VENETO LAVORO

PROGRAMMA TRIENNALE DELLE ATTIVITA'

2020-2022

Allegato n. 04 al Decreto Direttoriale di approvazione del bilancio di previsione 2020-2022

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....7
   1.5. Collegamento con il piano Straordinario di Potenziamento....8
   1.6. Programmazione e politica di bilancio....9
2. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE....10
   2.1. Introduzione....10
   2.2. Struttura organizzativa....10
   2.3. Personale....13
3. ATTIVITÀ DELLE UNITA' ORGANIZZATIVE....15
   3.1. U.O. I – BILANCIO, AFFARI GENERALI E APPROVVIGIONAMENTI....15
   3.2. U.O. 2 – PERSONALE....19
   3.3. U.O. 3 - SISTEMA INFORMATIVO LAVORO VENETO....22
   3.4. U.O. 4 – OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO....27
   3.5. U.O. 5 – AT GESTIONE FONDI EUROPEI....30
   3.6. U.O. 6 – UNITÀ DI CRISI E SERVIZI ALLE IMPRESE....34
   3.7. U.O. 7 – VENETO WELFARE....36
   3.8. U.O. 8 - COORDINAMENTO E GESTIONE RETE PUBBLICA DEI SERVIZI PER IL LAVORO....39
   3.9. U.O.T. – UNITA' ORGANIZZATIVE TERRITORIALI....43
   3.10. UFFICI E SERVIZI ALLE DIRETTE DIPENDENZE DEL DIRETTORE....53

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.

Con la L.R. n. 36 del 25 ottobre 2018 e n. 38 del 31 ottobre 2018 sono state riviste 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 inoltre adeguata la parte riguardante il Sistema informativo regionale del lavoro, anche ai mutamenti intervenuti a livello normativo nazionale, avviati gli Sportelli Informa Lavoro presso le amministrazioni comunali.

L**'ente esercita le funzioni** che seguono.

Art.12. Osservatorio regionale sul Mercato del Lavoro

- comma 1: l'osservatorio regionale sul mercato del lavoro, in raccordo con la segreteria regionale competente in materia di lavoro, svolge un'attività finalizzata a fornire gli elementi conoscitivi di supporto alla programmazione e alla valutazione delle politiche del lavoro ed in particolare a:

  a) arricchire le **informazioni disponibili sul mercato del lavoro regionale**, congiunturali e strutturali, sull'analisi e previsione dei profili professionali dei settori merceologici anche al fine di fornire elementi utili alla definizione dei fabbisogni formativi e delle politiche regionali di formazione;
  b) **monitorare l'impatto delle politiche del lavoro**, comunitarie, nazionali e regionali;
  c) collaborare alla produzione di materiali utili all'orientamento scolastico e professionale;
  d) **collaborare con l'osservatorio nazionale del mercato del lavoro**;
  e) promuovere ed effettuare, anche in collaborazione con le parti sociali e gli enti bilaterali di cui all'articolo 2, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, **indagini sui profili professionali e formativi**;
  f) promuovere ed effettuare **indagini su tematiche specifiche**, nell'ambito del piano annuale di attività dell'ente regionale Veneto Lavoro di cui all'articolo 13, comma 3;
  g) promuovere **indagini sul fenomeno del lavoro parasubordinato**, anche attraverso pubblicazioni periodiche o monografiche e iniziative pubbliche rivolte alle categorie interessate, e pubblicare uno specifico rapporto annuale.

- 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 consigliare 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 consigliare.

- 3 ter. La Giunta, sentita la competente commissione consiliare, approva lo statuto dell'Ente.

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.

Inoltre all'**ente vengono assegnati i compiti di coordinamento degli "Sportelli Informalavoro"** di cui all'Art. 22 bis.

Art. 22 bis - Istituzione e funzioni degli "Sportelli Informalavoro" nell'ambito del sistema di servizi per il lavoro.

Per favorire politiche di inserimento e incentivazione all'occupazione e di reinserimento e formazione nel mondo del lavoro, la Giunta regionale, nell'ambito del sistema di servizi per il lavoro e della collaborazione, in un sistema a rete, con gli enti locali ai sensi dell'articolo 22, comma 4, può altresì promuovere la conclusione di convenzioni con i Comuni per la istituzione di "Sportelli Informalavoro", per lo svolgimento di una o più delle seguenti funzioni:

a. accoglienza e informazione;

b. orientamento di base;

c. orientamento specialistico ed individualizzato, analisi delle competenze in relazione ai fabbisogni del mercato del lavoro nonché delle competenze trasversali in base ai nuovi modelli sociali ed organizzativi che si sviluppano nel breve, medio e lungo termine;

d. ausilio alla ricerca di un'occupazione ed accompagnamento al lavoro, anche intensivo;

e. rilevazione dei fabbisogni formativi finalizzati all'attivazione di percorsi formativi mirati;

f. informazione sull'incontro tra domanda e offerta di lavoro, anche a favore delle imprese;

g. informazione e orientamento per avvio di impresa autonoma;

h. informazione su tirocini o misure di mobilità geografica;

i. informazione su attività di formazione ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'autoimpiego e dell'immediato inserimento lavorativo;

j. informazione alla cittadinanza, tramite incontri pubblici, sull'attività svolta.

Gli "Sportelli Informalavoro" operano nei limiti delle funzioni ad essi attribuiti dalla convenzione stipulata e, sotto la direzione, coordinamento operativo e monitoraggio dell'Ente Veneto Lavoro, sono coordinati dai centri per l'impiego di riferimento per ambito territoriale.

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 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. Le risorse messe in campo sono orientate 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 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.

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

Parallelamente sono previsti 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 tuttora 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 a 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

Con il provvedimento del Ministero del Lavoro n. 74 del 28 giugno 2019, pubblicato sulla GU n. 181 del 3 agosto 2019, è stato approvato il "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro" e sono stati definiti i riparti ed il trasferimento delle risorse per la regione Veneto.

Il provvedimento conclude il percorso avviato con l'art. 1, comma 258, della Legge 30 dicembre 2018, n. 145 "Bilancio di previsione dello stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019/2021" e con le successive modifiche introdotte dal Decreto-legge 28 gennaio 2019 n. 4 coordinato con la Legge di conversione 28 marzo 2019 n. 26.

Il Piano straordinario di potenziamento dei CPI e delle politiche attive del lavoro si fonda sul riconoscimento dell'importanza centrale dei servizi per l'impiego, che costituiscono l'infrastruttura primaria del mercato del lavoro e svolgono, da sempre, fondamentali compiti di rilievo istituzionale per l'integrazione attiva delle persone.

Il piano prevede l'approccio personalizzato al servizio verso l'utente, con riferimento alla logica del Case Management anche con la valorizzazione delle migliori esperienze a livello regionale, con metodologie innovative che verranno adottate nella gestione del Reddito di Cittadinanza.

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

Come previsto dal DMLPS n. 4/2018, le attività dei CPI sono finalizzate a garantire i LEP, ovvero tutti i servizi che i cittadini possono esigere da ciascun CPI, e gli standard quantitativi e qualitativi di tali servizi.

Con il Piano di rafforzamento ogni CPI potrà avere in dotazione il personale idoneo e strutturalmente adeguato all'adempimento di tutte le prestazioni richieste per il raggiungimento dei LEP ai sensi dell'articolo 18 del D.Lgs. n. 150 del 14 settembre 2015.

È utile ricordare che con la riforma del mercato del lavoro (il c.d. "Jobs Act") si è proposto di attuare in Italia il modello della flexicurity (flessibilità combinata con sicurezza tutele e garanzie) in quanto promuove una maggiore flessibilità in entrata e in uscita dal mercato del lavoro ed estende le tutele per i lavoratori "in transizione", sia introducendo un ammortizzatore universale sia intervenendo sul sistema dei servizi per il lavoro. Con il D.Lgs. n. 150/2015 si sono delineate 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 definita 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, ha identificato i servizi che le Regioni sono tenute a garantire, quali livelli essenziali delle prestazioni (LEP), attraverso i propri Centri per l'impiego e la rete degli operatori accreditati, oltre a introdurre con l'art. 23 l'assegno di ricollocazione quale misura di politica attiva nazionale.

Con la Legge 27 dicembre 2017, n. 205, Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020, è stata definita la modalità di completamento della transizione in capo alle regioni delle competenze gestionali in materia di politiche attive del lavoro esercitate attraverso i centri per l'impiego. La Regione Veneto con Legge regionale 29 dicembre 2017, n. 45 (Collegato alla legge di stabilità regionale 2018) all'art. 54 "Norme in materia di servizi per il lavoro", ha definito il collocamento del personale dei CPI presso l'ente Veneto Lavoro. Il trasferimento dalle province e dalla Città Metropolitana di Venezia all'ente regionale Veneto Lavoro ha avuto effetto dal 1° gennaio 2018.

Il modello organizzativo della rete pubblica dei servizi per il lavoro prevede che le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, monitoraggio e valutazione delle politiche e del mercato del lavoro siano di competenza della Regione, tramite la Direzione Lavoro dell'Area Capitale Umano, Cultura e Programmazione comunitaria.

1.5. Collegamento con il Piano Straordinario di Potenziamento

Il "Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto" si inserisce nel percorso di rafforzamento dei servizi per il lavoro pubblici coerentemente al nuovo assetto dell'organizzazione del mercato del lavoro con l'obiettivo di garantire una nuova governance complessiva dei Servizi al Lavoro, maggiormente ancorati a principi di case management degli utenti, di condizionalità delle prestazioni e quindi di responsabilità del cittadino. Tale percorso, avviato dalla Regione del Veneto nel 2016 a valere sulle risorse del Programma Operativo Regionale (POR) Fondo Sociale Europeo (FSE) 2014-2020 mira a conseguire una serie di risultati che comprendono il rafforzamento delle competenze degli operatori, delle infrastrutture dei servizi per il lavoro pubblici, il miglioramento dei processi gestionali e di servizio ed i sistemi informativi dei Centri per l'Impiego.

In particolare, il "Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto" definisce e programma le linee di intervento che saranno realizzate dalla Regione del Veneto in attuazione del "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche del lavoro", adottato con il Decreto del Ministero del Lavoro n. 74 del 28 giugno 2019, pubblicato sulla GU n. 181 del 3 agosto 2019.

Il "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche del lavoro" è l'atto di programmazione e gestione nazionale per l'attuazione del Reddito di Cittadinanza ed individua le risorse destinate allo sviluppo degli interventi e dei servizi. Il provvedimento conclude il percorso avviato con l'art. 1, comma 258, della Legge 30 dicembre 2018, n. 145 "Bilancio di previsione dello stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019/2021" e con le successive modifiche introdotte dal Decreto-legge 28 gennaio 2019 n. 4 coordinato con la Legge di conversione 28 marzo 2019 n. 26. Il Piano si fonda sul riconoscimento dell'importanza centrale dei servizi per l'impiego, che costituiscono l'infrastruttura primaria del mercato del lavoro e svolgono, da sempre, fondamentali compiti di rilievo istituzionale per l'integrazione attiva delle persone. Il piano

prevede l'approccio personalizzato al servizio verso l'utente, con riferimento alla logica del Case Management anche con la valorizzazione delle migliori esperienze a livello regionale, con metodologie innovative che verranno adottate nella gestione del Reddito di Cittadinanza.

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

Come previsto dal DMLPS n. 4/2018, le attività dei CPI sono finalizzate a garantire i LEP, ovvero tutti i servizi che i cittadini possono esigere da ciascun CPI, e gli standard quantitativi e qualitativi di tali servizi.

Con il Piano di rafforzamento ogni CPI potrà avere in dotazione il personale idoneo e strutturalmente adeguato all'adempimento di tutte le prestazioni richieste per il raggiungimento dei LEP ai sensi dell'articolo 18 del D.Lgs. n. 150 del 14 settembre 2015.

Il "Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto" sarà oggetto di approvazione da parte della Giunta Regionale.

1.6. Programmazione e politica di bilancio

Il Programma triennale delle attività aggiornato annualmente, come il documento programmatico che il Direttore predispone e che, ai sensi dell'art. 17 della L.R. n. 3/2009, previsto dall'allegato 4/1 al D. lgs. 118/2011 "principio contabile applicato concernente la programmazione di bilancio" è sottoposto al controllo della Giunta regionale e, unitamente al bilancio di previsione, costituisce in concreto lo strumento fondamentale su cui si basa il funzionamento di Veneto Lavoro. Ai sensi dell'art. 13, comma 3 della L.R. n. 3/2009 e s.m.i. il programma annuale è oggetto di approvazione della Giunta regionale, previo parere della Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali e della commissione consiliare competente. 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.

2. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

2.1. Introduzione

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.

Con gli ultimi aggiornamenti della legge n. 3/2009, che ne disciplina le funzioni e l'impianto organizzativo, viene consolidato il ruolo di coordinamento del sistema pubblico dei servizi per il lavoro e delle politiche del lavoro, in conformità alla programmazione regionale e agli indirizzi della Giunta Regionale e in stretto coordinamento con i servizi per il lavoro. Inoltre viene adeguata la parte riguardante il Sistema informativo regionale del lavoro, avviati gli Sportelli Informalavoro presso le amministrazioni comunali, mantenuto il supporto tecnico-progettuale alle istituzioni e agli altri organismi, assicurando qualificati servizi in tema di progettazione, gestione e valutazione delle politiche del lavoro.

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

1. 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;
2. L'infrastruttura organizzativa riguarda il coordinamento e 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;
3. 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.

2.2. Struttura organizzativa

Il Regolamento di organizzazione, approvato dalla Regione del Veneto con D.G.R. n. 984 del 06/07/2018 e aggiornato con D.G.R. n. 1274 del 03/09/2019, 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.

L'organizzazione di Veneto Lavoro prevede la costituzione delle seguenti Unità Organizzative e Territoriali con la presenza di ruoli dirigenziali:

- Direzione;
- 4 U.O.T. Unità Organizzativa Territoriale;

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

Ne risulta il seguente organigramma:

Direzione	Segreteria di direzione; Coordinamento direzioni; Comunicazione Interna/Esterna e Relazioni Istituzionali; Ufficio Legale.
4 U.O.T. **Unità** **Organizzativa Territoriale** **Programmazione e** **Amministrazione CPI**	**Programmazione e Amministrazione CPI** Programmazione e controllo CPI e Customer Satisfaction; Amministrazione e organizzazione del Personale; Segreteria, Amministrazione e Gestione economica.
	Servizi Territoriali CPI Collocamento mirato; Orientamento specialistico e contrasto alla dispersione scolastica; Servizi alle Imprese e D/O.
	Gestione Servizi CPI Funzioni previste dal D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 150 e dalla L.R. 13 marzo 2009, n. 3 e s.m.i. (compreso la rete Eures); Funzioni previste con il D.L. 28 gennaio 2019, n. 4, Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni convertito in legge.
U.O.1 Bilancio, Affari generali e Approvvigionamenti	Centralino; Protocollo; Gestione Approvvigionamenti e Contratti; Logistica; Customer Satisfaction; Bilancio e gestione Finanziaria; Rendicontazione; Trasparenza Anticorruzione Privacy e Accesso agli atti; Controlli interni.
U.O.2 **Personale**	Relazioni sindacali; Gestione del Personale, contratti di lavoro; Gestione economica e giuridica Professionisti e Collaboratori; Gestione trattamento pensionistico e fine rapporto; Gestione selezione del personale e mobilità; Gestione Performance e relazione con OIV; Formazione del personale e Sicurezza.
U.O.3	Progettazione ed implementazione dei sistemi informativi; Programmazione e controllo Servizi Portale CLV; Gestione Centro Servizi SILV;

Sistema Informativo Lavoro Veneto	Programmazione e controllo sistemi interni e servizi tecnici; Servizi e progetti di Business Intelligence.
U.O.4 **Osservatorio regionale Mercato del Lavoro**	Pianificazione attività e disseminazione; Documentazione editing e pubblicazione; Monitoraggio mercato del lavoro, politiche regionali del lavoro e crisi aziendali; Ricerche sul mercato del lavoro e Progetti in collaborazione; Gestione area public user file.
U.O.5 **AT Gestione Fondi Europei**	AT programmazione e gestione dei fondi strutturali FSE; AT Immigrazione; AT Sociale; AT sede Bruxelles RV.
U.O.6 **Unità di Crisi e servizi alle Imprese**	AT Gestione tavoli delle crisi; Supporto alla reindustrializzazione e riconversione; Monitoraggio e analisi.
U.O.7 **Veneto Welfare**	Osservatorio Welfare; Promozione sistema regionale di welfare; Accreditamento servizi di welfare.
U.O.8 **Coordinamento e Gestione rete pubblica dei servizi per il lavoro**	**Servizi di sistema** Programmazione e controllo servizi CPI: - Processi e procedure; - Programmazione servizi alle persone e alle imprese; - Monitoraggio servizi alle persone, servizi alle imprese e soddisfazione utenti (persone e imprese); Servizi di Assistenza utenti e CPI (Contact Center): - Servizio di primo livello; - Servizio di secondo livello; - Test applicazioni; Gestione progetti: Progettazione, coordinamento, gestione; Servizi portale CLV: - Servizi informativi per persone imprese operatori: politiche attive, vacant, eventi, programmi; - Servizi di incontro tra domanda ed offerta tra persone imprese intermediari: fiere del lavoro, eventi, social; - Servizi di informazione e orientamento sul mercato del lavoro on line: report di analisi, strumenti, geografia del lavoro; - Servizi per la ricerca e selezione on line; - Servizi di web recruiting e personal branding; - Servizi di business intelligence.
	Servizi a gestione regionale Coordinamento Servizi legali: - Assistenza al sistema pubblico dei servizi per il lavoro; Coordinamento Servizi per il collocamento mirato, l'inclusione e l'integrazione: - Disabili e Collocamento mirato; - Svantaggiati, Migranti per ragioni economiche; Coordinamento Servizi per l'Impresa: - Incontro D/O: Servizio base, Servizio avanzato. Coordinamento Servizi in Convenzione: - Servizi per l'Autoimpiego in convenzione con CCIAA e altri; - Servizi in convenzione con Comuni, CCIAA, ULSS; Coordinamento Politiche Attive e Reddito di Cittadinanza: - Assistenza al sistema pubblico dei servizi per il lavoro; Coordinamento Servizio Eures:

	- Assistenza ai consulenti Eures e collegamento con la rete nazionale.

2.3. Personale

Con l'approvazione del piano triennale dei fabbisogni del personale 2018-2020, del quale la Giunta ha preso atto con la deliberazione n. 1332 del 10/09/2018, è stata definita la dotazione organica dell'Ente. A partire da questo provvedimento sono state avviate le seguenti procedure:

1. avviso per tutti i dipendenti a tempo parziale potenzialmente interessati hanno presentato domanda e pertanto effettuato il passaggio a posti a tempo pieno. Sono quindi state coinvolte 8 persone:
   - 7 posti a tempo pieno di istruttore amministrativo contabile, categoria C,
   - 1 posto a tempo pieno di specialista amministrativo contabile, cat. D.
2. stabilizzazioni del personale in possesso dei requisiti di cui all'art. 20, comma 1, D. Lgs. 25 maggio 2017 n. 75. Tali procedure hanno portato all'assunzione a tempo indeterminato di 14 persone:
   - 3 persone in categoria D con il profilo di Specialista Amministrativo Contabile,
   - 11 persone in categoria C, di cui 7 con il profilo di Operatore del Mercato del Lavoro e 4 con il profilo di Istruttore Amministrativo Contabile.

La procedura di stabilizzazione ha interessato complessivamente 14 dipendenti come previsto nel piano occupazionale.

3. Procedura di mobilità volontaria dall'esterno, ex art. 30 D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i., a seguito della quale sono stati trasferiti a Veneto Lavoro 8 lavoratori:
   - 2 dipendenti con profilo di Specialista Mercato del Lavoro e 1 dipendente con profilo di Specialista Amministrativo Contabile, perciò complessivamente 3 unità di categoria D;
   - 4 dipendenti con profilo di Operatore del Mercato del Lavoro, perciò complessivamente 4 dipendenti di categoria C;
4. Procedura per mobilità volontaria ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. n. 165/2001e s.m.i. per n. 1 Dirigente U.O.1 e n. 1 Dirigente U.O.8, è stato trasferito 1 Dirigente all'U.O.1, conclusasi con il trasferimento e contestuale messa in aspettativa del Dirigente U.O.1, essendo andato deserto l'avviso per Dirigente U.O.8.
5. Procedura per le progressioni verticali riservate al personale interno per le figure professionali di Operatore Mercato del Lavoro (9 posti) e di Specialista Mercato del Lavoro (4 posti).

Successivamente, con il piano dei fabbisogni 2019-2021, del quale la Giunta regionale ha preso atto con la deliberazione n. 766/2019 e il programma assunzionale 2019, sono stati avviati gli avvisi per i seguenti profili professionali:

- Specialista Amministrativo Contabile Cat. D
- Specialista in Mercato e servizi per il Lavoro Cat. D
- Specialista Informatico Statistico Cat. D
- Specialista Informatico Cat. D
- Analista del Mercato del lavoro Cat. D
- Specialista Comunicazione Cat. D
- Specialista nei Rapporti con i Media Cat. D
- Istruttore Amministrativo Contabile Cat. C
- Operatore Mercato del Lavoro Cat. C
- Tecnico Informatico Statistico Cat. C
- Tecnico Informatico Cat. C

Con l'approvazione del DMLPS n. 74 del 28 giugno 2019 sono state portate le variazioni necessarie al piano dei fabbisogni di cui al decreto direttoriale n. 306 del 23/10/2019 a seguito della presa d'atto della Giunta Regionale con deliberazione n. 1464 del 8/10/2019, e al conseguente piano assunzionale.

Il quadro complessivo della pianta organica di Veneto Lavoro è stato portato a 654 unità e la tabella seguente descrive la nuova dotazione organica.

Categoria	Personale in servizio al 31 agosto 2019	Assunzioni programmate	Assunzioni Piano potenziamento CPI (DM 74/2019)	Nuova Dotazione Organica	Posti attualmente vacanti
A	1	--	--	0	0
B	102	--	--	0	0
C	206	50	82	441	132
D	85	37	82	204	119
DIR	5	3	1	9	4
Totale	**399**	**90**	**165**	**654**	**255**

Il reclutamento del personale, nei limiti del fabbisogno, 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 dell'Ente 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 e tempo determinato e procedure comparative su pubblici elenchi di esperti per i rapporti di lavoro flessibile autonomo e parasubordinato).

L'ente Veneto Lavoro ha attuato le disposizioni contenute nell'articolo 1, commi da 793 a 799 della legge n. 205 del 27 dicembre 2017, che mette a regime il finanziamento a carico integrale dello Stato delle spese per i servizi per il lavoro, specificamente finalizzate all'acquisizione del personale necessario, garantendo la completa copertura dei costi del personale in ordine al finanziamento previsto.

I costi del personale dell'Ente gravano perciò sia sul contributo ordinario che su quello statale, mentre quelli relativi al personale a tempo determinato o al personale assunto con forme flessibili e 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.

Ulteriori vincoli sono posti dalla Giunta regionale di ogni nuova maggiore spesa sul personale per assunzioni e per incarichi esterni, attraverso una procedura di verifica di conformità regolata dalla DGR n. 84/2019.

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.

3. ATTIVITÀ DELLE UNITA' ORGANIZZATIVE

3.1. U.O. I – BILANCIO, AFFARI GENERALI E APPROVVIGIONAMENTI

FINALITÀ

In capo all'Unità Organizzativa rientrano tutte le attività organizzative di carattere trasversale a supporto degli organi e delle altre Unità Organizzative dell'Ente.

L'U.O. 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 2020 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.

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ

Protocollo e Centralino

L'ufficio gestisce, i servizi di posta, protocollo e accoglienza. Il processo di comunicazione, mediante l'utilizzo della Pec, si è già consolidato e con 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.

Gestione Approvvigionamenti, Contratti

L'ufficio gestisce la fase di programmazione, di gestione e di esecuzione dei contratti di appalto relativi alla fornitura di servizi e forniture.

In particolare si occupa dell'espletamento delle procedure di gara e della stipula dei contratti per affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi; fornisce materiale e beni mobili alle U.O. di Veneto Lavoro e agli Ambiti territoriali; gestisce autoparco e utenze; Interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria, ad uso ufficio e gestione dell'organizzazione logistica, delle pulizie delle sedi Centrali e di Ambito.

L'U.O. si occupa della 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. 81/2018).

Logistica

L'ufficio prevede la programmazione e gestione degli impegni relativi sia alla gestione dei servizi ed approvvigionamenti trattati centralmente a favore dei CPI, sia alla gestione degli immobili utilizzati dall'Ente nell'ambito dei servizi erogati dai CPI.

Customer Satisfaction

L'ufficio 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.

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.

La normativa di riferimento in materia contabile è rappresentata dal decreto legislativo n. 118 del 23/6/2011, 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 sia degli enti locali.

Il documento a cui fare riferimento, per le Regioni, è rappresentato dal DEFR. Per il triennio 2020-2022 la Giunta Regionale ha approvato la trasmissione al Consiglio Regionale per l'adozione con provvedimento n. 64/CR del 19/06/2019. Il DEFR prevede che l'operatività dell'ente ~~è~~ sia 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;

Le attività che saranno svolte dall'U.O. in merito al Bilancio nel 2020, riguarderanno:

- la predisposizione dei documenti contabili (il Rendiconto Generale 2019, l'Assestamento al Bilancio 2020, il Bilancio di Previsione 2020-2022);
- le operazioni contabili;
- la gestione del Bilancio 2020.

In tale contesto si continuerà l'attività di monitoraggio in ordine al rispetto dei vigenti vincoli di legge di natura amministrativo-contabile e fiscale cui è soggetto l'Ente.

Si segnala infine che nel corso dell'anno 2020 il personale dell'U.O. risulterà impegnato, a supporto dei CPI, al fine di formare il nuovo personale all'utilizzo delle procedure gestionali e contabili dell'Ente.

Il Bilancio di previsione finanziario rappresenta lo strumento autorizzatorio della gestione dell'attività dell'Ente. Affiancato ad esso nel 2020 proseguirà l'attività di rilevazione dei fatti di gestione secondo il criterio economico-patrimoniale ai sensi del D. Lgs. n. 118 /2011.

Pertanto, oltre alla registrazione dei fatti di gestione nel bilancio di previsione finanziario secondo il principio della competenza finanziaria potenziata, si segnala l'attività di registrazione mediante l'utilizzo del c.d. "metodo della partita doppia" prevista dalla contabilità economico-patrimoniale.

Oltre alle attività nell'elaborazione dei principali documenti contabili previsti dalla normativa, si segnalano quelle ulteriori riferite principalmente a:

- Rapporti con l'Istituto Tesoriere, nel 2020 è in scadenza la convenzione del servizio di tesoreria, pertanto si procederà con una nuova procedura di gara per l'individuazione dell'istituto tesoriere;
- Gestione del servizio di cassa;
- Compilazione, per la parte di competenza, dei questionari ISTAT e all'invio dei dati alla Regione del Veneto – Conti pubblici territoriali per la formazione del Conto Consolidato delle Pubbliche Amministrazioni;
- Implementazione del sito per amministrazione trasparente;
- Verifica inadempimenti per importi pari o superiori ai 5.000,00;
- Implementazione PCC;
- Verifica stato fatture e correttezza contabile, rifiuto e/o caricamento sul registro delle fatture;
- Gestione cassa economale;
- Gestione magazzino cancelleria;
- Elaborazione mandati di pagamento e reversali di incasso;
- Conto consolidato regionale;
- Adempimenti art. 1 comma 32 della legge 190/2012;
- Indicatore tempestività dei pagamenti.

Inoltre, si provvederà alla conclusione della gestione/aggiornamento dell'Inventario dei Beni Mobili della Sede Centrale e dei CPI con evidenza dell'introito di tutti i beni materiali delle province con carico inventariale e scarico del materiale obsoleto.

Rendicontazione

Come d'uso, si supporteranno le strutture nella fase delle rendicontazioni su progettualità comunitarie, statali e regionali.

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

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.

Trasparenza, Anticorruzione, Privacy e Accesso agli atti

La "**Trasparenza**" costituisce uno degli elementi fondamentali nella rinnovata visione legislativa del ruolo di Veneto Lavoro, fortemente ancorata al concetto di performance. Veneto Lavoro deve dichiarare e pubblicizzare i propri obiettivi, costruiti in relazione alle effettive esigenze degli utenti, i quali, a loro volta devono essere messi in grado di valutare con quali risorse gli obiettivi devono essere raggiunti.

Per ciascuna sottosezione, che compone la sezione Amministrazione trasparente, sono riportati le disposizioni di legge di riferimento, i contenuti e le azioni previste, lo stato di attuazione raggiunto, le informazioni ulteriori già pubblicate, il monitoraggio e la tempistica di riferimento. Tutto ciò per assicurare gli obiettivi di trasparenza sul

portale, in adeguamento alle prescrizioni di legge. Tale adeguamento sarà graduato nel tempo, tenuto conto di quali e quante risorse tecnologiche e professionali saranno dedicate.

La pubblicazione dei dati avviene, secondo modalità già da tempo in uso nell'Ente, per il tramite dei Referenti della comunicazione, che sono designati dai rispettivi Dirigenti e rappresentano i soggetti autorizzati ad operare su specifico applicativo per la pubblicazione sul sito dell'Ente.

Nelle attività di riordino e razionalizzazione dei contenuti un particolare ruolo spetta al dirigente SILV, che assisterà il Responsabile della Trasparenza e i Dirigenti nella individuazione delle soluzioni tecnologiche e finalizzate alla loro attuazione.

La funzione di "**Anticorruzione**" si declina nelle seguenti attività:

a) l'individuazione delle attività dell'Ente nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione;

b) la previsione, per le attività individuate ai sensi della lett. a), di meccanismi di formazione, attuazione e controllo delle decisioni, idonei a prevenire il rischio di corruzione;

c) la previsione di obblighi di comunicazione nei confronti del Responsabile chiamato a vigilare sul funzionamento del piano;

d) il monitoraggio, in particolare, del rispetto dei termini, previsti dalla legge o dai regolamenti, per la conclusione dei procedimenti;

e) il monitoraggio dei rapporti tra l'Ente e i soggetti che con la stessa stipulano contratti o che sono interessati a procedimenti di autorizzazione, concessione o erogazione di vantaggi economici di qualunque genere, anche verificando eventuali relazioni di parentela o affinità sussistenti tra titolari, amministratori, soci e dipendenti degli stessi soggetti e i dirigenti e i dipendenti dell'Ente;

f) l'individuazione di specifici obblighi di trasparenza ulteriori rispetto a quelli previsti da disposizioni di legge.

Con riferimento alla "**Privacy**", l'Ente agisce in armonia con quanto previsto dal Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 2016/679, dal D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 c.d. Codice Privacy e dal D.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, il cui obiettivo è proteggere i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche, in particolare il diritto alla protezione dei dati personali. Gli utenti, i fornitori ed i soggetti che interagiscono con i servizi dell'Ente sono informati sulle modalità di trattamento dei dati personali, sui loro diritti e su come li possono esercitare.

L'"**Accesso agli atti**" prevede in primis un accesso civico "semplice" concernente dati, documenti e informazioni soggetti a pubblicazione obbligatoria, che deve identificare i documenti, informazioni o dati richiesti, per i quali vi è l'obbligo di pubblicazione previsto dalla normativa vigente, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione. L'ufficio competente (che detiene ~~i~~ dati, informazioni, documenti) deve fornire risposta all'istanza nel termine di 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, con la comunicazione dell'esito al richiedente.

E' inoltre possibile un accesso civico "generalizzato" concernente dati e documenti ulteriori, diritto attivabile da chiunque di accedere a dati e documenti detenuti dall'Amministrazione ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

L'istanza di accesso civico "generalizzato" deve identificare i documenti e i dati richiesti.

3.2. U.O. 2 – PERSONALE

FINALITÀ

L'U.O.2 – Personale deve garantire una corretta gestione del personale in modo che risulti funzionale agli obiettivi dell'Ente. Interviene in tutti i processi che afferiscono alla gestione del personale: dalla selezione, alla trasformazione e alla dimissione del personale, alla gestione vera e propria (formazione, valutazione, politiche retributive, amministrazione e relazioni sindacali). Pianifica interventi di valutazione, formazione e sviluppo delle risorse umane.

Veneto Lavoro, come Ente strumentale della Regione del Veneto, in materia di personale è sottoposto ai vincoli previsti dalla Giunta regionale del Veneto con la D.G.R. n. 84 del 29/01/2019.

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ

Relazioni sindacali

Il servizio garantisce la programmazione e gestione delle relazioni sindacali producendo il materiale necessario e assistenza alla delegazione trattante.

Il sistema delle relazioni sindacali, nel rispetto della distinzione dei ruoli e delle responsabilità dell'amministrazione e dei sindacati, è strutturato in modo coerente con l'obiettivo di contemperare l'interesse dei dipendenti al miglioramento delle condizioni di lavoro e allo sviluppo professionale con l'esigenza di migliorare e mantenere elevate la qualità, l'efficienza e l'efficacia dell'attività e dei servizi istituzionali.

Pertanto, nel rispetto dei distinti ruoli e responsabilità dei datori di lavoro pubblici e dei soggetti sindacali, le relazioni sindacali si sono articolate secondo i modelli di partecipazione, confronto e contrattazione integrativa quest'ultima finalizzata alla stipula dei contratti che obbligano reciprocamente le parti.

Gestione del personale e contratti di lavoro

L'ufficio si occupa della gestione del personale delle procedure di reclutamento della gestione del personale in ambito giuridico–amministrativo economico e previdenziale.

- **Gestione economica e giuridica del personale Professionisti e Collaboratori**

  Il servizio garantisce il funzionamento della gestione del Personale:

  - Procedure di reclutamento del personale (mobilità, trasferimenti, comandi, selezioni, procedure comparative);
  - Formazione ed aggiornamento del personale;
  - Relazione del conto annuale e conto annuale del personale;
  - Gestione degli orari di servizio e di lavoro;
  - Gestione delle presenze e assenze del personale;
  - Gestione lavoro straordinario ed indennità legate alla presenza;
  - Visite mediche di controllo;
  - Redazione circolari esplicative ed applicative dei contratti collettivi nazionali del comparto;
  - Gestione dei permessi sindacali;
  - Competenze accessorie e delle relazioni sindacali;
  - Anagrafe delle prestazioni dei dipendenti;
  - Adempimenti in materia di infortuni sul lavoro;
  - Certificati di servizio;

- Statistiche ed aggiornamento del sito istituzionale;
- Assunzione del rapporto di lavoro;
- Trasformazione del rapporto di lavoro;
- Tenuta fascicoli giuridici del personale;
- Attività amministrativa relativamente alla sicurezza, benessere organizzativo, prevenzione, formazione, protezione e gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il servizio garantisce il funzionamento della gestione del trattamento economico del Personale:

- Gestione retributiva del personale: stipendi, assegni familiari, detrazioni fiscali, versamenti contributivi e assicurativi;
- Gestione previdenziale del personale: trattamenti di fine rapporti, riscatti e ricongiunzioni previdenziali;
- Gestione creditizia: prestiti e cessioni del quinto;
- Cura delle denunce contributive assicurative e fiscali relative al personale;
- Gestione della produttività e dei fondi contrattuali.

- **Gestione trattamento pensionistico e fine rapporto**

  L'ufficio opera nella programmazione e gestione dei percorsi pensionistici del personale dipendente dell'Ente.

Gestione selezione del personale e mobilità

L'ufficio opera nella programmazione e gestione dei processi di selezione del personale, a partire dal piano delle assunzioni, garantendo sia la definizione delle specifiche funzionali necessarie per l'acquisto esterno di servizi, sia le attività fornite con risorse interne (segreteria delle commissioni, programmazione esami, ecc.).

Gestione Performance e relazione con IOV

Sul tema della valutazione del personale e della performance, l'Ente si avvale, tramite convenzione, dell'Organismo di Valutazione (O.I.V.) della Regione e per il 2020 l'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 2018. Il processo di riorganizzazione richiede un'analisi dei processi e delle procedure e una revisione, per rispondere alle nuove esigenze, che tenga anche conto del monitoraggio effettuato sulle competenze del personale.

Formazione del Personale

Per quanto riguarda 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".

3.3. U.O. 3 - SISTEMA INFORMATIVO LAVORO VENETO

FINALITÀ

Gli obiettivi della U.O. SILV sono finalizzati a progettare e implementare il nuovo sistema informativo di Veneto Lavoro e dei Centri per l'Impiego al fine di **garantire il funzionamento del sistema in tutte le sedi operative** attraverso:

- una rete logica e fisica (tecnologia MLPS) di collegamento delle 44 sedi con un centro stella in Regione del Veneto comprensiva di backup;
- un sistema di telefonia VOIP che colleghi tutte le sedi e gli operatori e che consenta di erogare servizi agli utenti;
- un sistema centralizzato di computer virtuali che consentano agli operatori di accedere a servizi e applicazioni;
- riutilizzo dei PC presenti presso le sedi
- un sistema di fileserver per la condivisione delle informazioni;
- un sistema di posta elettronica su piattaforma g-suite per tutti gli operatori;
- un sistema di stampa con stampanti e multifunzione gestito centralmente;
- un sistema di gestione delle presenze comprensivo di gestione del personale e delle paghe;
- un sistema di gestione del protocollo esteso alle U.O. territoriali;
- un sistema di gestione atti esteso agli ambiti territoriali;
- un collegamento veloce verso i server del SILV presso il datacenter di Regione del Veneto e verso internet.

A fianco alla infrastruttura descritta resta presente la finalità dell'U.O. di **assicurare la progettazione e il supporto del sistema informativo del lavoro** dell'Ente inteso come il sistema a supporto delle attività in materia di **Borsalavoroveneto e Sistema Informativo Lavoro del Veneto (SILV)** (art. 13 e art. 28 L.R. n. 3/2009 e s.m.i.) garantendo una diffusa disponibilità e fruibilità dei servizi telematici per il lavoro e di favorire le più ampie opportunità occupazionali e la mobilità territoriale del lavoro 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),** quale evoluzione del sistema Borsalavoroveneto, rappresenta lo strumento con il quale viene indicato il sistema dei servizi telematici previsto dalla legge regionale 13 marzo 2009, n. 3 e s.m.i.. 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 portale www.cliclavoroveneto.it rappresenta l'unico punto di accesso per cittadini, imprese e operatori dove sono resi disponibili tutte le informazioni e i servizi online per Lavoro, Formazione e Istruzione della Regione del Veneto.

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 per il Reddito di Cittadinanza 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

Progettazione ed implementazione dei Sistemi Informativi

Il piano specifico delle attività dell'U.O. punta a mantenere e condurre per il 2020 il **Centro Servizi Regionale**, gestito 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, rafforzato anche dal progetto di convergenza con Regione del Veneto nella quale sono previste collaborazioni e azioni comuni nello sviluppo dei sistemi e dei servizi erogati da Regione del Veneto e da Veneto Lavoro.

Le principali azioni/servizi del Centro Servizi di Veneto Lavoro sono i seguenti:

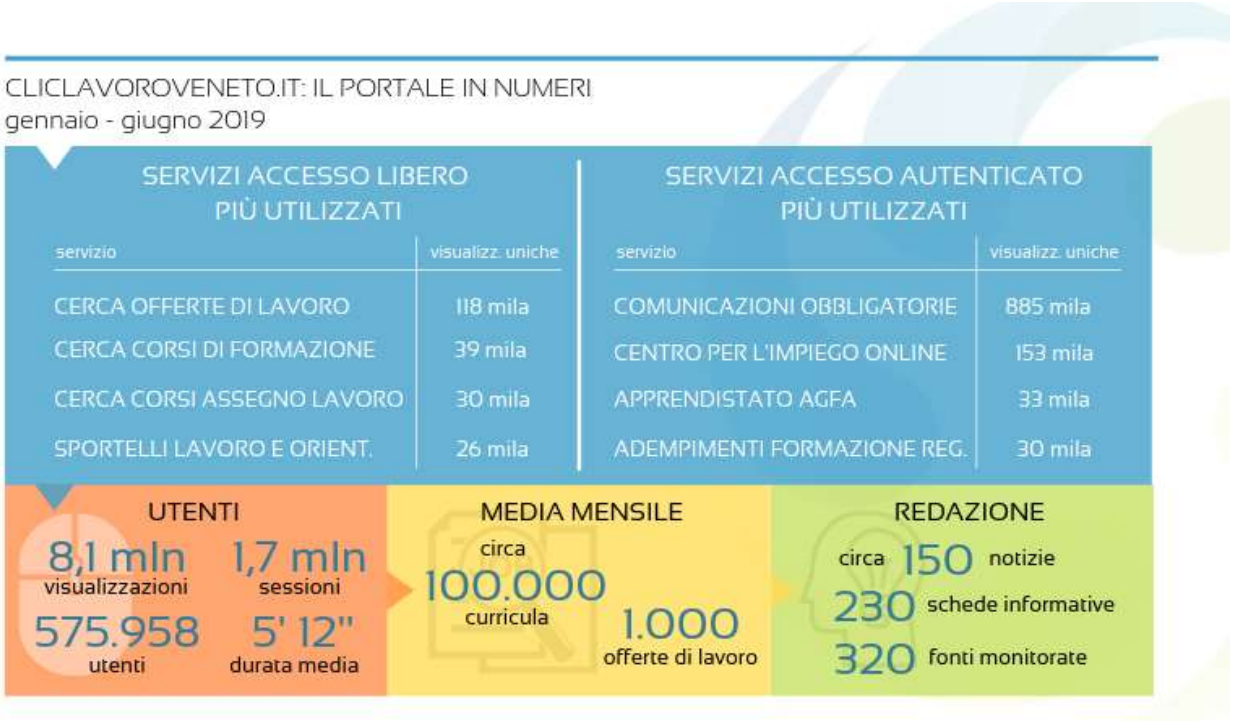
1. gestione della infrastruttura tecnologica (housing e hosting dei servizi) che sarà migrata nella nuova struttura iperconvergente condivisa con direzione ICT;
2. contact center;
3. help desk di I livello tecnico;
4. help desk di II livello e manutenzione degli applicativi (MAC, MEV);
5. attività di analisi per nuove funzionalità;
6. attività di controllo e amministrazione;
7. mantenimento e miglioramento dell'interoperabilità sia con il sistema nazionale che con gli altri sistemi regionali;
8. attività di progettazione e sviluppo delle infrastrutture e degli applicativi.

A tali servizi si sono aggiunti quelli riguardanti il supporto agli utenti interni nella gestione degli applicativi ad uso interno, delle reti e delle postazioni di lavoro.

Veneto Lavoro nel secondo semestre del 2018 ha aderito alla convenzione CONSIP Gestione Sistemi Integrati (SGI) e ha affidato, attraverso un contratto derivato dal contratto quadro ad una società esterna (Engineering), i servizi di conduzione, sviluppo e manutenzione correttiva ed evolutiva del SILV e di Borsalavoroveneto.

Programmazione e controllo Servizi Portale ClicLavoroVeneto

Nei primi 6 mesi del 2019 il sistema CLV ha erogato servizi ed avuto l'accesso descritto dalla infografica che segue.



Gestione Centro Servizi SILV

La gestione, conduzione e sviluppo del centro servizi SILV fanno riferimento alle attività che seguono:

- Conduzione e ampliamento della nuova rete geografica dei Centri per l'Impiego (CpI);
- Conduzione e ampliamento del nuovo sistema VOIP a servizio dei CpI;
- Conduzione e ampliamento servizio E-mail;
- Conduzione nuovo sistema di gestione del personale;
- Conduzione e ampliamento della struttura VDI a servizio dei CpI;
- Gestione dei software gestionali interni (protocollo, PEC, atti, contabilità);
- Gestione tecnica dei sistemi hardware centrali e a servizio dei CpI.

Progetto di convergenza - Servizi SILV

La DGR n. 532 del 30 aprile 2018 "Attuazione Agenda Digitale del Veneto 2017-2020" progetto di Convergenza delle Infrastrutture Informatiche per la definizione di un programma di ottimizzazione dei Sistemi Informativi regionali ha definito la collaborazione che ha introdotto alcuni elementi importanti che saranno attuati e sviluppati in sinergia con Regione del Veneto anche nei prossimi anni e che riguarderanno i seguenti temi:

- Mappatura attuale sistema – utilizzo del Cloud;
- Rete MPLS dei CpI in collegamento regionale;
- Sicurezza e firewalling;
- Posta Elettronica GSuite;
- Iperconvergenza;
- Polo Archivistico;

- MyPay e SPID;
- SAS Open Data;
- SAS riuso moduli anagrafici;
- Utilizzo banche Dati Parix.

Programmazione e controllo sistemi interni e servizi tecnici

Gestione acquisti e gare HW e SW

U.O.3 Sistema Informativo Lavoro Veneto garantisce 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.

Con la presa in carico dei Centri per l'Impiego alle azioni di cui al paragrafo precedente si sono aggiunte altre necessità di gestione, che fino al 2018 avevano un peso poco rilevante, e principalmente azioni che riguardano infrastruttura, sistemi di interconnessione (sia dati che fonia), collaboration, sicurezza e supporto agli utenti.

Il funzionamento del sistema informativo avviene attraverso una corretta conduzione e gestione dello stesso, sia per la parte architetturale fisica e sistemistica che per la parte portafoglio applicativo e contenutistica il cui adeguamento e aggiornamento avviene attraverso interventi di manutenzione correttiva (MAC) ed evolutiva (MEV).

Gestione acquisti e gare HW e SW, reti, telefonia, mail

U.O.3 Sistema Informativo Lavoro Veneto garantisce il funzionamento del sistema informativo attraverso: una corretta conduzione e gestione dello stesso, sia per la parte architetturale fisica e sistemistica che per la parte portafoglio applicativo e contenutistica; l'adeguamento e aggiornamento attraverso interventi di manutenzione correttiva (MAC) ed evolutiva (MEV).

Servizi e progetto inerenti i servizi applicativi

A partire da quanto già realizzato, oltre a garantire le funzionalità dell'attuale sistema è necessario, a seguito del progetto di rafforzamento, e migliorare ulteriormente il Sistema Informativo Lavoro Veneto al fine di sviluppare:

- nuovi strumenti a supporto della gestione dei Livelli Essenziali delle prestazioni nella logica dei casi (case management) e per la programmazione dell'attività dei CPI al fine di governare il flusso degli utenti nel percorso di inserimento lavorativo per i beneficiari di Reddito di Cittadinanza;
- nuovi strumenti per la gestione della domanda ed offerta di lavoro garantendo la collaborazione con i principali provider di CV e Vacant e la collaborazione con il sistema Excelsior per la previsione della domanda di lavoro territoriale;
- nuovi servizi digitali per gli utenti dei CPI (lavoratori e imprese) e potenziare quelli già disponibili nel portale ClicLavoro Veneto con l'obiettivo di agevolare l'accesso alle prestazioni.
- Adeguare gli strumenti per la gestione del collocamento mirato e sviluppare servizi ad hoc per far fronte alle specifiche esigenze dei soggetti coinvolti.

Servizi e progetti di Business Intelligence

l 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 Analitycs, come vengono altrimenti chiamati o a cui vendono 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.

Interventi previsti nel piano di rafforzamento

In attuazione del "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro", adottato con il Decreto del Ministero del Lavoro n. 74 del 28 giugno 2019, pubblicato sulla GU n. 181 del 3 agosto 2019, Veneto Lavoro su richiesta della Regione del Veneto ha predisposto il "Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto" che definisce e programma le linee di intervento che saranno realizzate dalla Regione del Veneto.

L'impatto riferito ai sistemi informativi, semplificando, è governato principalmente al piano assunzionale, alla gestione delle sedi e allo sviluppo di strumenti software che agevolino le attività degli operatori e l'accesso ai servizi da parte degli utenti.

Per soddisfare le esigenze del piano saranno potenziati in particolare i seguenti sistemi e servizi:

- connettività e reti (LAN E WAN);
- telefonia;
- strumenti di collaboration e produttività personale;
- attrezzature HW e SW;
- sviluppo, gestione, manutenzione e assistenza dei sistemi informativi;
- consulenza organizzativa e progettuale;
- sviluppo di nuovi applicativi;
- supporto agli utenti.

3.4. U.O. 4 – OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO

FINALITÀ

La finalità costitutiva dell'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro 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.

In merito all'analisi dell'evoluzione della quantità del lavoro l'Osservatorio ha maturato un patrimonio di banche dati, di metodi e di analisi che, pur sempre migliorabile, costituisce tuttora un'eccellenza riconosciuta nel panorama nazionale e consente di fornire aggiornamenti continui e tempestivi, inclusa l'individuazione delle caratteristiche delle modificazioni osservate, riconoscendo in tal modo segnali che riportano alle presumibili cause. Per essere riprodotto, tale patrimonio di banche dati, metodi e conoscenze ha bisogno di continua manutenzione.

Per quanto riguarda l'analisi della qualità del lavoro, l'Osservatorio ha una lunga tradizione di pratiche di ricerca sulla qualità contrattuale (posto fisso, flessibilità, diffusione del part-time) perché approfonditamente indagabile con le banche dati a disposizione dell'Osservatorio stesso. Su altri due fronti cruciali – redditi/retribuzioni e professioni – l'Osservatorio sta da tempo lavorando. In particolare i programmi in corso prevedono la conclusione dell'approfondimento analitico specifico sulla distribuzione dei redditi (con riferimento in particolare alla ricostruzione della distribuzione dei costi della crisi), sulla decifrazione delle "nuove" professioni e sulla corretta descrizione delle competenze e conoscenze richieste ed utilizzate dalle imprese, sulla collaborazione con le Camere di Commercio in merito all'utilizzo del sistema PARIX.

Nell'ambito dell'impatto delle politiche, l'Osservatorio - oltre a proseguire le attività di monitoraggio su importanti politiche nazionali (esonero strutturale, decreto dignità etc.) - sta approfondendo, grazie ad un miglioramento della quantità e qualità delle informazioni disponibili, l'impatto delle politiche attive regionali (in particolare il programma Garanzia Giovani).

Particolare attenzione verrà data alla dinamica della disoccupazione fornendo analisi sui profili di disoccupazione e le dinamiche di entrata/uscita dalla disoccupazione identificando il peso delle politiche attive utilizzate.

L'Osservatorio cura quindi le seguenti attività:

- produzione di statistiche, elaborazioni e commenti relativamente al mercato del lavoro regionale, in una prospettiva sia congiunturale che strutturale;
- analisi dei profili professionali;
- monitoraggio dell'impatto delle politiche del lavoro;
- mantenimento dei rapporti con il circuito nazionale degli Osservatori;
- realizzazione di indagini su tematiche specifiche, nell'ambito del piano annuale di attività di Veneto Lavoro.

Il perseguimento di questi obiettivi è alla base delle attività previste anche per il 2020, attività per le quali l'U.O. Osservatorio continuerà a curare la collaborazione con:

- U.O. 3: Sistema Informativo Lavoro Veneto;
- U.O.5: AT Gestione Fondi Europei;
- U.O. 6: Unità di crisi e servizi alle imprese;
- U.O.8: Coordinamento e Gestione rete pubblica dei servizi per il lavoro;
- DIREZIONE.

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ

Pianificazione attività e disseminazione

La pianificazione delle attività di analisi e ricerca garantiscono gli obiettivi strategici dell'Osservatorio e consentono la facilitazione delle attività comuni o trasversali tra le U.O. presenti nell'Ente che producono conoscenza (U.O.5 U.O.6, U.O.7 e U.O.8). Il coordinamento condivide riflessione e confronto e percorsi comuni ed innovativi di analisi ed approfondimento su tematiche specifiche e/o aspetti metodologici. Sono previste delle funzioni comuni, a supporto delle attività di ricerca, in grado di garantire in modo autonomo assistenza amministrativa, il presidio di un centro documentazione, il coordinamento (tecnico/amministrativo) delle attività di comunicazione con l'esterno.

Documentazione, editing e pubblicazione

L'Osservatorio garantisce la qualità delle pubblicazioni prodotte e fornisce il servizio anche per le U.O. che hanno la responsabilità della produzione di azioni particolari di ricerca.

Monitoraggio del mercato del lavoro e delle crisi aziendali e delle politiche regionali del lavoro

L'Osservatorio si occupa delle attività di analisi sulle basi dati interne di Veneto Lavoro per il monitoraggio delle politiche del lavoro e le analisi ad hoc a supporto delle attività di progettazione delle politiche regionali e di gestione dei CPI.

L'U.O. si occupa anche di presidiare il SILV e cura gli aspetti procedurali di gestione delle CO che possono interessare l'utilizzo statistico delle informazioni, collaborando in stretta relazione con l'U.O.8 Coordinamento e Gestione rete pubblica dei servizi per il lavoro, l'U.O.3 Sistema Informativo Lavoro Veneto e gli uffici regionali di pertinenza.

L'attività di monitoraggio e ricerca si concretizza in:

- analisi congiunturali, di cui si dà conto in specifiche pubblicazioni:
    - 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 appena conclusosi;
    - il Report sulle crisi aziendali, a cadenza trimestrale;
    - le elaborazioni mensili di base su Garanzia Giovani e l'Assegno per il Lavoro;
- approfondimenti strutturali: troveranno spazio nelle collane Misure e Tartufi e saranno particolarmente finalizzati all'analisi dell'impatto delle politiche nazionali e regionali, con specifica attenzione agli esiti occupazionali (placement), l'analisi della Disoccupazione e delle principali politiche attive presenti nella regione Veneto.

Ricerche sul Mercato del Lavoro e Progetti in collaborazione

L'Osservatorio rappresenta un presidio costante sugli andamenti e le dinamiche del mercato del lavoro regionale. Si occupa delle analisi delle principali tendenze in atto, anche attraverso la sperimentazione di integrazione di basi dati diverse e la realizzazione di percorsi di ricerca innovativi ed in collaborazione con soggetti esterni. Gestisce e coordina l'attività di diffusione statistica, sia attraverso l'implementazione di strumenti on-line (geografia del lavoro), sia con produzione statistica su richiesta.

L'Osservatorio lavora in stretta relazione con le altre U.O. di Veneto Lavoro per far fronte a specifiche necessità/richieste e con lo staff di Cliclavoroveneto per le attività di comunicazione.

La produzione del servizio consisterà in report periodici, articoli monografici e diffusione statistica secondo le modalità: a) on line (sito e geografia del lavoro); b) richieste dati ed elaborazioni da Regione/Assessorato; c) richieste dati ed elaborazioni da soggetti esterni.

Continuerà nel 2020 la partecipazione alla "rete" degli Osservatori regionali per approfondire in particolare le tematiche connesse ai metodi e ai risultati in termini di analisi delle politiche del lavoro. Proseguirà inoltre la collaborazione con Inps per lo scambio di metodologie e la condivisione di specifiche ricerche.

La U.O. svolge attività di analisi e ricerca in modo trasversale e supporta le attività progettuali dell'Ente. Fa fronte ad esigenze conoscitive specifiche, anche con percorsi di ricerca ad hoc, coordina approfondimenti quali-quantitativi (anche innovativi) e presidia alcune tematiche giudicate di particolare interesse.

L'Osservatorio coordina le attività di analisi e ricerca trasversali e a supporto di altre U.O. di Veneto Lavoro:

- Osservatorio immigrazione, Osservatorio Veneti nel mondo (nuove emigrazioni), supporto conoscitivo ai progetti di Integrazione e supervisione alle attività di ricerca a valere sui fondi per l'integrazione;
- attività di analisi e ricerca nei progetti europei (e progetti/attività sede Bruxelles);
- analisi sperimentali su temi specifici (es. industrie culturali e creative, mismatch d/o, ecc.);
- supporta le attività di orientamento della Regione e CPI e partecipa a specifici tavoli tecnici;
- supporto all'attività di analisi dell'Osservatorio contrattazione di secondo livello e Veneto Welfare.

Gestione area public user file

L'Osservatorio continuerà a curare con grande attenzione 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, disoccupati disponibili, adesioni alla Garanzia Giovani, Assegno per il Lavoro, Reddito di cittadinanza, etc.) e ai conseguenti saldi; tali informazioni continueranno ad essere aggiornate trimestralmente.

Nel corso del 2020 saranno esplorate ulteriori modalità di restituzione dei dati navigabili (introduzione di indicatori oltre che di valori assoluti) nonché l'allargamento del campo osservato.

Verrà garantito il rilascio del PUF-Public User File in versione anonimizzata secondo le procedure previste per l'accesso.

3.5. U.O. 5 – AT GESTIONE FONDI EUROPEI

FINALITÀ

La finalità della U.O. riguarda due ambiti di azione:

- l'Assistenza Tecnica (AT) alla programmazione e gestione dei fondi strutturali FSE;
- l'Assistenza Tecnica (AT) alla gestione dei Fondi della Direzione Immigrazione e della Direzione Sociale, AT alla sede Bruxelles della Regione del Veneto;

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITA'

AT PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI FONDI STRUTTURALI FSE

ATTUAZIONE DELLA DGR N. 1147 DEL 1/9/2015 ASSISTENZA TECNICA AL POR – FSE 2014/2020 E SUCCESSIVA PROROGA CON DGR N. 1592 DEL 30 OTTOBRE 2018

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 1/11/2015 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 Programmazione e gestione dei fondi strutturali FSE" proseguirà il coordinamento del progetto e allo scopo collaborerà con l'U.O.2 Personale la quale ha la competenza della gestione delle risorse umane per la gestione dei processi relativi al reclutamento ed amministrazione del personale interno ed esterno assegnato al servizio, e la redazione dei report periodici delle attività e rendicontazione delle spese.

Inoltre con DGR n. 1592 del 30 ottobre 2018 - Programma Operativo Regionale del Fondo Sociale Europeo 2014-2020 La Regione del Veneto ha assegnato la Proroga dell'affidamento all'Ente strumentale regionale Veneto Lavoro dell'attività di Assistenza Tecnica per l'attuazione degli interventi a valere sul Programma Operativo Regionale del Fondo Sociale Europeo per il periodo 2014/2020.

AT FONDI IMMIGRAZIONE E SOCIALE

L'ufficio presidia il tema dell'inclusione e dell'integrazione dei cittadini immigrati su mandato annuale dell'Unità Organizzativa Flussi Migratori della Regione del Veneto, in particolare attraverso il progetto a carattere regionale della **Rete Informativa Immigrazione e dell'Osservatorio Regionale Immigrazione.**

Nell'ambito di questo progetto l'Ufficio continuerà ad assicurare attraverso il sito-portale dedicato (www.venetoimmigrazione.it), grazie anche a un ulteriore sviluppo delle sue funzioni, il sistema informativo territoriale finalizzato allo scambio di conoscenze e di informazioni su temi e iniziative, istituzionali e non, relative all'immigrazione e sui servizi offerti dagli enti ed operatori pubblici e privati. Saranno rafforzate anche le attività, realizzate attraverso lo stesso portale regionale, d' informazione sulle opportunità di formazione linguistica (italiano L2) (erogata dai Centri per l'Istruzione degli Adulti e da altri soggetti), sull'accesso ai servizi offerti da enti pubblici per cittadini provenienti da Paesi non aderenti all'Unione Europea, sulle associazioni iscritte al Registro Regionale (L.R. n. 9/90). Sarà inoltre garantita la diffusione dei dati e delle conoscenze sul fenomeno migratorio con gli approfondimenti sui temi demografici, del lavoro, dell'istruzione, delle seconde generazioni, delle donne.

L'Osservatorio Regionale Immigrazione si occuperà dell'aggiornamento statistico e del monitoraggio dei principali fenomeni demografici ed occupazionali, con attenzione ai dati resi disponibili da Istat, Inps e lo stesso Veneto Lavoro. La restituzione delle informazioni statistiche in tal modo ottenute ed elaborate avverrà essenzialmente

attraverso lo spazio dedicato all'Osservatorio nel portale www.venetoimmigrazione.it. L'Osservatorio Regionale si dedicherà, inoltre, della redazione del Rapporto annuale sull'immigrazione straniera in Veneto che prevederà l'analisi delle dimensioni "costitutive" del fenomeno immigrazione (le dinamiche demografiche in Veneto, in Italia e in Europa, gli andamenti dell'istruzione, della formazione e dell'occupazione). Saranno approfondite tematiche specifiche riguardati il fenomeno dell'immigrazione in Veneto che prevedranno la produzione di elaborati autonomi, le cui sintesi troveranno spazio anch'esse nel rapporto annuale.

L'Osservatorio Antidiscriminazione, istituito presso Veneto Lavoro nel 2015, proseguirà nel 2019 le attività di prevenzione e contrasto delle discriminazioni etnico-razziali, con il supporto della Rete Territoriale Antidiscriminazioni e in coordinamento con l'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR) e, nello specifico, si occuperà di:

- rilevazione dei casi di discriminazione e rielaborazione dei dati; consolidamento e implementazione della Rete Territoriale Antidiscriminazione attraverso una serie di incontri a livello territoriale rivolti sia alle associazioni di immigrati presenti sul territorio che ad altre realtà interessate ad aderire alla rete;
- supporto legale agli operatori dell'Osservatorio e della Rete Territoriale;
- supporto e accompagnamento delle vittime di discriminazione che si rivolgono all'Osservatorio e/o alla Rete Territoriale;
- aggiornamento degli operatori e delle operatrici sulle tematiche inerenti la discriminazione; coordinamento degli interventi della Rete Territoriale nelle scuole del Veneto, dove verranno realizzati laboratori finalizzati a prevenire e contrastare le discriminazioni, e degli interventi sperimentali rivolti alle donne che hanno l'obiettivo di prevenire l'isolamento sociale a cui spesso vanno incontro le donne immigrate, soprattutto in considerazione delle maggiori difficoltà a conciliare vita familiare e sociale in assenza di reti di supporto.

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

- Progetto FAMI **CIVIS VI** (DGR n. 537 del 30/04/2019): dedicato alla formazione linguistica L2 per i cittadini immigrati, regolarmente presenti sul territorio, realizzato in partenariato con l'Ufficio Scolastico Regionale del Veneto, avrà durata sino a dicembre 2021. Il Progetto CIVIS, giunto ormai alla sua sesta edizione, costituisce un'importante iniziativa di formazione linguistica volta a garantire la piena integrazione sociale degli immigrati, in particolare, mira a promuovere, sostenere, valorizzare e implementare le attività di formazione linguistica e educazione civica nel territorio regionale, riconoscendo come la padronanza della lingua sia uno strumento imprescindibile per consentire al cittadino immigrato un inserimento attivo nel tessuto socio-lavorativo e un effettivo esercizio dei suoi diritti e doveri;
- Progetto FAMI **IMPACT VENETO** (DGR n. 1505 del 16/10/2019): dedicato alla qualificazione dei servizi e della scuola, attraverso un partenariato che vede il coinvolgimento di Comuni, Scuole e Università, il progetto IMPACT intende proseguire gli interventi di accoglienza e inclusione in ambito scolastico, promuovere un sistema integrato e qualificato dei servizi territoriali al fine di favorire e facilitare il processo di integrazione dei cittadini immigrati, sostenere e valorizzare le associazioni di immigrati e la loro partecipazione alla vita sociale, politica ed economica dei diversi territori. Il progetto avrà durata fino a dicembre 2020.
- **Mediazione linguistico-culturale**: ad integrazione dell'azione prevista nel progetto FAMI IMPACT, in considerazione delle esigenze rilevate, verrà implementata l'attività di mediazione linguistico-culturale rivolta ai diversi servizi del territorio che ne facciano richiesta.

L'ufficio sarà impegnato anche nella realizzazione delle attività previste da un altro progetto finanziato dal FAMI, **FARm**, che ha per capofila l'Università di Verona e che è dedicato alla prevenzione e al contrasto dello sfruttamento lavorativo e del caporalato in agricoltura attraverso la promozione di una filiera agricola responsabile. Nello specifico nel progetto che terminerà a dicembre 2021 è sotto la responsabilità di Veneto Lavoro la realizzazione di incontri di recruiting, di una campagna informativa, di una guida e di brevi percorsi informativi.
All'Ufficio, con DGR n. 909 del 28 giugno 2019, è stato affidato l'**Osservatorio dei Veneti nel mondo** che intende qualificarsi come strumento tecnico-scientifico per un monitoraggio costante, l'analisi e la diffusione di dati e informazioni sui flussi migratori in uscita e/o ritorno in Veneto. In via sperimentale, l'Osservatorio svilupperà la produzione di un Report statistico annuale sull'emigrazione veneta e di dossier informativi volti a consolidare il quadro delle conoscenze relative al fenomeno dell'emigrazione dalla regione.

AT SEDE BRUXELLES DELLA REGIONE DEL VENETO

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. Gli obiettivi di sviluppo della progettazione europea, nel 2020 riguarderanno i seguenti temi:

- rafforzare i partenariati, espressione dei progetti, coinvolgendo sia gli attori istituzionali che le organizzazioni scientifiche territoriali, nonché gli Enti della società civile regionali (partenariato pubblico-privato);
- rimanere il punto di riferimento principale per informazione, co-progettazione e ricerca di partenariati per gli attori territoriali del Veneto;
- migliorare la qualità delle idee progettuali favorendo l'adozione e la condivisione di metodologie di progettazione adeguate e il confronto tempestivo con la Commissione europea e le Autorità di gestione;
- garantire un'informazione di alta qualità, partendo dai dati già presenti per migliorare l'anticipazione e la diffusione delle novità con l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione web 2.0.

Attuazione della DGR n. 1595 del 12/10/2017

L'Accordo di collaborazione tra la Sede di Bruxelles della Regione del Veneto e Veneto Lavoro, iniziato con l'approvazione del piano generale delle attività per il primo anno di convenzione (DGR n. 885 del 14 giugno 2016 -1 luglio 2016 – 30 giugno 2017, successivamente prorogato con DD n. 20 del 01/08/2017 al 31 ottobre 2017), 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. Con il DD n. 40 del 04/10/2019 è stato prorogato il progetto fino al 31/12/2019, nelle more del completamento dell'iter procedurale che prevede la valutazione dell'efficienza, economicità e qualità del nuovo affidamento previsto che decorrerà dal 01 gennaio 2020 al 31 Ottobre 2022.

La collaborazione tra la Sede di Bruxelles della Regione del Veneto e Veneto Lavoro prevede i seguenti obiettivi che si intendono perseguire nelle annualità 2020-2022:

- rafforzare i partenariati, espressione dei progetti, coinvolgendo sia gli attori istituzionali che le organizzazioni scientifiche territoriali, nonché gli Enti della società civile regionali (partenariato pubblico-privato);
- rimanere il punto di riferimento principale per informazione, co-progettazione e ricerca di partenariati per gli attori territoriali del Veneto;
- migliorare la qualità delle idee progettuali favorendo l'adozione e la condivisione di metodologie di progettazione adeguate e il confronto tempestivo con la Commissione europea e le Autorità di gestione;
- garantire un'informazione di alta qualità, partendo dai dati già presenti per migliorare l'anticipazione e la diffusione delle novità con l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione web 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 2020-2022, il rafforzamento delle progettualità e di sinergia con altre Reti saranno articolate su tre aree di azione:

- l'aumento della visibilità e della rappresentatività, nonché la partecipazione della Regione del Veneto alle Reti settoriali di interesse e la credibilità e capacità di dialogo e influenza presso le Istituzioni europee e internazionali e gli attori presenti nella capitale europea;
- il miglioramento della qualità delle proposte progettuali e la collaborazione tra Enti e territorio per una maggiore valorizzazione delle opportunità finanziarie e relazionali europee;

- l'aumento della partecipazione – anche da parte dei soggetti pubblici e privati del territorio – e dell'approvazione di progetti a valere su Programmi europei a gestione diretta e indiretta della Commissione e di altri organismi europei ed internazionali ai quali la Regione del Veneto ha accesso.

L'allargamento dell'accordo e delle altre attività di rete sul territorio veneto in sinergia con altri attori istituzionali, Enti privati ed Enti strumentali della Regione del Veneto, che già operano con successo nella partecipazione a Programmi UE, rappresenterà un valore aggiunto verso il raggiungimento degli obiettivi come sopra descritti.

Attuazione della DGR n.1909 del 21/12/2018

Il progetto "**+RESILIENT**" rientra nell'Asse prioritario 1 del Programma MED sull'innovazione sociale, e "promuove le capacità di innovazione del Mediterraneo per una crescita intelligente e sostenibile", Obiettivo specifico 1.1 "aumentare l'attività transnazionale di cluster innovativi e reti di settori chiave in area MED". Si tratta di un progetto di innovazione sociale che incentiva l'utilizzo di piattaforme condivise di "open e big data", l'avvio di partenariati pubblico-privati, la formazione di cluster trasversali tra imprese del settore "sociale" e di altri settori (es. Cultura, Turismo, Artigianato, Enogastronomia), lo sviluppo di nuovi modelli relazionali per favorire nuove opportunità occupazionali e generare maggiori ritorni economici sugli investimenti delle imprese RIS 3 (Strategia di Ricerca e Innovazione), accrescendo il loro impatto positivo sui bisogni sociali. Tra le tipologie progettuali previste dal MED, +RESILIENT rientra tra quelli di maggiore durata (48 mesi) e complessità, trattandosi di un progetto "integrato" con tutte le possibili fasi modulari: M1 (Studio), M2 (Realizzazione di progetti pilota) e M3 (Capitalizzazione dei risultati e riutilizzo delle esperienze in nuove politiche regionali).
Il progetto vanta un ampio partenariato, con 14 partner di ben 8 Paesi d'area mediterranea (Italia, Francia, Spagna, Portogallo,Grecia, Croazia, Slovenia e Albania) e una molteplicità di attori: Autorità regionali a diversi livelli di sviluppo (Veneto, Istria, Est Macedonia e Tracia), Autorità locali per coinvolgere gli attori urbani (ANCI e Barcelona Activa), hub di innovazione tecnologica per Open e Big Data (GFOSS e ITANNOVA), il mondo accademico per il supporto scientifico (AMU e UOC),Camere di Commercio (Veneto e Albania) ed Enti di sviluppo locale (FPCSD, PRIZMA e RDCI). Veneto Lavoro svolgerà l'attività di assistenza e supporto alla Regione del Veneto - Unità Organizzativa Rapporti UE, nella gestione dell'implementazione del progetto.

Attuazione della DGR n. 1579 del 10/10/2016.

Programma di Cooperazione Territoriale Europea Interreg Europe 2014/2020: Progetto **CHRISTA** - "Culture and Heritage for Responsible, Innovative and Sustainable Tourism Actions". Veneto Lavoro svolge 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 stakeholders (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.

3.6. U.O. 6 – UNITÀ DI CRISI E SERVIZI ALLE IMPRESE

FINALITÀ

L'U.O. Unità di Crisi e servizi alle imprese, settoriali e territoriali prosegue l'attività iniziata 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 Direzioni Regionali e gli enti strumentali regionali, con gli enti di area vasta, 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 esuberi;
- 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

<u>Assistenza Tecnica tavoli delle Crisi</u>

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 si intende 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 stakeholders.

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 raccordare 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 CliclavoroVeneto www.cliclavoroveneto.it, identificando una sezione specifica nella quale distribuire i materiali (in area riservata e non).

3.7. U.O. 7 – VENETO WELFARE

FINALITÀ

Il quadro di riferimento legale, al cui interno si colloca il Piano Operativo 2019-2020 di Veneto Welfare, è dato da:

- Legge regionale 18 luglio 2017, n. 15 - "Interventi per lo sviluppo della previdenza complementare e del welfare integrato regionale del Veneto" (BUR n. 69 del 21/07/2017)
- Legge regionale 29 dicembre 2017, n. 45 (Collegato alla legge di stabilità regionale 2018) – Articolo 55: "Norma di prima attuazione delle disposizioni in materia di previdenza complementare di cui alla legge regionale 18 luglio 2017, n. 15"

La legge regionale n. 15/2017 ha definito in maniera organica una politica regionale finalizzata a dare maggiore impulso allo sviluppo della previdenza complementare di natura collettiva e in generale ai sistemi di welfare integrato, con il fine di garantire ai propri cittadini migliori condizioni e prospettive di sicurezza economica e sociale.

L'obiettivo è introdurre e sostenere nel sistema regionale strumenti mirati a costruire un vero e proprio modello di welfare integrato regionale, con esplicito riferimento alle forme pensionistiche e sanitarie complementari, ai progetti di welfare territoriale e aziendale.

Nello specifico, per quanto riguarda lo sviluppo della previdenza complementare, la legge regionale assume come principale obiettivo il rafforzamento a livello regionale di fondi pensione di natura contrattuale per i lavoratori dipendenti – a partire dal rafforzamento dei fondi già esistenti - nonché di stimolare l'istituzione di fondi pensione per i lavoratori autonomi ed i liberi professionisti, promossi dalle associazioni regionali di rappresentanza.

Sono tre gli elementi di contesto da tenere in considerazione:

1. il sistema pensionistico, da decenni sottoposto a continui interventi normativi, che determinano tensioni sociali e alimentano conflitti politici e sindacali;
2. il sistema di welfare universalistico, in particolare il sistema socio-sanitario, che sta vivendo un momento di svolta. Il progressivo incremento di una popolazione sempre più anziana, che esprime nuovi bisogni, oltre a richiedere profonde trasformazioni nella tipologia e nell'organizzazione dei servizi, determina soprattutto squilibri finanziari, cui si fa fronte richiedendo una sempre maggiore compartecipazione alla spesa da parte dei cittadini oppure con una riduzione delle prestazioni;
3. gli effetti negativi della crisi economica e occupazionale, che stanno sviluppando varie forme del c.d. welfare secondario, vale a dire un insieme di nuove politiche sociali realizzate al di fuori dell'intervento pubblico, ad opera di attori diversi, in primis le organizzazioni di rappresentanza, gli enti bilaterali, le fondazioni, le organizzazioni del terzo settore e della mutualità.

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ

Con l'obiettivo di costruire e dare continuità a un modello organizzativo, che assicuri stabilmente la realizzazione degli interventi previsti dalla legge regionale, tenendo in considerazione i limiti di budget e i vincoli temporali in un contesto di notevole complessità nei temi da affrontare, si procederà garantendo il Coordinamento degli attori del sistema regionale e favorendo la Promozione, informazione e assistenza qualificata.

Le attività previste dall'Unità Operativa Veneto Welfare garantiranno:

a) le attività di promozione, informazione e assistenza qualificata in ordine alla previdenza complementare della popolazione regionale;
b) la cura dei rapporti con gli enti accreditati e con i soggetti aderenti alle forme di welfare e per il coordinamento dell'attività dei fondi stessi, ivi compresi i rapporti con gli enti gestori;
c) l'offerta di servizi e assistenza qualificata connessi alla materia della previdenza in genere ed ai fondi sanitari integrativi;

e) lo studio le ricerche e le pubblicazioni relativamente alle materie di competenza.

Informazione e Promozione

Il Programma di informazione e promozione riguarda l'incidenza sulle potenzialità di sviluppo delle varie forme di welfare, a partire dalla previdenza complementare, sia in termini di incremento della percentuale di lavoratori iscritti ai fondi collettivi, sia in termini di incremento della media annuale dei contributi versati, sia nella prospettiva di ampliamento dei settori interessati, con riferimento anche ai settori del pubblico impiego.

L'Analisi delle migliori pratiche rinvenibili in altri contesti territoriali si focalizza sulla acquisizione di una analisi di contesto in ambito regionale e europeo, che valorizzerà quanto è già presente nella regione, al fine di poter disporre di maggiori informazioni in ordine al funzionamento dei fondi pensionistici collettivi, alla diffusione dei fondi integrativi sanitari e allo sviluppo di altre forme di welfare territoriale. L'azione consentirà di informare le attività che si svilupperanno sul versante della formazione rivolta a stakeholders e operatori.

Per favorire la promozione, l'informazione e l'assistenza qualificata saranno organizzati tre focus all'anno, in accordo con l'Osservatorio sul Welfare, con l'obiettivo di approfondire quali siano le criticità di natura sistemica, normativa, organizzativa che si frappongono allo sviluppo della previdenza complementare, tramite i fondi contrattuali ed assicurativi, e delle altre forme di welfare territoriale. Per questa analisi di tipo qualitativo sarà utilizzato lo strumento del focus group, coinvolgendo i principali stakeholders.

Il WELFARE DAY verrà programmato nel corso del 2020 approfondendo il ruolo dei diversi attori del comparto, in primo luogo previdenza complementare, assistenza sanitaria integrativa, ma anche l'insieme dei soggetti che operano nel cosiddetto secondo welfare (aziende, enti bilaterali, fondazioni, terzo settore), con una visione di welfare integrato, sostenuto da uno schema generale capace di avere adeguata flessibilità, in modo da evolvere la staticità dei modelli attuali e favorire l'adattamento in relazione alle singole necessità traguardandole con i fondamenti del percorso di autonomia in atto.

Azioni di Sistema

La progressiva attuazione del piano di sviluppo del programma regionale andrà sorretta da alcune azioni complementari funzionali a supportare gli sviluppi organizzativi ed a migliorare la qualità dei servizi. In questa fase, considerati i vincoli di budget e le priorità d'intervento, si ritiene di concentrare sulle seguenti attività:

- **Portale Veneto Welfare**

La piattaforma telematica (sito, app. ecc) realizzata nel primo periodo di attività, necessita ora e in futuro sia di una costante implementazione di contenuti e qualità dei servizi informativi offerti sia di un monitoraggio tecnico del sistema capace di implementare nuove funzioni operative intercettando le esigenze dei vari soggetti coinvolti. Al riguardo è previsto lo sviluppo di una fase di implementazione del sito www.venetowelfare.com e della relativa App.

- **Accreditamento regionale**

L'art. 2 della L.R. n. 15/2017 prefigura un sistema di accreditamento regionale finalizzato al riconoscimento e sostegno delle forme di welfare collettive, che rispettino determinati requisiti di qualità elencati al primo comma della norma citata. I criteri e le modalità per l'accreditamento dovranno essere stabiliti con delibera della Giunta regionale, sentita la Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali e la commissione consiliare competente.

- **Osservatorio sul Welfare**

Il punto di partenza sarà un modello complessivo di welfare integrato, fondato su uno schema generale dotato di adeguata flessibilità, che si adatti alle singole necessità. Per fare questo dovremo prima di tutto osservare con prospettive diverse, capaci di integrare i dati dei vari livelli di contrattazione.

Anche per questi motivi nell'ambito della commissione di concertazione tra le parti sociali è emersa la necessità di proporre per il contesto regionale Veneto alcuni utili strumenti per il monitoraggio delle azioni rientranti nell'ambito della contrattazione decentrata territoriale di secondo livello.

Le prime analisi sul tema– basate su interviste a testimoni privilegiati – hanno evidenziato il permanere di vincoli e criticità che limitano lo sviluppo del secondo welfare, non solo per i problemi più generali che riguardano lo sviluppo della contrattazione collettiva di secondo livello, ma anche per alcuni aspetti specifici che riguardano la gestione dei piani aziendali. Uno degli aspetti che maggiormente incide negativamente è dato dall'insufficiente offerta di "servizi di prossimità", che riduce l'appetibilità del welfare aziendale e ne limita il valore sociale.

Quindi, ogni riflessione, che voglia quantomeno tentare di dare definizione di uno schema di Welfare Integrato non può che avere come metodologia di approccio due livelli, il primo di carattere quantitativo il secondo di carattere qualitativo. Nello specifico saranno svolte ricerche orientate a comprendere le dinamiche tra il welfare e le nuove generazioni, il ruolo del secondo welfare nel rapporto tra welfare aziendale e territoriale e definire lo standard di qualità dei provider con relativi costi.

- **Welfare Academy**

Si sente la necessità di dare vita a un luogo di pensiero e formazione in tema di welfare, nel quale far confluire le migliori esperienze a livello regionale, nazionale e europeo sul tema. Nello specifico, si svilupperà una collaborazione stretta d'insieme con partner di riferimento nazionale (Secondo Welfare e Itinerari Previdenziali) e il sistema di rappresentanza. La Welfare Academy vedrà l'individuazione dei contenuti e dei temi strategici per le finalità e la successiva declinazione sotto il profilo formativo e operativo (welfare integrativo, welfare territoriale, pluralità degli attori, innovazione sociale, sostenibilità, reti, qualità dei servizi, integrazione, monitoraggio e misurazione dell'impatto sociale). Inoltre ci sarà un aggiornamento professionale e formazione rivolta ad operatori e gestori di servizi, strutturando la rete territoriale degli Infopoint Veneto Welfare con relativa comunicazione strategica.

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

FINALITÀ

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

L'Unità Operativa, coerentemente a quanto previsto dalla Legge Regionale n. 3/2009, ha quale funzione principale lo svolgimento delle attività di coordinamento della rete dei servizi pubblici per l'impiego, l'assistenza tecnica in materia di Servizi per il lavoro e di programmi e misure di politica del lavoro. Su questa base si possono individuare tre linee principali d'intervento:

- **direzione e coordinamento della rete pubblica dei servizi per il lavoro**;
- **monitoraggio delle attività** di erogazione della rete pubblica dei servizi per il lavoro con riferimento ai Livelli Essenziali delle Prestazioni LEP;
- **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.

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ

L'attività dell'U.O.8 si inserisce nell'ambito della riorganizzazione dei Servizi pubblici per l'impiego che la Regione del Veneto ha concretizzato trasferendo le funzioni in materia a Veneto Lavoro, supportandone la realizzazione attraverso il Piano di Rafforzamento dei Servizi per il lavoro pubblici, DGR n. 1868/2016, con il quale è stata avviata una specifica azione di sostegno alla riorganizzazione dei CPI.

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. n. 150/2015, ha profondamente riformato la normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive e con il DL n. 4/2019 c.d. **"Reddito di Cittadinanza"** che ha avviato il piano straordinario di potenziamento dei CPI.

Con il Piano, nel corso del triennio 2017-2019 sono stati implementati una prima serie di interventi di potenziamento dei sistemi informativi, di rafforzamento delle competenze degli operatori dei CpI e di miglioramento della gestione dei servizi intensivi di ricerca attiva di lavoro e assistenza all'autoimpiego.

Elemento unificante di tutto il progetto è stata 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 e al placement duraturo.

Questa finalità ha implicato un cambiamento radicale nella "mission" dei CPI in precedenza focalizzata sull'amministrazione della disoccupazione. Con ciò si è spostato il focus dell'attività dei CpI sulla **gestione dell'attivazione dell'utenza e alla sua ricollocazione garantendo a tutti i disoccupati Livelli Essenziali delle Prestazioni.**

Questa nuova declinazione della propria missione implica l'introduzione nell'attività dei CpI di elementi volti a rafforzare la qualità dei servizi, i tempi di risposta, le collaborazioni finalizzate con operatori del territorio così da soddisfare specifici target operativi di più alto livello.

Programmazione e controllo servizi CPI

Il nuovo quadro nazionale delle politiche attive e del sistema di servizi per il lavoro definito con il D.lgs. n. 150/2015 e dal D.L. n. 4/2019, ha ridisegnato ruolo e funzioni dei Servizi per il lavoro.

Da un lato si prevede di fornire alle strutture regionali un supporto specifico di analisi e progettazione per la predisposizione delle politiche, dall'altro sarà fornito supporto organizzativo direttamente al sistema dei Servizi per il lavoro Pubblico, i Centri per l'Impiego, nell'attuazione delle innovazioni organizzative e di servizio che saranno progressivamente introdotte.

Per quanto riguarda la riorganizzazione dell'offerta di servizi, è adottato un approccio che a partire dal modello misto pubblico-privato, già ampiamente collaudato a livello regionale, rafforzi i meccanismi di cooperazione/integrazione e riorienti 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.

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 già implementate si segnalano: il sistema di programmazione e controllo dei servizi erogati dai CPI, che permette di verificare tempestivamente la popolazione destinataria dei servizi per l'impiego ed il rinvio alle politiche attive presenti nel territorio. L'attività sarà mantenuta e rafforzata in quanto elemento essenziale per verificare da un lato la performance realizzata e dall'altro orientare lo sviluppo dei servizi già attivi e/o l'implementazione di nuovi.

L'attività di monitoraggio nel prossimo futuro, in considerazione del 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 ulteriormente sviluppata in linea con la filiera operativa delineata dal D.Lgs. n. 150/2015 di registrazione, stipula del patto di servizio, rinvio alla politica attiva, verifica della condizionalità, ricollocazione.

Una linea di sviluppo delle di monitoraggio delle politiche del lavoro e dei servizi per il lavoro riguarderà la realizzazione sistematica di output informativi che garantisca ai diversi attori coinvolti gli elementi conoscitivi per le attività di valutazione. Per fare ciò sarà sviluppata una specifica attività volta a standardizzare la gestione delle informazioni e lo scambio di informazioni tra sistemi informativi circa le azioni di politica attiva presenti nella programmazione e gestione regionale (nella prospettiva del sistema unitario SIU).

Il risultato di questa attività di sistematizzazione delle fonti informative si concretizzerà nella costruzione di un data warehouse in cui far confluire tutte le informazioni sull'utenza dei Servizi, sui servizi erogati, sulle politiche messe in campo e sul loro utilizzo, sui risultati occupazionali e sulla performance dei singoli attori del sistema pubblico (CpI) e privato (soggetti accreditati).

Più nello specifico, nel corso del 2020 i principali prodotti del sistema di monitoraggio e valutazione dei servizi e delle politiche riguardano due ambiti di azione: la partecipazione dei candidati alle politiche attive, l'attivazione dei candidati nel mercato del lavoro. Per ciascun ambito d'intervento verranno prodotti una serie di indicatori e tre tipologie di strumenti: tabelle statiche, tabelle navigabili riservate, tabelle navigabili per il grande pubblico.

Il sistema supporterà in tal modo le valutazioni circa il raggiungimento degli obiettivi generali di disoccupazione, nonché la verifica della spesa sostenuta nella gestione dei servizi all'impiego e delle politiche attive.

Tra gli output informativi soggetti a periodico aggiornamento si segnala: la reportistica sull'utilizzo dei servizi dei CPI, la reportistica sulla partecipazione alle politiche attive in ordine alla DGR di riferimento.

Per quanto attiene invece le attività di monitoraggio e valutazione del Placement delle politiche attive, in considerazione del fatto che alla loro realizzazione provvede principalmente l'U.O.4, la loro descrizione è già stata

delineata nella parte del piano che riferisce all'U.O.4. L' U.O.3 e la U.O.8 collaboreranno a tale attività fornendo soprattutto gli elementi di conoscenza contenutistica di ciascuna misura di politica attiva considerata.

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

Servizi di assistenza utenti e CPI

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. Nella prospettiva della riforma prevista dal D.lgs. n. 150/2015, tenuto contro 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 della U.O. SILV.

Sviluppo e gestione progetti

L'ufficio 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 alla gestione dei tirocini extracurriculari, 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.

In riferimento al recente piano annuale sulla disabilità sono avviate iniziative previste e richieste in ordine sia alla gestione degli incentivi, alle politiche attive ed ai servizi a supporto del sistema.

Servizi del Portale ClicLavoroVeneto

Il portale ClicLavoroVeneto rappresenta la porta di accesso ai servizi digitali per il sistema sei servizi pubblici della regione Veneto. Rispetto alla gestione del Portale l'U.O. 8 opererà: a) curandone l'aggiornamento informativo; b) progettando e seguendo lo sviluppo dei principali Servizi con particolare riguardo di quelli destinati a lavoratori ed aziende utenti dei CpI.

Per quanto riguarda l'attività di produzione e aggiornamento delle diverse sezioni informative del Portale, L'U.O. 8 attraverso un apposito gruppo di lavoro redazionale garantirà l'aggiornamento delle informazioni con particolare riguardo alle nuove iniziative di Politica attiva promosse dalla Regione. Inoltre curerà le sezioni informative relative ai servizi offerti e alle attività realizzate dal sistema dei Centri per l'impiego.

La redazione del Portale inoltre:

- gestirà la comunicazione verso cittadini, imprese e intermediari promuovendo gli eventi d'interesse utilizzando allo scopo, oltre alla vetrina costituita dal Portale, i molteplici canali social disponibili;
- 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.

Per quanto attiene ai Servizi del Portale, l'U.O. 8 coordina lo sviluppo e la gestione dei seguenti Servizi destinati ad aziende e lavoratori:

- i servizi amministrativi rivolti ai lavoratori utenti dei CpI (es. patto di servizio online, acquisizione Scheda anagrafico professionale, etc.)
- servizi di pubblicazione del CV, ricerca offerte d'impiego e di candidatura a preselezioni e occasioni d'impiego

- servizi per la ricerca e la selezione di personale rivolti ad aziende ed agenzie per il lavoro;
- servizi di consultazione e candidatura relativamente all'offerta di percorsi di politica attiva (formazione professionale, percorsi di orientamento-accompagnamento, working experiences, etc);
- servizi di pubblicazione bandi di selezione per le assunzioni nel pubblico impiego;
- servizi di prenotazione delle prestazioni.

Per tutti i servizi citati è previsto una attività continua di manutenzione ed evoluzione con riferimento sia ad innovazioni normative che in qualche modo ne influenzano le modalità di erogazione sia per renderli maggiormente conformi alle esigenze dell'utenza in termini di qualità informativa e modalità d'uso.

Nel corso del triennio è previsto un graduale incremento dei servizi offerti tramite il Portale, ciò nell'ottica di una digitalizzazione dei servizi offerti dai CpI che riduca al minimo l'impiego di risorse professionali in attività puramente amministrative per poterle invece utilizzare nelle attività di maggiore qualità a supporto di lavoratori ed aziende.

Coordinamento CpI

L'attività di coordinamento dei CpI sarà orientata principalmente a garantire un'offerta uniforme di servizi su tutto il territorio regionale. Essa si concentrerà pertanto nel definire standard omogenei di servizio relativamente ai criteri e modalità per l'accesso, ai contenuti, alle procedure di erogazione, al trattamento delle informazioni correlate, ai tempi di attesa e di erogazione, all'aggiornamento tempestivo rispetto le prescrizioni normative.

L'attività di coordinamento verrà realizzata coinvolgendo direttamente le Unità Operative territoriali attraverso specifici gruppi di lavoro tematici.

In particolare gli ambiti tematici in cui è previsto una attività permanente di coordinamento sono i seguenti:

- **Coordinamento Servizi legali –** E' previsto un coordinamento regionale per garantire l'assistenza legale al sistema pubblico dei servizi per il lavoro.
- **Coordinamento Servizi per l'inclusione e l'integrazione –** E' previsto un coordinamento regionale per integrare le iniziative progettuali nell'area Svantaggiati, Migranti per ragioni economiche, inoltre è previsto un coordinamento regionale nell'area Disabili e Collocamento mirato per definire procedure comuni al sistema dei servizi per il lavoro.
- **Coordinamento Servizi per l'Impresa D/O –** E' previsto un coordinamento regionale sui servizi di incontro tra domanda ed offerta di lavoro.
- **Coordinamento Servizi in Convenzione –** E' previsto in coordinamento regionale in ordine ai servizi in convenzione a favore dei sistema regionale dei servizi per il lavoro: Autoimpiego con CCIAA ed eventuali altri operatori, Sportelli Lavoro dei Comuni.

Nell'ambito delle attività di coordinamento dei CpI, rientra anche l'attività di organizzazione delle **attività formative e di aggiornamento degli operatori.** Attività che nel prossimo triennio assumerà particolare rilievo in considerazione delle dinamiche del tutto eccezionali di incremento e turn-over del personale dei Centri per l'impiego.

Allo scopo verrà avviata l'organizzazione di una **Academy** aziendale in grado di garantire la valorizzazione delle migliori risorse umane in funzione della crescita globale delle professionalità dell'Ente. Saranno inoltre rafforzate le attività di formazione on-line già avviate con la realizzazione della piattaforma Forma-SPI dove sono già disponibili una serie di prodotti formativi.

L'obiettivo è di disporre di un sistema di formazione/aggiornamento particolarmente reattivo in grado di rispondere con celerità alle esigenze di adeguamento ed innovazione dei servizi derivanti dalle novazioni normative e dai cambiamenti del mercato del lavoro.

3.9. U.O.T. – UNITA' ORGANIZZATIVE TERRITORIALI

FINALITÀ

A presidio del sistema dei servizi pubblici per il lavoro a livello territoriale viene prevista una U.O. denominata U.O.8 Coordinamento e Gestione rete pubblica dei servizi per il lavoro, che ha lo scopo di garantire la funzione di coordinamento e controllo dei CPI. A livello territoriale sono previste 4 Unità organizzative territoriali (U.O.T.) che raggruppano gli ambiti provinciali e i CPI e dipendono dalla Direzione dell'Ente.

ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ

L'organizzazione territoriale e l'erogazione dei servizi dei CPI fanno riferimento principalmente al DM n. 4/2018 con il quale sono state definite le linee di indirizzo triennali e gli obiettivi annuali. Inoltre sono stati definiti i livelli essenziali delle prestazioni da erogare su tutto il territorio nazionale oltre ai tempi di convocazione delle diverse categorie di utenti.

Organizzazione Territoriale

E' previsto un coordinamento territoriale di ambito, coincidente con il territorio provinciale, finalizzato a garantire uniformità nelle procedure dei servizi erogati e modalità comuni di programmazione e controllo.

La programmazione territoriale dovrà garantire la programmazione e il controllo dei CPI, l'organizzazione e gestione del personale, le funzioni di segreteria, la gestione amministrativa ed economica.

Il livello territoriale dovrà supportare i CPI nei seguenti servizi: Collocamento Mirato, Orientamento specialistico e contrasto alla dispersione scolastica, servizi alle imprese e incontro tra domanda ed offerta.

I servizi erogati dai CPI sono previsti dal D. Lgs. n. 150/2015, e in particolare dell'art. 18 e dettagliati dal DM n. 4/2018.

Personale

In merito al personale coinvolto nella gestione dei servizi, in Tab. 1 ne è riportata la consistenza per categoria d'inquadramento e tipologia di figura professionale.

Nella Tab. 2 è riportata la dotazione organica con riferimento ai singoli ambiti territoriali (ex Province) in cui è organizzato l'Ente. Tale suddivisione sostanzialmente riflette quella ereditata con il passaggio delle funzioni dalle Province a Veneto Lavoro. L'incidenza di operatori rispetto al bacino di popolazione servito evidenzia una forte disomogeneità tra i diversi territori, disomogeneità che riguarda anche la distribuzione degli operatori per categoria professionale. Gli ambiti di Padova, Vicenza e Verona sono i territori che evidenziano i peggiori rapporti tra popolazione residente in età lavorativa e numero di operatori mentre le province di Rovigo e Belluno hanno un'incidenza di operatori sulla fascia di popolazione osservata significativamente sopra la media.

Tab. 1 Personale in forza presso Veneto Lavoro al 31/08/2019

Categoria/Profilo	Personale in servizio al 31/08/2019
A	1
Ausiliario	1
B	102
Collaboratore amministrativo contabile	58

Operatore Junior MDL	44
C	206
Istruttore amministrativo contabile	29
Operatore MDL	176
Tecnico Informatico Statistico	0
Tecnico Informatico	1
Tecnico Patrimonio	0
D	85
Analista MDL	2
Specialista amministrativo contabile	18
Specialista informatico	1
Specialista informatico statistico	0
Specialista MDL	64
Specialista nei rapporti con i Media	0
Specialista Comunicazione	0
Specialista Patrimonio	0
DIR	5
Dirigente	5
Totale	399

Tab. 2 Personale in forza a Veneto Lavoro che opera presso i Cpi al 01/01/2019

	BL	PD	RO	TV	VE	VI	VR	VENETO
Numero CPI	4	7	3	6	7	6	6	39
Totale dipendenti	25	47	39	68	54	70	49	352
Media operatori per CPI	7,3	6,9	13,3	12,5	7,9	9,0	13,2	9,7
Popolazione residente in età lavorativa	131.084	638.968	164.040	569.700	574.985	587.880	851.537	3.518.194
Operatori per 10.000 residenti in età lavorativa	1,9	0,7	2,4	1,2	0,9	1,2	0,6	1,0

Rete territoriale dei CPI

La tabella 3 riporta la collocazione geografica dei CPI nella regione Veneto.

Tab. 3 Mappatura dei Centri per l'Impiego nella regione Veneto.

Ambito	CPI	Comune	Indirizzo	PROV.	COMUNE	ALTRO PROPRIETARIO Denominazione
SEDE	CENTRALE	VENETO LAVORO	Via Ca' Marcello 67 – Mestre Venezia			Privati
Belluno	Ambito	Belluno	Via Feltre 109 – ed.A – Belluno	SI	NO	
Belluno	CPI	Agordo	Viale Sommariva 10 – Agordo	NO	NO	Unione Montana Agordina
Belluno	CPI	Belluno	Via Feltre 109 – ed.B – Belluno	SI	NO	
Belluno	CPI	Feltre	Via del Piave 14/a – Feltre	NO	NO	Agenzia delle Entrate
Belluno	CPI	Pieve di Cadore	Via degli Alpini 39 – Fraz Tai – Pieve di Cadore	NO	NO	Confartigianato
Padova	Ambito	Padova	Piazza Bardelle, 12 – 35131 Padova	NO	NO	Padova Attiva s.r.l
Padova	CPI e Collocamento Mirato	Padova	Sottopassaggio Saggin, 5 – 35131 Padova	NO		Padova Attiva s.r.l
Padova	CPI	Camposampiero	Piazza Castello, 35 - 35012 Camposampiero	NO	SI	
Padova	CPI	Cittadella	Vicolo del Folo, 2 – 35013 Cittadella	NO	NO	Ferro Roberto che ha concesso in sublocazione a Veneto Servizi Sas
Padova	CPI	Este	Piazzale Ca' Pesaro, 2 - 35042 Este	NO	NO	ATER
Padova	CPI	Conselve	Via Traverso, 2 - 35026 Conselve	NO	SI	
Padova	CPI	Monselice	Via Squero, 6/A - 35043 Monselice	NO	SI	
Padova	CPI	Piove di Sacco	Vic. Enzo Ferrari, 1	NO	NO	DAMI srl
Rovigo	Ambito	Rovigo	Via Ricchieri detto Celio n.10	SI		
Rovigo	Ambito	Rovigo	Viale della Pace n.5	SI		

Rovigo	CPI	Rovigo	Viale della Pace n.5	SI		
Rovigo	CPI	Adria	Piazzale Rovigno n.6	NO	SI	
Rovigo	CPI	Badia Polesine	Via Don Minzoni n. 66	NO	SI	
Treviso	Ambito	Treviso	Via Cal di Breda, 116 – TV Palazzina 5 – 1° piano – Sede provinciale	SI	NO	
Treviso	CPI	Treviso	Via Cal di Breda, 116 – TV Palazzina 5 – piano terra – Sede provinciale	SI	NO	
Treviso	Città dei Mestieri	Lancenigo	Via Franchini n. 3	SI		
Treviso	CPI	Castelfranco Veneto	Via Ulivi 1 – Castelfranco Veneto	NO	NO	ASCOM – Castelfranco Veneto
Treviso	CPI	Conegliano	Via Maggiore Piovesana, 13/M – Conegliano	NO	SI	
Treviso	CPI	Montebelluna	Via Vivaldi 16/F – Montebelluna	NO	NO	Società SICE – Padova
Treviso	CPI	Oderzo	Via Murialdo 5 – Oderzo	NO	SI	
Treviso	CPI	Vittorio Veneto	Piazza del Popolo 16 – Vittorio Veneto	NO	SI	
Venezia	Ambito	Venezia	Via Sansovino, 5- Torre Nord piano 0 – Centro Servizi 2-Mestre	SI	NO	Città Metropolitana Venezia
Venezia	CPI	Venezia	Via Sansovino, 3 -Torre Nord seminterrato - Centro Servizi 2 – Mestre	SI	NO	Città Metropolitana Venezia
Venezia	CPI	Mirano	Via G.Verdi, 48 – Mirano	NO	SI	
Venezia	CPI	Dolo	Via Foscarina, 12-Dolo	NO	NO	Immobiliare Beta Clara snc
Venezia	CPI	Portogruaro	Via Zappetti, 21/c- cond. Domus Viva – Portogruaro	NO	NO	INV EST sas di Pestrin Laura e C. snc
Venezia	CPI	San Donà di Piave	Via Calnova,126. – cond. Helianthus – San Donà di Piave	NO	NO	De Mercurio Ermelindo (eredi),Cataffo Orsola
Venezia	CPI	Jesolo	Via S.Antonio II Vicolo,10/b – Jesolo	NO	NO	Fidelity srl
Venezia	CPI	Chioggia	Ex casa del Pescatore riviera Caboto,5 – Chioggia	NO	SI	

Verona	CPI e Ambito	Verona	Via delle Franceschine, 10 - 2° piano - 37122 Verona (VR)	SI		
Verona	CPI	Affi	Località Cà Nove - 37010 Affi (VR) c/o centro Grand 'Affi Shopping Center	NO	SI	NO
Verona	CPI	Bovolone	Via IV Novembre, 1 - 37051 Bovolone (VR)	NO	SI	NO
Verona	CPI	Legnago	Edificio 13, Via Vicentini - 37045 Legnago (VR)	NO	SI	NO
Verona	CPI	San Bonifacio	Via Cesare Battisti 5 - 37047 San Bonifacio (VR)	NO	SI	NO
Verona	CPI	Villafranca	Piazza IV Novembre - 37069 Villafranca di Verona (VR)	NO	SI	NO
Vicenza	CPI e Ambito	Vicenza	via Legione Gallieno, 31	NO	NO	Muzzana Antonio & figli snc
Vicenza	CPI	Arzignano	Via A. Diaz 7	NO	NO	RA.MA.TEX SPA
Vicenza	CPI	Bassano	L.Parolini, 82	NO	NO	CARIVERONA BANCA SPA
Vicenza	CPI	Lonigo	Viale della Vittoria, 17	NO	SI	
Vicenza	CPI	Schio	Via Righi	NO	NO	Ulss7
Vicenza	CPI	Valdagno	Via E. Fermi 11/C	NO	NO	Fratelli Zordan
Vicenza	CPI	Asiago	Via Monte Sisemol 2	NO		ULSS 7 Pedemontana

Utenti dei CPI

Per l'individuazione della quantità di utenti dei CPI analizziamo le misure dello stock di DID (dichiarazioni di immediata disponibilità) attive e del loro flusso di aperture e chiusure.

Data la qualità attuale delle statistiche sulla disoccupazione accertata in via amministrativa, le analisi dell'utenza basate su dati di stock scontano un livello di attendibilità non ottimale, pesa la carente/mancata registrazione delle chiusure di DID per motivi diversi dalla (ri)occupazione nell'ambito del lavoro dipendente (inattività, pensionamento, trasferimento, lavoro indipendente etc.). Il flusso degli ingressi in DID – nonostante l'influenza che su di essa possono avere fattori normativi o modifiche nel sistema informativo – risulta invece una fonte informativa sicuramente migliore per comprendere la composizione e la dinamica degli utenti dei CPI.

Dai dati sui flussi di DID registrati negli anni 2017 e 2018 (da Tab. 4 a Tab. 6) è possibile ricavare le principali caratteristiche circa la composizione degli utenti che si rivolgono ai CPI per la prima volta dopo un periodo di occupazione. Il flusso complessivo è intorno alle 150.000 unità, di cui il 6% sono utenti inoccupati in cerca di primo impiego. Le donne superano di circa 10 punti percentuali il flusso di maschi. Un po' più della metà delle DID riguarda utenti adulti (30-54 anni), un po' più di un terzo (35%) riguarda DID di giovani con meno di trenta anni d'età ed infine l'11% delle DID è rilasciato da persone con più di 54 anni d'età.

Il flusso per mese ed anche l'incidenza rispetto alla popolazione per territorio evidenza una diversificazione del flusso in relazione alla presenza di lavoro stagionale. Nel mese di luglio c'è infatti un picco collegato alla conclusione

dei rapporti a termine nella scuola e nei mesi di gennaio, settembre, ottobre e novembre vi sono altri picchi collegati principalmente alla stagionalità del settore turistico-alberghiero. Quest'ultimo fenomeno genera una pressione nella domanda di servizi con variazioni territoriali e temporali che impattano significativamente nell'organizzazione della relativa offerta.

Tre neo-disoccupati su cinque risultano beneficiari di indennità di disoccupazione. Dopo le ultime riforme (Fornero, L. n. 92/2012, e Jobs Act, D.lgs. n. 22/2015) quasi tutti coloro che perdono un posto di lavoro per licenziamento o fine termine sono indennizzabili, infatti il tasso di copertura, se calcolato solo sui disoccupati eligibili (che sono due terzi del totale), si avvicina al 90%. Data la costruzione istituzionale dell'indennità di disoccupazione come assicurazione (obbligatoria), ne restano esclusi solo coloro che hanno perso un lavoro autonomo (ad eccezione di quanti possono accedere alla DIS-COLL) o si sono dimessi da un lavoro dipendente o sono alla ricerca del primo impiego: si tratta di categorie di disoccupati di difficile o impossibile assicurazione.

Tab. 4 Flusso DID

	2017	**2018**
Totale DID	141.215	151.449
Motivi di ingresso		
Inoccupato	23.431	21.730
Disoccupato	117.784	129.719
Mese		
Gennaio	12.204	13.351
Febbraio	8.760	9.046
Marzo	9.469	9.376
Aprile	7.900	8.570
Maggio	8.762	9.062
Giugno	9.333	10.056
Luglio	18.008	19.703
Agosto	9.503	9.976
Settembre	13.283	13.849
Ottobre	17.508	20.137
Novembre	17.992	17.731
Dicembre	8.493	10.592
Distanza Patto di Servizio		
Da 0 a 3 mesi	89.572	108.506
Da 4 a 6 mesi	2.606	3.881
>6 mesi	3.638	2.816
Senza Patto di Servizio	45.399	36.246
Percettore NASPI	86.844	96.620
Non percettore NASPI	54.371	54.829

Tab. 5 – Flusso nuove DID per Provincia ed incidenza sulla Popolazione. Anni 2017 e 2018.

Province	**2017**		**2018**	
	Numero	Incidenza	Numero	Incidenza
Belluno	5.975	19%	6.249	20%
Padova	25.066	18%	26.053	19%
Rovigo	6.984	19%	8.105	22%
Treviso	23.637	18%	25.534	19%
Venezia	29.159	23%	32.764	26%
Verona	28.292	21%	30.458	22%
Vicenza	22.103	17%	22.287	17%

Tab. 6 - Flusso nuove DID per classe di età/genere ed incidenza sulla Popolazione. Anni 2017 e 2018.

Età	2017			2018		
	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE
Giovani	26.472	26.405	52.877	27.084	26.256	53.340
Adulti	42.561	31.043	73.604	47.362	32.871	80.233
Senior	8.143	9.591	14.734	10.040	7.831	17.876
TOTALE	77.176	64.039	141.215	84.486	66.958	151.449

Ai fini programmatori l'analisi sul fabbisogno di servizi indica la necessità di strutturare una significativa offerta indirizzata ai disoccupati di lunga durata e che per fare ciò, considerato che ad oggi i CPI riescono a garantire in maniera sufficiente gli interventi riservati ai disoccupati con anzianità di disoccupazione entro i 12 mesi (Tab. 7), è necessario puntare al raddoppio della capacità produttiva.

Tab. 7 - DID rilasciate e ricollocazione nei successivi 12 mesi

	Totale	Mai lavorato		Hanno lavorato almeno un giorno nei successivi 12 mesi							
		Totale	di cui solo inter-mittente	Totale ricollocati	Tempo indeter-minato	Appren-distato	Tempo deter-minato	Sommini-strazione	Parasu-bordinato	Domestico	Inter-mittente
A. Valori assoluti (000)											
2008	83,4	31,7	0,7	51,6	11,3	5,2	33,7	9,5	2,1	1,9	1,2
2009	121,4	48,0	1,8	73,4	14,4	6,6	48,8	13,3	3,6	2,9	2,9
2010	114,2	43,5	2,2	70,7	13,2	7,3	46,4	12,6	3,5	3,5	3,7
2011	124,6	51,4	2,9	73,2	12,3	7,4	48,0	11,7	3,7	4,5	5,1
2012	136,1	60,1	2,1	75,9	12,5	7,0	50,1	12,5	3,2	4,7	3,8
2013	145,6	63,0	1,8	82,7	10,8	8,0	56,2	13,4	3,2	4,7	3,0
2014	157,1	65,8	1,7	91,3	18,0	7,8	60,0	15,4	2,8	4,8	2,8
2015	149,5	57,7	1,4	91,7	23,5	8,4	58,3	16,0	1,5	4,5	2,3
2016	137,9	49,6	1,8	88,4	14,8	10,0	59,7	16,2	1,1	4,1	3,5
2017	140,0	49,4	2,4	90,6	12,4	12,0	60,7	16,9	1,2	3,5	5,1
B. Incidenza % su totale											
2008	100%	38%	1%	62%	14%	6%	40%	11%	3%	2%	1%
2009	100%	40%	1%	60%	12%	5%	40%	11%	3%	2%	2%
2010	100%	38%	2%	62%	12%	6%	41%	11%	3%	3%	3%
2011	100%	41%	2%	59%	10%	6%	39%	9%	3%	4%	4%
2012	100%	44%	2%	56%	9%	5%	37%	9%	2%	3%	3%
2013	100%	43%	1%	57%	7%	5%	39%	9%	2%	3%	2%
2014	100%	42%	1%	58%	11%	5%	38%	10%	2%	3%	2%
2015	100%	39%	1%	61%	16%	6%	39%	11%	1%	3%	2%
2016	100%	36%	1%	64%	11%	7%	43%	12%	1%	3%	3%
2017	100%	35%	2%	65%	9%	9%	43%	12%	1%	2%	4%

Fonte: elab. Osservatorio Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2018)

Utile al dimensionamento e organizzazione dei CPI è anche il dato relativo allo stock di lavoratori disabili iscritti al collocamento mirato. Sono pari a poco meno di un decimo dello stock totale di utenti, considerato il maggior impegno che tale utenza richiede se ne deduce che ad essa va riservato una quota più che proporzionale di risorse professionali impegnate.

SERVIZI DEI CPI

Alla luce del D. Lgs. n. 150/2015, e in particolare dell'art. 18, le azioni che i Centri per l'impiego sono chiamati a svolgere, che si vanno a sommare a quelle precedentemente richiamate, si possono sinteticamente ricondurre alle seguenti tipologie di servizio, garantendo la copertura di un percorso che va dall'accoglienza e la presa in carico, alla ricollocazione:

- Conferma dello stato di disoccupazione dei non beneficiari di sostegno al reddito (art. 20, D.Lgs. n. 150/2015) e dei beneficiari di sostegno al reddito (art. 21, D.Lgs. n. 150/2015) compresi gli utenti del Reddito di Cittadinanza;
- Profilazione dei disoccupati;
- Stipulazione di un patto di servizio personalizzato, anche per beneficiari di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro (art. 22, D.Lgs. n. 150/2015);
- Orientamento di base, analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale;
- Ausilio alla ricerca di una occupazione, anche mediante sessioni di gruppo, entro tre mesi dalla registrazione;
- Orientamento specialistico e individualizzato, mediante bilancio delle competenze ed analisi degli eventuali fabbisogni in termini di formazione, esperienze di lavoro o altre misure di politica attiva del lavoro, con riferimento all'adeguatezza del profilo alla domanda di lavoro espressa a livello territoriale, nazionale ed europea;
- Orientamento individualizzato all'autoimpiego e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa;
- Avviamento di attività di formazione ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'autoimpiego e dell'immediato inserimento lavorativo;
- Accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno individuale di ricollocazione;
- Promozione di esperienze lavorative ai fini di un incremento delle competenze, anche mediante lo strumento del tirocinio;
- Gestione, anche in forma indiretta, di incentivi all'attività di lavoro autonomo;
- Gestione di incentivi alla mobilità territoriale;
- Gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti;
- Promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile.

Vanno infine ricordati i servizi relativi alla gestione dell'assegno di ricollocazione, ai sensi dell'articolo 23 del D. Lgs. n. 150/2015 e alla gestione della cosiddetta "condizionalità", consistente nella verifica che i beneficiari di sostegno al reddito partecipino effettivamente alle misure di politica attiva del lavoro attivate, applicando le sanzioni in caso di inosservanza del patto di servizio personalizzato, nel rispetto dell'articolo 21 del D. Lgs. n. 150/2015.

Come riportato in precedenza, il flusso annuale di ingressi in disoccupazione è pari a circa 150.000 soggetti. Di questi circa 10.000 si ricollocano prima di aver sottoscritto il PSP. I CPI dovranno quindi gestire annualmente un flusso di nuovi PSP per 140.000 utenti di cui circa una metà percettori di ammortizzatore sociale e altrettanti privi di ammortizzatori.

L'analisi condotta nei precedenti paragrafi ha evidenziato come i CPI siano chiamati per il futuro a svolgere una serie di attività di cui una parte significativa già ora viene realizzata.

La tabella n. 8 propone in forma sintetica l'attuale capacità produttiva dei CPI in base alle attività erogate nel corso del 2018.

Tab.8 - Principali attività di gestione di Politiche Attive svolte dai CPI per provincia

	Istruttoria e rilascio Assegno per il Lavoro	Stipula Patti Garanzia Giovani	Promozione di tirocini	Stipula Patti di servizio D. Lgs. 150	Pubblicazione CV	Pubblicazione vacancy
Città Metropolitana di Venezia	1.657	2.339	1.577	28.755	18.837	1.474
Prov. di Belluno	640	903	676	4.860	3.264	1.615

Prov. di Padova	2.560	3.547	2.611	25528	19.279	1.842
Prov. di Rovigo	588	987	989	7.973	8.116	409
Prov. di Treviso	2.920	4.178	3.939	25.154	22.422	2.337
Prov. di Verona	2.539	1.731	2.344	24.417	16.859	1.201
Prov. di Vicenza	2.818	3.897	2.873	19.724	13.051	1.383
Totale	**13.722**	**17.582**	**15.009**	**136.411**	**101.828**	**10.261**

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv

LIVELLI ESSENZIALI DELLE PRESTAZIONI - LEP

Gestione Servizi CPI - DM n. 4/2018 - Persone

- Accoglienza e prima informazione;
- Certificazione (servizio nuovo rispetto al DM n. 4/2018): servizio relativo alla richiesta di certificati da parte degli utenti persone, imprese, intermediari;
- DID profilatura e aggiornamento SAP: servizio finalizzato alla gestione della disoccupazione;
- Orientamento di base: servizio previsto nella gestione della disoccupazione;
- Gestione del Patto di servizio personalizzato: servizio previsto nella gestione della disoccupazione;
- Orientamento specialistico e contrasto alla dispersione scolastica: servizio specialistico a favore degli utenti presenti nel percorso della gestione della disoccupazione (orientamento di gruppo) e degli studenti in dispersione;
- Supporto all'inserimento lavorativo (1): servizio di accompagnamento al lavoro tramite attività di gruppo, attivazione di tirocini, servizio di incontro tra domanda ed offerta di lavoro con individuazione della proposta di offerta disponibile al CPI;
- Supporto all'inserimento lavorativo (2): servizio di assistenza alla ricollocazione tramite utilizzo dell'Assegno di ricollocazione e/o delle politiche di ricollocazione presenti in regione come l'Assegno per il lavoro;
- Avviamento a formazione: servizio di assistenza al rinvio ai percorsi formativi presenti nel portale CLV autorizzati e/o finanziati dalla Regione Veneto;
- Gestione incentivi alla mobilità territoriale: servizio di assistenza all'utilizzo degli attuali strumenti a disposizione;
- Gestione strumenti finalizzati alla conciliazione tempi di lavoro con obblighi di cura verso minori o soggetti non autosufficienti: servizio di assistenza all'utilizzo degli attuali strumenti a disposizione;
- Graduatorie avviamento PA: servizio di assistenza;
- Promozione prestazioni di lavoro socialmente utile: servizio di assistenza all'utilizzo dei percorsi presenti;
- Collocamento mirato: servizio di Iscrizione al collocamento mirato, Orientamento di base, Patto di servizio personalizzato, Orientamento specialistico, Accompagnamento al lavoro, Incrocio domanda offerta;
- Presa in carico soggetti vulnerabili: servizio per la gestione REI e la gestione progetti rivolti a svantaggiati;
- Supporto all'autoimpiego: rinvio a servizi convenzionati specializzati.

- **Gestione Servizi CPI - DM 4/2018 - Imprese**
- Accoglienza e informazione;
- Incontro domanda offerta: Analisi di mercato, Raccolta vacancy, Selezione base (preselezione), Selezione avanzata;
- Attivazione tirocini: servizio di gestione del tirocinio come politica attiva;
- Collocamento mirato: gestione dei servizi di informazione, individuazione dei candidati, definizione convenzioni.

3.10. 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.

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 questo ufficio 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.

Coordinamento Unità Organizzative

Il coordinamento delle Unità Organizzative costituisce un ufficio per il funzionamento dell'Ente nella prospettiva di verificare la programmazione ed anticipare le misure di correzione alle azioni al fine di raggiungere gli obiettivi previsti. Verrà svolto con una segreteria che opererà in modo specifico in riferimento al piano triennale ed al consuntivo semestrale rilevando scostamenti e trasferendo le indicazioni correttive alle Unità Organizzative.

Comunicazione Interna / Esterna e Relazioni Istituzionali

La comunicazione interna viene gestita attraverso la rete intranet, che consente di condividere informazioni, documenti, modulistica informatizzata.

Condividere il maggior numero di informazioni e dati permette all'ente di raggiungere livelli di efficienza ed efficacia molto alti, con l'effetto positivo di raggiungere gli obiettivi prefissati in modo meno dispendioso. Indirettamente, essere al corrente delle attività intraprese dall'ente, anche solo a livello superficiale, aumenta il senso di appartenenza all'azienda, con un effetto positivo sul clima interno ed il benessere organizzativo. Questo riflesso della comunicazione interna si verifica a prescindere dalla natura dei messaggi diffusi: un'organizzazione che dialoga con i propri dipendenti trasmette un senso di attenzione ed importanza nei confronti del capitale umano. Grazie ad un sistema di comunicazione interna si può arrivare a rafforzare il senso di appartenenza e partecipazione all'ente utilizzandolo nella diffusione e promozione di quegli aspetti che riguardano direttamente la vision dell'ente. Il circuito di comunicazione interna si presta quindi ad usi diversi, i quali si concretizzano in effetti benefici sui risultati e sull'ambiente interno dell'ente se gestito in maniera.

La comunicazione istituzionale esterna 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 via web.

La comunicazione istituzionale on-line, infatti, 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. Attraverso la comunicazione istituzionale si possono perseguire diverse azioni e finalità, tra le quali:

- informare i cittadini/utenti in merito all'Ente ed ai suoi servizi;
- attivare servizi di sportello unico, polifunzionale, multiente, virtuale;
- aprire nuovi spazi di partecipazione;
- migliorare la trasparenza amministrativa;
- promuovere processi di semplificazione e organizzazione;
- attivare nuovi canali per il controllo della qualità dei servizi;
- monitorare la soddisfazione degli utenti.

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.

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.

Ufficio Legale

L'ufficio 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 giudiziali 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.