

---

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 492  
del 19 aprile 2011

**Adozione, ai sensi dell'art. 16 Allegato A alla D.g.r. 19.05.2009 n. 1445, del sistema di analisi e verifica delle capacità operative dei soggetti accreditati a svolgere servizi per il lavoro.**

*[Formazione professionale e lavoro]*

Note per la trasparenza:

Il presente provvedimento propone l'adozione di un sistema di analisi e verifica delle capacità operative dei soggetti accreditati, al fine di misurare efficacia, efficienza e qualità del sistema complessivo dell'offerta dei servizi per il lavoro.

L'Assessore Marialuisa Coppola riferisce quanto segue.

L'art. 25 Lr 13 marzo 2009 n. 3, "Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro", ha previsto l'istituzione di un sistema regionale di accreditamento per i servizi al lavoro, così come stabilito dall'art. 7 D.lgs 24 settembre 2003 n. 276, al fine di assicurare a coloro che sono in cerca di occupazione una rete di servizi funzionali a favorirne l'inserimento/reinserimento lavorativo.

Al citato articolo è stata data attuazione con Dgr 19 maggio 2009 n. 1445 e successivo Decreto del Dirigente della Direzione Lavoro 26 maggio 2009 n. 446, con i quali si è appunto istituito l'elenco regionale dei soggetti accreditati a svolgere servizi per il lavoro.

Tuttavia, considerato il momento di crisi economico-finanziaria ed occupazionale e allo scopo di assicurare tempestivamente misure di politica attiva del lavoro, il predetto elenco è stato istituito con carattere sperimentale e durata biennale.

L'Allegato A alla Dgr n.1445/2009 disciplina, come indicato dall'art. 7 D.lgs n. 276/2003, i requisiti e le procedure per conseguire l'accREDITamento, le modalità di tenuta dell'elenco e di verifica della persistenza dei requisiti, gli obblighi degli operatori accreditati e le prestazioni essenziali che essi devono garantire. In tale contesto, l'art. 16 dell'Alleg. A prevede inoltre che la Giunta regionale individui un sistema di analisi e verifica volto a misurare efficacia, efficienza e qualità del sistema complessivo dell'offerta dei servizi per il lavoro, affinché tale sistema, attraverso un continuo miglioramento, possa orientarsi verso standard di qualità elevati.

La Regione innanzitutto ha effettuato, mediante l'esame della documentazione fornita dagli interessati, i controlli relativi al possesso dei requisiti (giuridici, professionali e struttu-

rali) richiesti dagli artt. 3 e ss. Alleg. A ai fini dell'iscrizione nell'elenco regionale.

Essa inoltre ha avviato, ai sensi dell'art. 12 Alleg. A, le verifiche del mantenimento dei requisiti per la conservazione dell'accreditamento, nonché, ex art. 16 Alleg. A, i controlli in ordine alle capacità operative dei soggetti accreditati. Tale attività di audit, che può consistere sia nell'esame di documenti sia nell'effettuazione di visite in loco, viene svolta in collaborazione con l'ente strumentale Veneto Lavoro.

A questo punto si ritiene necessario procedere ad una formalizzazione del complessivo sistema di controllo, anche ai fini di dare attuazione a quanto previsto dall'art. 16 Alleg. A.

Il presente atto è dunque volto all'adozione di un sistema sperimentale di analisi e verifica dei requisiti e delle capacità operative dei soggetti accreditati.

Al riguardo, si rende opportuno, da un lato, individuare un set di indicatori di qualità, mediante il quale operare il monitoraggio delle politiche del lavoro attuate dai soggetti accreditati (Allegato A alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante) e, dall'altro, predisporre una pista di controllo, quale iter procedurale attraverso cui deve espletarsi tale attività di monitoraggio (Allegato B alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante).

Ai fini dell'elaborazione del set di indicatori è possibile, in prima battuta, fare riferimento alle politiche di contrasto alla crisi occupazionale poste in essere dagli operatori accreditati.

Ove la sperimentazione abbia esito positivo, il sistema di analisi e verifica così approntato potrà costituire la piattaforma, contestualmente all'adozione del modello definitivo di accreditamento, per l'approvazione del sistema definitivo di misurazione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi per il lavoro.

Infine, è necessario procedere all'aggiornamento del portale "www.servizilavoro.venetolavoro.it", onde migliorare la gestione del sistema di accreditamento, promuovere strumenti di valutazione ed autovalutazione delle performance e favorire l'autonomia dei soggetti accreditati nella gestione delle informazioni che li riguardano, fatte salve le prerogative di controllo della Regione. Tale attività sarà svolta da Veneto Lavoro nell'ambito delle sue funzioni istituzionali.

Tutto ciò premesso, il relatore sottopone all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

#### La Giunta regionale

- Udito il relatore, il quale dà atto che la Struttura competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale;

- Visto il D.lgs 24 settembre 2003 n. 276 ed in particolare l'art. 7;

- Vista la Lr 13 marzo 2009 n. 3 ed in particolare l'art. 25;

- Vista la Dgr 19 maggio 2009 n. 1445 ed in particolare l'art. 16 dell'Allegato A;

- Visto il Decreto del Dirigente della Direzione Lavoro 26 maggio 2009 n. 446;

- Considerate le motivazioni e le proposte espresse in premessa dal relatore;

delibera

1. di adottare il sistema di analisi e verifica delle capacità operative dei soggetti accreditati, di cui agli Allegati A e B alla presente deliberazione, contenenti rispettivamente il set di indicatori di qualità dei servizi per il lavoro e la relativa pista di controllo;

2. di incaricare Veneto Lavoro dell'aggiornamento del portale "www.servizilavoro.venetolavoro.it";

3. di incaricare, in qualità di responsabile del procedimento, il Dirigente regionale della Direzione Lavoro all'adozione dei provvedimenti necessari per dare attuazione al presente provvedimento;

4. di dare atto che la presente deliberazione non comporta spesa a carico del bilancio regionale.

#### Allegato A

Soggetti accreditati in via sperimentale per i servizi al lavoro (Dgr n. 1445/2009)

#### Sistema di Indicatori

##### Premessa

Un Sistema di Indicatori rappresenta uno strumento per valutare la qualità del lavoro del servizio a cui si riferisce.

Il dispositivo di accreditamento di cui all'Allegato A alla Dgr n. 1445 del 19.05.2009 prevede all'art. 16 l'adozione di un sistema di analisi e verifica delle capacità operative dei soggetti accreditati finalizzato a misurare efficacia, efficienza e qualità del sistema complessivo dell'offerta dei servizi per il lavoro.

Il sistema di analisi e verifica di seguito descritto prende in considerazione:

1. i requisiti strutturali;
2. i requisiti professionali;
3. i requisiti di processo relativi alle aree di intervento;
4. gli esiti delle prestazioni offerte in riferimento alle aree di accreditamento.

Per ognuna di queste tipologie di requisiti è individuato un set di indicatori:

- indicatori descrittivi, che fotografano le caratteristiche dei soggetti accreditati e rilevano condizioni di qualità;
- indicatori numerici, atti a misurare le performance di efficacia, efficienza e qualità relativi a strutture, processi ed esiti.

#### Requisiti strutturali e di funzionamento (artt. 5, 7 e 13 Alleg. A alla Dgr n. 1445/2009)

Requisito	Descrizione requisiti	Indicatori descrittivi	Indicatori quantitativi
a	Almeno una unità operativa nel territorio della Regione Veneto	Corrispondenza delle informazioni a quanto inserito nel portale Servizi Lavoro - area Accreditamento	N. delle unità operative accreditate

b	<p>Gli spazi: esercizio dell'attività per cui viene richiesto l'accreditamento in spazi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) identificabili rispetto a quelli di altri soggetti;</li> <li>2) conformi alla normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro</li> <li>3) conformi alla normativa in materia di tutela di igiene e sicurezza</li> <li>4) conformi alla normativa in materia di accessibilità per i disabili</li> <li>5) attrezzati con adeguati arredi per l'attesa dell'utenza</li> <li>6) atti a garantire la riservatezza durante i colloqui individuali</li> <li>7) aperti al pubblico se adibiti a sportello per lo svolgimento delle attività per le quali viene richiesto l'accreditamento</li> </ol>	<p>Identificazione degli spazi Conformità alla normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro Accessibilità per i disabili Adeguatezza degli arredi Condizioni di riservatezza durante i colloqui</p>	
c	<p>Le attrezzature: 1) attrezzature d'ufficio idonee allo svolgimento delle attività per le quali viene richiesto l'accreditamento 2) attrezzature e connessioni telematiche idonee a interconnettersi ai Sistemi Informativi Regionali di cui all'art. 28 della legge regionale 3/2009</p>	<p>Disponibilità di strumenti e tecnologie per la fruizione della prestazione Connessione ai sistemi informativi regionali</p>	<p>N. uffici in totale dedicati N. postazioni di lavoro dedicate</p>
d	<p>Una volta rilasciato l'accreditamento, indicazione visibile all'esterno e all'interno degli spazi dell'unità organizzativa: 1) degli estremi del provvedimento di iscrizione all'Elenco regionale 2) del servizio e degli orari di apertura al pubblico garantiti 3) dell'organigramma delle funzioni aziendali nonché del responsabile della unità organizzativa</p>	<p>Visibilità dell'accreditamento all'esterno degli spazi dell'unità organizzativa Visibilità dell'accreditamento all'interno degli spazi dell'unità organizzativa Presenza degli orari garantiti di apertura al pubblico Presenza e visibilità dell'organigramma delle funzioni aziendali nonché del responsabile della unità organizzativa</p>	<p>N. targhe e/o indicazioni che indicano il servizio N. ore di apertura settimanale</p>
e	Interconnessione ai Sistemi Informativi Regionali	<p>Verifica dei requisiti di interconnessione (PC, collegamento a internet, login e password del rappresentante legate e di un operatore) Aggiornamento delle informazioni relative agli interventi realizzati (politica attiva, ...)</p>	
f	Invio alla Regione Veneto e alle Province di ogni informazione strategica per un efficace funzionamento del mercato del lavoro	Tipologia delle informazioni inviate	N. informazioni (relazione, report, ...)

g	Comunicazione alla Regione Veneto e alle Province delle buone pratiche realizzate, nonché delle informazioni e dei dati relativi all'attività svolta e ai risultati conseguiti secondo le modalità definite da apposite linee guida	Segnalazione di buone pratiche a Province e Regione Comunicazione dei dati sulle attività svolte a Province e Regioni	N. segnalazioni inviate (relazione, report, ...) N. invii effettuati
h	Osservazione delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8, 9 e 10 del decreto legislativo 276/2003.	Presenza dei dossier individuali dei lavoratori in riferimento a specifiche Dgr Conformità della gestione dei dati individuali	N. dossier individuali
i	Presenza di una Carta dei Servizi che descriva finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo	Disponibilità della Carta dei servizi nei locali Disponibilità della Carta dei servizi sul sito internet del soggetto accreditato Presenza di una indagine di customer satisfaction Presenza di un piano di miglioramento degli standard riportati nella Carta dei servizi	N. copie distribuite N. reclami e suggerimenti ricevuti
l	Erogazione delle prestazioni a tutti gli utenti (persone e imprese) che si rivolgono al soggetto accreditato, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo	Rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità	
m	Svolgimento dei servizi senza oneri per i lavoratori	Svolgimento dei servizi senza oneri per i lavoratori	

**Requisiti professionali**  
(art. 6 Alleg. A alla Dgr n. 1445/2009)

Requisito	Descrizione requisiti	Indicatori descrittivi	Indicatori quantitativi
a	Responsabile unità organizzativa: · titolo di studio · tipologia di rapporto e tempo dedicato	Conformità del curriculum ai requisiti riportati nell'Allegato A alla Dgr n. 1445 del 19.05.2009 (art. 6)	N. responsabili di unità operativa del soggetto accreditato
b	Addetto all'accoglienza e all'informazione: · titolo di studio · tipologia di rapporto e tempo dedicato	Conformità del curriculum ai requisiti riportati nell'Allegato A alla Dgr n. 1445 del 19.05.2009 (art. 6)	N. addetti all'accoglienza del soggetto accreditato

c	Operatore MdLl (Mercato del lavoro locale) · titolo di studio · tipologia di rapporto e tempo dedicato	Conformità del curriculum ai requisiti riportati nell'Allegato A alla Dgr n. 1445 del 19.05.2009 (art. 6)	N. operatori MdLl del soggetto accreditato
d	Indicazione di un responsabile nell'ambito del personale di cui alle lettere a) b) c).	Presenza del responsabile del personale esplicitamente incaricato	

**Prestazioni essenziali ed erogazione dei servizi**  
(art. 17 Alleg. A alla Dgr n. 1445/2009  
e servizi di politica attiva del lavoro)

Prestazioni essenziali	Tipologia di servizi collegati	Prestazioni	Indicatori descrittivi	Indicatori quantitativi
Accesso e informazione	· Informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso · Informazione e invio ad altri servizi territoriali · Informazione su mercato del lavoro e opportunità occupazionali	Colloqui informativi		N. utenti ricevuti nel periodo di riferimento N. e tipo di materiale informativo consegnato N. lavoratori trattati in Cassa integrazione in deroga N. lavoratori trattati in Mobilità in deroga N. lavoratori trattati per politiche attive a parasubordinati N. utenti inviati ai Centri per l'impiego (CPI) N. utenti inviati ad altri enti accreditati
Valutazione del caso individuale	· Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro	Colloquio accoglienza di primo livello e Patto di Servizio		N. colloqui di primo livello N. Patti di Servizio sottoscritti con il soggetto accreditato
Mediazione per l'incontro domanda / offerta di lavoro	· Raccolta e diffusione dei curriculum vitae · Ricerca e segnalazione delle vacancy · Preselezione, verifica della disponibilità e gestione del contatto			N. curriculum vitae raccolti e aggiornamento del profilo sul portale Servizi Lavoro N. vacancy segnalate N. contatti gestiti
Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro (PAI)	· Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI)	Colloquio di secondo livello per analisi esperienze e attese Colloquio di definizione del PAI		N. colloqui di secondo livello N. PAI stipulati N. utenti inviati alle misure di sostegno per l'inserimento lavorativo

Attivazione di misure di sostegno per l'inserimento lavorativo	· Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante	Colloquio di counselling individuale		N. colloqui di counselling individuale
		Colloquio di counselling di gruppo		N. interventi di counselling di gruppo
		Bilancio di competenze		N. bilanci di competenze realizzati
		Counselling individuale per progetti e attività di ricerca nell'ambito di borse di ricerca		N. interventi di counselling individuali per progetti e attività di ricerca
		Scouting aziendale e ricerca attiva individuale		N. interventi di assistenza alla ricerca attiva individuale
		Tutorato all'inserimento lavorativo e al tirocinio		N. tutorati all'inserimento lavorativo e al tirocinio
		Consulenza individuale all'autoimprenditorialità		N. consulenze individuali all'autoimprenditorialità
		Laboratorio di impresa		N. laboratori di impresa
		Percorsi brevi collettivi		N. percorsi di formazione brevi collettivi promossi in autonomia (in riferimento ai PAI) N. percorsi brevi collettivi promossi in partenariato (in riferimento ai PAI)
		Percorsi brevi individuali		N. percorsi brevi individuali promossi in autonomia (in riferimento ai PAI) N. percorsi brevi individuali promossi in partenariato (in riferimento ai PAI)
		Tutorato di stage		N. stage attivati N. tutorati di stage attivati
		Formazione on the job		N. interventi di formazione on the job attivati

		Tutorato all'esperienza di tirocinio formativo		N. interventi di tutorato all'esperienza di tirocinio formativo
		Tutorato d'aula (riferito a soggetti con difficoltà)		N. interventi di tutorato d'aula attivati
		Borsa lavoro (work experience)		N. borse lavoro erogate
		Borsa di studio e/o ricerca		N. borse di studio e/o ricerca erogate
		Voucher di servizio		N. voucher di servizio erogati

### Allegato B

Soggetti accreditati in via sperimentale per i servizi al lavoro (DGR n. 1445/2009)

Attività di verifica dei requisiti dichiarati all'atto della domanda e rilevazione delle informazioni necessarie per valutare la qualità del servizio  
Descrizione del macroprocesso

Attività	Chi la effettua	Come
Approvazione del provvedimento che istituisce l'elenco, sperimentale e di validità biennale, dei soggetti accreditati per i servizi al lavoro e definisce i requisiti di ammissione e gli obblighi dei soggetti accreditati	Direzione regionale lavoro	DGR n. 1445/2009
Emanazione del provvedimento del dirigente regionale che approva l'avviso pubblico e la modulistica per la presentazione delle domande di ammissione all'elenco dei soggetti accreditati per i servizi al lavoro	Direzione regionale lavoro	DDR n. 446/2009
Ricezione delle domande presentate dai soggetti interessati	Direzione regionale lavoro	
Entro 30 gg. dalla ricezione della domanda, verifica dei requisiti autodichiarati, supportati dalla documentazione allegata	Direzione regionale lavoro	Esame dei documenti allegati alla domanda di ammissione
Richiesta di integrazioni e/o chiarimenti nel caso in cui la documentazione allegata alla domanda o le dichiarazioni rese siano insufficienti	Direzione regionale lavoro	Lettera ai soggetti interessati
Ricezione e verifica della documentazione integrativa trasmessa dai soggetti interessati	Direzione regionale lavoro	Esame dei documenti trasmessi
Comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento della domanda in caso di mancanza dei requisiti	Direzione regionale lavoro	Lettera ai soggetti interessati
Provvedimento di diniego dell'iscrizione all'elenco dei soggetti accreditati per i servizi al lavoro	Direzione regionale lavoro	Decreto del dirigente regionale

Accoglimento della domanda e iscrizione del soggetto nell'elenco, sperimentale e di validità biennale, dei soggetti accreditati per i servizi al lavoro, con la prescrizione, per alcuni soggetti, di 1) se associazione non riconosciuta, provvedere al riconoscimento della personalità giuridica, entro sei mesi 2) estendere l'oggetto sociale ai servizi al lavoro, entro sei mesi 3) dotarsi di Carta dei servizi se non presente	Direzione regionale lavoro	Decreto del dirigente regionale
Attività di verifica sull'adeguamento ai requisiti, prescritto con i provvedimenti di iscrizione all'elenco dei soggetti accreditati per i servizi al lavoro (1) se associazione non riconosciuta, riconoscimento della personalità giuridica, entro sei mesi 2) estensione dell'oggetto sociale ai servizi al lavoro, entro sei mesi 3) essere dotati di Carta dei servizi	Direzione regionale lavoro	Lettera ai soggetti interessati
Ricezione e verifica della documentazione richiesta ai soggetti accreditati per comprovare l'adeguamento ai requisiti	Direzione regionale lavoro	Esame dei documenti trasmessi
Eventuali revocche dell'accREDITAMENTO in caso di verifica del mancato adeguamento ai requisiti previsti, entro il tempo concesso di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione	Direzione regionale lavoro	Decreto del dirigente regionale
Comunicazione della revoca ai soggetti interessati al provvedimento	Direzione regionale lavoro	Lettera ai soggetti interessati
Predisposizione di un provvedimento del dirigente regionale per l'avvio dell'attività di verifica dei requisiti dichiarati all'atto della domanda e di rilevazione dei dati per valutare la qualità del servizio e l'approvazione di un modello di verbale per l'attività di verifica e rilevazione	Direzione regionale lavoro	Decreto del dirigente regionale
Avvio delle verifiche interne: richiesta alle Pubbliche Amministrazioni (PA) interessate o ai soggetti accreditati dei documenti comprovanti il possesso dei requisiti giuridici e finanziari, strutturali, professionali ex Allegato A alla DGR n. 1445/2009	Direzione regionale lavoro	Lettera di richiesta/interrogazione siti web PA interessate
Ricezione della documentazione richiesta alle PA ai soggetti accreditati	Direzione regionale lavoro	
Verifica della documentazione pervenuta	Direzione regionale lavoro	Esame dei documenti e delle dichiarazioni delle PA/soggetti accreditati
Eventuale richiesta di integrazioni/chiarimenti	Direzione regionale lavoro	Lettera di richiesta/interrogazione siti web PA interessate
Compilazione del verbale nella parte relativa alle verifiche interne	Direzione regionale lavoro	Compilazione della scheda di verifica per le parti riguardanti le verifiche interne
Eventuali revocche dell'accREDITAMENTO in caso di verifica della mancanza di requisiti	Direzione regionale lavoro	Decreto di revoca
Comunicazione della revoca ai soggetti interessati al provvedimento	Direzione regionale lavoro	Lettera ai soggetti interessati

Avvio delle verifiche esterne (attività di audit) al fine di 1) verificare i requisiti giuridici e finanziari, strutturali, professionali ex Allegato A alla DGR n. 1445/2009 2) raccogliere dati e informazioni utili a costruire indicatori quantitativi per valutare l'efficacia, l'efficienza e la qualità dell'offerta dei servizi al lavoro	Direzione regionale lavoro/Veneto Lavoro	Calendario visite
Programmazione dell'attività di audit (date, sedi, ecc.)	Direzione regionale lavoro	Lettera di comunicazione
Realizzazione dell'attività di audit	Direzione regionale lavoro/Veneto Lavoro	1) Esame dei documenti attestanti l'esistenza dei requisiti e verifiche a vista 2) Interviste al responsabile del servizio ed estrazione dati ed informazioni dai documenti interni o rivolti all'esterno attestanti l'attività svolta
Rilascio del verbale delle risultanze della verifica dei requisiti e della raccolta di dati e informazioni sull'attività svolta	Direzione regionale lavoro	Esame della conformità o meno ai requisiti
Eventuali revocche dell'accreditamento in caso di verifica della mancanza di requisiti	Direzione regionale lavoro	Decreto di revoca
Elaborazione degli indicatori raccolti e produzione di un report periodico di valutazione della qualità del servizio offerto e del sistema nel suo complesso	Direzione regionale lavoro	Utilizzo dei dati e delle informazioni raccolte

Tipologie di requisiti da verificare e tipi di indicatori previsti	
Requisiti	Indicatori
Requisiti giuridici e finanziari	descrittivi/quantitativi
Requisiti strutturali	descrittivi/quantitativi
Requisiti professionali (risorse professionali e competenze)	descrittivi/quantitativi
Carta dei servizi	descrittivi/quantitativi
Prestazioni essenziali ed erogazione dei servizi	quantitativi