoriali prosegue l'attività con la DGR n. 1096 del 13/07/2017 il progetto "Unità di Crisi aziendali territoriali e settoriali. Implementazione e prosecuzione delle attività per il periodo 2017/2019 – Affidamento in house providing a Veneto Lavoro".

La struttura nell'ambito delle attività affidate, si rapporta con le Sezioni Regionali e gli enti strumentali regionali, con le Amministrazioni Provinciali, con le associazioni di categoria e le organizzazioni sindacali del territorio.

Le attività svolte ed i risultati ottenuti nel corso degli anni precedenti hanno consolidato la convinzione di intervenire a più livelli: gestione delle crisi, supporto alla reindustrializzazione, monitoraggio ed analisi, comunicazione, coordinamento amministrativo e rendicontazione. In particolare i risultati raggiunti e il riconoscimento consolidato del ruolo dell'Unità di Crisi aziendali, territoriali e settoriali hanno indotto Veneto Lavoro (Decreto Direttoriale n. 55 del 08/06/2016) a proporre nell'organizzazione dell'Ente la presenza di una specifica U.O. chiamata "Unità di Crisi".

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

A partire da questa funzione cruciale, sulla scorta dell'esperienza fin qui maturata, si prevede di ampliare il raggio d'azione dell'intervento regionale in una duplice direzione, stimolando e supportando azioni strutturate o sperimentali che favoriscano, in via preventiva, efficaci politiche di ristrutturazione delle imprese impegnate in processi di riposizionamento competitivo, ovvero, in via successiva, di riconversione delle imprese declinanti e di reindustrializzazione dei siti dismessi, nella prospettiva del sostegno della tenuta dei livelli occupazionali.

Sotto questo profilo con il progetto si mira a conseguire i seguenti obiettivi:

- rendere sistematica l'attività di monitoraggio delle situazioni di crisi, mediante indagini e analisi di tipo congiunturale e strutturale;
- consolidare le attività volte ad accompagnare il presidio di governo regionale ai tavoli di crisi;
- potenziare e migliorare le politiche attive del lavoro per la gestione degli esuberanti;

- avviare azioni sperimentali per favorire politiche di riconversione e reindustrializzazione a sostegno della tenuta dei livelli occupazionali;
- stimolare l'evoluzione del sistema regionale di relazioni industriali quale vettore competitivo della ripresa economica.

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ

Assistenza Tecnica alle Crisi

Le attività previste riguardano sia interventi diretti nell'ambito dei tavoli di crisi aziendali semplici e complesse che azioni finalizzate alla anticipazione dei fenomeni che alla conoscenza puntuale dei principali fattori fino alla individuazione dei percorsi di comunicazione a favore della crescita della consapevolezza del fenomeno da parte della imprese.

Attività previste: Assistenza tecnica nella gestione di crisi aziendali di natura complessa, secondo il modello di intervento strutturato dall'UDC che prevede l'attivazione di tutti o parte dei servizi sotto descritti in considerazione della complessità del caso gestito; Assistenza tecnica nella gestione di tavoli tecnici regionali permanenti.

Supporto alla reindustrializzazione e riconversione

Il supporto alla reindustrializzazione rappresenta il principale sviluppo dei servizi dell'Unità di Crisi, allargando l'azione dalla dimensione aziendale ad un livello territoriale.

Attività previste: supporto al coordinamento delle azioni connesse alla gestione dell'Area di crisi industriale complessa di Venezia; assistenza tecnica nel processo di gestione delle aree di crisi industriali non complesse; assistenza tecnica nella realizzazione e gestione di accordi di programma con il Ministero dello Sviluppo Economico; assistenza tecnica nell'implementazione di strumentazione regionale finalizzata al supporto di processi reindustrializzazione, riconversione e riqualificazione produttiva.

Monitoraggio ed Analisi

Con l'azione intendiamo migliorare la capacità di analizzare i fenomeni collegati all'avvio e allo sviluppo delle crisi aziendali al fine di supportare gli attori che operano a vari livelli nel percorso di gestione dagli operatori presenti nei tavoli fino agli stakeholder.

Attività previste: pubblicazioni trimestrali sulle crisi prodotte dall'Osservatorio sul Mercato del Lavoro; un set di informazioni, DOSSIER CRISI, capace di raccogliere le informazioni sulla singola crisi e condividerle tra gli attori. Infine viene data applicazione alla elaborazione dell'IP-Score consentendo analisi preventive e descrittive.

Comunicazione

L'azione di comunicazione rappresenta un indispensabile strumento a favore della diffusione e crescita della cultura di anticipazione delle crisi. È necessario valorizzare e diffondere le buone prassi quali "strade di uscita dalla crisi" attraverso la presenza dei protagonisti, inoltre risulta importante ricordare i principali operatori, della gestione delle crisi, creando occasioni di dialogo.

Attività previste: attività di comunicazione, del modello UDC Regione Veneto e delle azioni e buone prassi, tramite azioni dirette (seminari, convegni, workshop) e attraverso l'uso dei principali canali web e social; utilizzo del portale Veneto Lavoro e Cliclavoro Veneto www.cliclavoroveneto.it, identificando una sezione specifica nella quale distribuire i materiali (in area riservata e non).

3.6. UFFICI E SERVIZI ALLE DIRETTE DIPENDENZE DEL DIRETTORE

FINALITÀ

Alle dirette dipendenze del Direttore rientrano tutte le attività di carattere direzionale e quelle particolarmente rilevanti per carattere innovativo e rappresentanza istituzionale.

3.6.1. Uffici interni

Segreteria di direzione

La Segreteria di direzione supporta i vertici dell'Ente per la quale lavora nella gestione quotidiana delle attività, attraverso compiti di carattere sia organizzativo che esecutivo. In genere, i compiti svolti da questa figura possono essere così suddivisi:

- Compiti di supporto generale, come ad esempio organizzare e gestire le agende dei dirigenti, gestire e archiviare la corrispondenza e filtrare le comunicazioni in ingresso e in uscita, organizzare riunioni, redigere verbali, scrivere rapporti, redigere lettere e comunicazioni e gestire il flusso informativo verso altre funzioni dell'Ente o verso l'esterno, gestire gli archivi informativi (privacy, procedure, documenti interni), diffondere procedure, regolamentazioni e prassi aziendali;
- Compiti di carattere funzionale, svolti ad esempio nell'ambito delle relazioni pubbliche come supporto alla pianificazione e all'organizzazione logistica di eventi, alla redazione di testi di carattere istituzionale e promozionale (interventi, comunicati stampa, ecc.);
- Verifica e controllo sull'andamento dello svolgimento del piano triennale dell'ente.

Controlli interni

La funzione di controllo interno prevede le seguenti attività:

- a) garantire attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa;
- b) verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione, il rapporto tra costi e risultati;
- c) valutare le prestazioni del personale con qualifica dirigenziale;

- d) valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, programmi ed altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti".

Comunicazione istituzionale

La comunicazione istituzionale dell'Ente si pone l'obiettivo di gestire, sviluppare e migliorare le relazioni con gli utenti e le altre istituzioni, mediante modalità di interazione, opportunità di partecipazione ed accesso, in particolare attraverso la comunicazione digitale on line.

La comunicazione istituzionale on line è parte integrante della comunicazione pubblica e rappresenta uno strumento strategico per il miglioramento della relazione tra l'Ente e l'esterno grazie alle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, bassi costi ed interattività. La comunicazione istituzionale on line permette all'Ente di dialogare con gli utenti e di rilevare facilmente i loro bisogni ed il loro gradimento dei servizi e delle informazioni diffuse, affiancandosi alle modalità più tradizionali di informazione e di erogazione dei servizi.

Grazie allo sviluppo del web 2.0, che consente uno spiccato livello di interazione sito-utente e ai nuovi strumenti resi disponibili dall'innovazione tecnologica e dall'evoluzione della rete, la comunicazione istituzionale on line sta velocemente cambiando e assume un ruolo sempre più centrale. Il sito web dell'Ente è diventato un portale pubblico ed uno sportello virtuale. Il beneficio del canale web di cui si avvale la comunicazione istituzionale on-line consiste nella specifica proprietà di essere un canale interattivo e quindi particolarmente adatto ad una amministrazione attenta ai bisogni degli utenti ed in costante dialogo con i cittadini. La piena fruizione da parte dell'utente dei servizi di comunicazione istituzionale on-line coincide con il raggiungimento del massimo livello possibile di diffusione, facilità di accesso, trasparenza, interattività, completezza e personalizzazione del servizio.

Servizi Legali

Il Servizio Legale si impegnerà, con propria organizzazione e con propri mezzi, in relazione alle fattispecie che verranno di volta in volta individuate dall'amministrazione, alla conduzione delle fasi tecnico-giuridiche principali e allo svolgimento della attività di supporto agli uffici che si renderà necessaria in relazione ai procedimenti giudiziari e stragiudiziali in materia di gestione attiva e passiva dei sinistri in cui sia coinvolto l'Ente, elaborando e predisponendo tutti gli atti all'uopo necessari e opportuni.

L'attività avrà altresì ad oggetto l'assistenza alla struttura nella conduzione dei procedimenti comportanti attività di confronto con gli interlocutori privati e con i professionisti che li assistono, volta alla verifica e all'affinamento di eventuali soluzioni condivise anche al fine di una loro successiva trasposizione in atti redatti in modo giuridicamente corretto.

3.6.2. Innovazione Digitale e integrazione delle banche dati

Il servizio ha la finalità di implementare il sistema di integrazione delle banche dati interne ed esterne a Veneto Lavoro garantendo la fornitura delle informazioni sia alle U.O. interne sia a collaborazioni/fornitori esterni coinvolti su progetti specifici.

L'attività prevista riguarda il coordinamento in merito alla produzione di banche dati a servizio ed in collaborazione con le U.O. che seguono:

- U.O. IV Osservatorio mercato del lavoro;
- U.O. II Sistema dei servizi per il lavoro e le politiche;
- U.O. III Sistema Informativo Lavoro Veneto (SILV).

Il servizio di integrazione banche dati riguarderà anche la collaborazione istituzionale con enti ed organismi con i quali l'Ente ha avviato ed avvierà collaborazioni specifiche (es. Infocamere, Sistemi Informativi Regione Veneto).

Il funzionamento dell'ufficio prevede la collaborazione delle U.O. coinvolte, attraverso uno specifico gruppo di lavoro. L'organizzazione del gruppo di lavoro si basa sulla programmazione trimestrale delle attività come punto di riferimento per la gestione. Le risorse umane coinvolte avranno come riferimento le rispettive U.O. assegnate mentre la funzione di programmazione e controllo viene esercitata dalla Direzione. Una volta avviato il servizio, in relazione agli sviluppi, sia sul fronte interno che esterno, verrà definito il posizionamento definitivo nell'organigramma aziendale.

3.6.3. Customer Satisfaction

L'Ente, in sintonia con le linee strategiche dell'Amministrazione regionale, si pone quindi l'obiettivo di produrre un tangibile miglioramento della performance, partendo dall'intensificazione delle attività di comunicazione cercando di cogliere i feedback che consentono di migliorare le prestazioni erogate, anche attraverso strumenti di accertamento del grado di soddisfazione dei servizi, sia esterni che interni, che il Web 2.0 consente.

Il servizio definisce il programma annuale delle attività di Customer Satisfaction (CS) individuando le azioni specifiche che verranno svolte nelle varie U.O. Verranno avviate azioni specifiche di rilevazione in ordine ai prodotti forniti e dai servizi informativi erogati. Inoltre verrà definita una particolare azione di rilevazione verso gli utenti dei CPI anche utilizzando le migliori procedure presenti nel sistema pubblico dei servizi per il lavoro.

3.6.4. Assistenza Tecnica Progetti Europei

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

Nell'ambito dei progetti di interesse diretto dell'Ente la finalità riguarda lo sviluppo di favorire i processi di accrescimento della conoscenza e lo scambio di buone prassi, sviluppo di azioni innovative in linea con le politiche regionali, in particolare per quanto attiene il capitale umano, il governo del mercato del lavoro e l'inclusione socio-lavorativa. Le linee di sviluppo della progettazione europea, nel 2018, riguarderanno i seguenti temi:

- monitoraggio e valutazione delle politiche e del mercato del lavoro, della mobilità nazionale e internazionale dei lavoratori e dell'inclusione sociale;
- anticipazione dei trend globali dell'uso degli open data e la potenzialità del big data per analizzare i trend del mercato lavoro e attuare politiche e misure;
- gestione delle crisi e processi di reindustrializzazione aziendale;
- apprendistato duale e alternanza scuola lavoro.

I progetti attivi sono i seguenti:

- 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 Plus. 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).
- 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'afficacamento degli over 45 ai giovani, basato su buona pratiche o azioni innovative tramite i social media. Il capofila è TANDEM PLUS (Francia), in parternariato 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).
- Il progetto **"ABOVE** - ABilities On the moVE" finanziato nell'ambito del programma Erasmus+. Il progetto mira alla condivisione di buone prassi per l'inclusione sociale e lavorativa di soggetti svantaggiati (persone con disabilità mentali, psichiche o fisiche). Il capofila è il Departmental Council of Val-de-Marne, (Francia), in parternariato con l'University Paris-XII Val-de-Marne (Francia), Municipality of AGII ANARGIRI KAMATERO in Athens (Grecia), la rete ENSA Regione del Veneto (Italia), Bubamara (Croazia) e Veneto Lavoro.

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 svolgere 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". Il progetto YouInHerit 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. 1595 del 12/10/2017

L'Accordo di collaborazione tra la Regione del Veneto e Veneto Lavoro, iniziato con l'approvazione del piano generale delle attività per il primo anno di convenzione (DGR 885 del 14 giugno 2016 -1 luglio 2016 – 30 giugno 2017, successivamente prorogato con DD 20 del 01/08/2017 al 31 ottobre 2017), ha permesso di mettere a punto il

nuovo assetto di collaborazione e di identificare, fra le finalità generali dell'accordo, alcuni punti di forza e di valutare eventuali modifiche alle strategie di azione, lasciando inalterate le finalità originarie.

La collaborazione tra la Sede di Bruxelles della Regione del Veneto e l'Ente Veneto Lavoro prevede i seguenti obiettivi che si intendono perseguire nell'annualità 2018-2019:

- rafforzare i partenariati, espressione dei progetti, coinvolgendo sia gli attori istituzionali che le organizzazioni scientifiche territoriali, nonché gli Enti della società civile regionali (partenariato pubblico-privato);
- diventare il punto di riferimento principale per informazione, co-progettazione e ricerca di partenariati per gli attori territoriali del Veneto;
- migliorare la qualità delle idee progettuali favorendo l'adozione e la condivisione di metodologie di progettazione adeguate e il confronto tempestivo con la Commissione e le Autorità di gestione;
- partecipare alle attività di coordinamento con le Strutture regionali coinvolte nella gestione amministrativa e finanziaria dei progetti, incluse la Direzione Bilancio e Ragioneria e la Direzione Organizzazione e Personale, e quindi agli incontri regolarmente convocati con i referenti di ogni Struttura, valutando tutte le possibili azioni sinergiche per semplificare e incrementare la partecipazione ai progetti europei;
- garantire un'informazione di alta qualità, partendo dai dati già presenti per migliorare l'anticipazione e la diffusione delle novità con l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione web 2.0.

Il principale risultato auspicato è la maggiore rappresentatività della Regione e degli attori territoriali nei processi di relazione, creazione e partecipazione alle Reti, esistenti o di futura adesione, e di capacità di comunicare le esigenze territoriali e le progettualità presso gli attori – Istituzioni ed altri Enti – presenti a Bruxelles.

Nel periodo 2017-2019, il rafforzamento delle progettualità e di sinergia con altre Reti saranno articolate su tre aree di azione: (1) Sostegno e rafforzamento della rete territoriale per la co-progettazione, e partecipazione alle opportunità europee, del sistema pubblico, degli stakeholder e degli Enti privati; (2) Coordinamento delle attività di rete, di conoscenza e di sviluppo relazioni istituzionali del personale presso la Sede di Bruxelles; (3) Portale "Progetta 3.0".

Attuazione della DGR n. 1147 del 01/09/2015 Assistenza tecnica al POR – FSE 2014/2020

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. Tale servizio inizia il 01/11/2015 e si conclude al 31/12/2018.

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

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

3.6.5. Assistenza Tecnica Progetti D'integrazione

L'ufficio presidia il tema dell'inclusione e dell'integrazione su mandato annuale dell'Unità Organizzativa Flussi Migratori della Regione del Veneto con due progetti specifici a carattere regionale: il Programma di iniziative e di Interventi in materia di immigrazione (P.T.I.) e la Rete Informativa Immigrazione.

Per quanto attiene il Programma di iniziative e di Interventi in materia di immigrazione l'Ufficio avrà il compito di prestare Assistenza Tecnica alla Regione del Veneto per la presentazione, gestione, rendicontazione e monitoraggio dei PTI proposti dalle Conferenze dei Sindaci.

Con riferimento alla Rete Informativa Immigrazione l'Ufficio continuerà ad assicurare attraverso il sito-portale dedicato (www.venetoimmigrazione.it), grazie anche ad un incremento di funzioni e sviluppo, il sistema informativo territoriale finalizzato allo scambio di conoscenze e di informazioni sui temi immigratori e sui servizi offerti dagli enti ed operatori pubblici e privati. Saranno rafforzate anche le attività, realizzate attraverso lo stesso portale regionale dedicato all'immigrazione, di informazione e consulenza legale e di divulgazione dei dati e delle conoscenze sul fenomeno migratorio con gli approfondimenti richiesti sui temi demografici, del lavoro e dell'istruzione (in collaborazione con l'U.O. IV).

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

- Progetto FAMI CIVIS V: dedicato alla formazione linguistica L2 per i cittadini immigrati, regolarmente presenti sul territorio, in partenariato con l'Ufficio Scolastico Regionale del Veneto. Il Progetto CIVIS costituisce un'importante iniziativa di formazione linguistica volta a garantire la piena integrazione sociale degli immigrati, in particolare, mira a promuovere, sostenere, valorizzare e implementare le attività di formazione linguistica e educazione civica nel territorio regionale, riconoscendo come la padronanza della lingua sia uno strumento imprescindibile per consentire al cittadino immigrato un inserimento attivo nel tessuto socio-lavorativo e un effettivo esercizio dei suoi diritti e doveri;

- Progetto FAMI RECORD: obiettivo principale del progetto è la promozione di azioni finalizzate alla prevenzione e al contrasto delle discriminazioni fondate sulla razza e l'origine etnica, per il conseguimento del quale si avvale di una Rete costituita da Antenne Territoriali, Punti Informativi e Radar, distribuiti su tutto il territorio regionale. Nel dettaglio si svilupperanno azioni di promozione e sensibilizzazione attraverso la Rete, la formazione degli operatori, la stesura di protocolli d'intesa con realtà che possano supportare la gestione dei casi, progetti pilota realizzati in ambiti specifici (lavoro, scuola e servizi di trasporto). Esso si fa anche carico della raccolta, dell'esame e della sistematizzazione dei dati, raccolti attraverso le Antenne Territoriali, i Punti Informativi e i Radar, relativi ai casi di discriminazioni fondate sulla razza e l'origine etnica sul territorio regionale, in stretto raccordo con l'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR);
- Progetto FAMI ASIS: si svilupperanno azioni rivolte agli alunni di origine straniera o di seconda generazione attraverso incontri con scrittori migranti, con un concorso letterario, materiale informativo di orientamento sul sistema scolastico italiano, azioni di orientamento scuola-lavoro, creazione di alcuni servizi territoriali per l'integrazione scolastica in coordinamento con le Conferenze dei sindaci (mediazione linguistica-culturale, laboratori sperimentali di sostegno allo studio) ed l'effettuazione di una ricerca sui bisogni generali e specifici di orientamento scolastico e formativo degli stessi;
- Progetto FAMI MARI: il progetto attraverso l'attivazione di una rete interistituzionale (composta da una cabina di regia e da tavoli di lavoro provinciali) con i differenti attori coinvolti nella gestione del fenomeno dell'immigrazione, si cercherà di approfondire e erogare con strumenti innovativi dei percorsi formativi rivolti agli operatori pubblici e privati in materia di immigrazione, verrà realizzato un sistema telematico di gestione e pianificazione integrata dei servizi rivolti ai cittadini immigrati, si sperimenteranno dei servizi di mediazione linguistica-culturale in contesti ospedalieri, nelle prefetture, nei centri per l'impiego, nonché servizi sperimentali di orientamento e accompagnamento al lavoro e per la tutela della salute riproduttiva della donna;
- Progetto FAMI SIVI: il progetto si occuperà di rafforzare lo strumento informativo portale dedicato all'immigrazione www.venetoimmigrazione.it, anche attraverso una serie di implementazioni tecniche e contenutistiche: una traduzione in più lingue; un restyling grafico; l'integrazione con il principale social network; l'introduzione di applicativi per la mappatura e la ricerca di attività e servizi di possibile interesse dei cittadini immigrati, l'inserimento di un sistema web-analytics, di uno di custode satisfaction e di una piattaforma video-informativa. Saranno realizzate inoltre una newsletter periodica e una campagna informativa per promuovere l'utilizzo del portale nonché un evento informativo a carattere Regionale, che assieme alla realizzazione di video documentanti le attività realizzate nell'ambito dei diversi progetti FAMI, porterà a conoscenza un'ampia platea delle azioni messe in atto;
- Progetto FAMI ImProVe: progetto che ha come obiettivo la promozione dell'associazionismo immigrato, saranno effettuate attività di animazione territoriale, eventi e progetti con le associazioni e realizzato un festival delle associazioni di immigrati in Veneto.