

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 891  
del 21 giugno 2011**

**Approvazione del piano annuale delle attività anno 2011 dell'ente strumentale Veneto Lavoro. Art. 13, co. 3, Lr n. 3/2009. Deliberazione n. 3/Cr del 27 gennaio 2011.**

*[Formazione professionale e lavoro]*

**Note per la trasparenza:**

Il piano annuale delle attività dell'ente strumentale Veneto Lavoro deve essere approvato dalla Giunta regionale, acquisiti i pareri della commissione consiliare competente, nonché della Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali e del Comitato di coordinamento istituzionale.

L'Assessore Elena Donazzan riferisce quanto segue:

La legge regionale 13.03.2009 n. 3 ha previsto, all'art. 13, comma 3, che il piano annuale delle attività dell'ente strumentale Veneto Lavoro sia approvato dalla Giunta regionale, acquisiti i pareri della commissione consiliare competente, nonché della Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali e del Comitato di coordinamento istituzionale.

Il piano annuale presentato da Veneto Lavoro (Allegato A) descrive le attività che l'ente intende realizzare nel corso del 2011, ed è suddiviso per aree tematiche che corrispondono alle aree organizzative dell'ente. Tali aree sono identificabili negli uffici di staff, affari generali e risorse umane, bilancio e amministrazione, e nelle aree di produzione politiche del lavoro, sistema informativo lavoro del Veneto (Silv), osservatorio e ricerca, e servizi di assistenza tecnica Fse.

Sono riportate le attività svolte per precisa disposizione della legge 3/2009 e quelle che si intendono potenziare nel corso del 2011.

Sul piano delle attività 2011 dell'ente strumentale Veneto Lavoro è stato acquisito il parere positivo all'unanimità della Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali nella seduta del 21 dicembre 2010, ed il parere positivo all'unanimità del Comitato di coordinamento istituzionale nella seduta del 1 febbraio 2011.

Infine, è stato acquisito il parere favorevole all'unanimità della Terza Commissione consiliare (parere alla Giunta regionale n. 84 espresso nella seduta del 10 marzo 2011).

Il relatore conclude la propria relazione proponendo all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

La Giunta regionale

- Uditto il relatore, incaricato dell'istruzione dell'argomento in questione ai sensi dell'articolo 33, secondo comma, dello Statuto, 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;

- Vista la legge regionale 13 marzo 2009 n. 3, e in particolare gli art. 13-19;

- Visto il piano delle attività 2011 di Veneto Lavoro, approvato con il decreto direttoriale n. 152 del 18 novembre 2010 e trasmesso alla Direzione Lavoro della Regione Veneto;

- Visto il parere positivo espresso all'unanimità dalla Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali;

- Visto il parere positivo espresso all'unanimità dal Comitato di coordinamento istituzionale;

- Vista la propria deliberazione n. 3/Cr del 27 gennaio 2011;

- Visto il parere positivo dalla Terza Commissione consiliare espresso in data 10 marzo 2011;

delibera

1. di approvare il piano annuale delle attività anno 2011 dell'ente strumentale Veneto Lavoro, allegato al presente provvedimento (Allegato A);

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

3. di pubblicare la presente deliberazione nel Bollettino ufficiale della Regione;

4. la Direzione regionale Lavoro è incaricata dell'esecuzione del presente atto.

**AllegatoA**

Veneto Lavoro  
Piano delle attività  
2011

Allegato al Decreto direttoriale n. 152 del 18/11/2010

Sommario

Capitolo I

- Presentazione dell'Ente

- Introduzione
- Funzioni
- Linee strategiche

Capitolo II

- Organizzazione e gestione

Capitolo III

- Attività delle aree strumentali

- Affari generali e gestione risorse

- Affari generali, sicurezza, logistica e trattamento dati sensibili
- Organizzazione e gestione risorse umane
- Comunicazione e valutazione delle performance
- Assistenza tecnica al Por - Fse 2007/2013

- Bilancio e amministrazione

Capitolo IV

- Attività delle aree tematiche

- Area politiche del lavoro

- Attività previste

- Area sistema informativo lavoro (Silv)

- Area osservatorio & ricerca

- Attività istituzionale

- Attività finalizzate su progetto

- Progetti speciali

- Scheda 1
- Quadro generale riassuntivo delle entrate e delle spese per competenza
- Scheda 2
- Politiche del lavoro
- Scheda 3
- Sistema informativo lavoro regionale (Silv)
- Scheda 4
- Osservatorio & ricerca
- Scheda 5
- Assistenza tecnica Fse

## Capitolo I

### Presentazione dell'Ente

#### Introduzione

Veneto Lavoro è stato istituito ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 31/2008 ed è disciplinato dagli articoli 13 - 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 3/2009, che ne disciplina le funzioni e l'impianto organizzativo, rafforza rispetto alla legge istitutiva il suo ruolo di sostegno alle politiche del lavoro, in conformità alla programmazione regionale ed agli indirizzi della Giunta regionale ed in stretto coordinamento con i servizi per il lavoro.

Veneto Lavoro fornisce un supporto tecnico-progettuale alle istituzioni ed agli altri organismi, assicurando qualificati servizi in tema di progettazione, gestione e valutazione delle politiche del lavoro. Il suo campo d'azione comprende lo studio e la promozione di azioni di politica attiva del lavoro, il monitoraggio dell'andamento del mercato del lavoro, l'implementazione del Sistema Informativo del Lavoro Veneto e lo sviluppo di progetti innovativi, sia nel contesto del mercato comunitario allargato sia nella direzione di semplificazione e trasparenza dei rapporti con cittadini e imprese.

#### Le funzioni

Accanto a funzioni generali di monitoraggio ed assistenza tecnico-progettuale, la legge regionale attribuisce a Veneto Lavoro competenze specifiche in materia di:

- Sistema Informativo Lavoro Veneto
- Osservatorio del Mercato del lavoro
- Servizi per il lavoro
- Politiche attive del lavoro

Si tratta di competenze molto vaste, che abbracciano sia le funzioni di elaborazione, progettazione, studio e ricerca, sia quelle di natura tecnico-organizzativa, sia quelle di natura più strettamente gestionale.

A partire dal dicembre 2008, la Regione ha affidato a Veneto Lavoro, in qualità di organismo in house, anche le funzioni di assistenza tecnica nell'ambito delle attività di programmazione, gestione, sorveglianza e controllo del Por Fse 2007/2013.

L'esercizio di funzioni così ampie e complesse richiede una forte interazione con gli organismi di concertazione regionale

(Crcps e Cci), nonché con le strutture regionali coinvolte nell'attuazione dei programmi.

#### Linee strategiche

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

La sfida, imposta dall'attuale fase della crisi economica ed occupazionale, richiede da parte delle istituzioni regionali un rilevante sforzo di natura progettuale, organizzativa e finanziaria.

È in corso una ristrutturazione del sistema industriale veneto, che se da un lato determina un ridimensionamento strutturale dei livelli occupazionali dei principali settori manifatturieri, dall'altro innesca profondi processi di trasformazione. Da un sistema prevalentemente caratterizzato da produzioni standard, a basso contenuto tecnologico, con ridotte quote di servizio e filiere corte, occorre puntare ad sistema specializzato in prodotti arricchiti (nella tecnologia, nell'immagine, nel servizio), con reti allargate, in grado di competere con le economie emergenti e acquisire nuovi mercati di sbocco.

Si afferma al contempo la necessità di potenziare il tessuto connettivo che lega l'impresa manifatturiera al territorio, costituito da beni materiali (ricerca, logistica, servizi finanziari), ma anche da beni immateriali (cultura, tradizione, turismo, qualità della vita).

In uno scenario di grande cambiamento il ruolo delle politiche del lavoro e della formazione diventa cruciale, per una serie di obiettivi:

- proteggere le persone coinvolte nei processi di ristrutturazione, al fine di ridurre al minimo i costi sociali e prevenire fenomeni di esclusione ed emarginazione;
- favorire la ricollocazione dei lavoratori espulsi a causa delle ristrutturazioni;
- investire nella qualificazione del capitale umano come requisito di sistema.

Le priorità di un programma che persegue questi obiettivi possono così sintetizzarsi in termini di azioni, misure di intervento e strumenti:

- a. consolidare il sistema di ammortizzatori sociali sperimentato in questi anni, rafforzando il modello del welfare to work;
- b. favorire la costituzione nel territorio di reti di servizi per il lavoro, capaci di prendere in carico i lavoratori svantaggiati, per migliorarne l'occupabilità e offrire opportunità di lavoro invece che mera assistenza;
- c. rilanciare una politica specifica per l'occupazione giovanile, basata sul potenziamento dell'orientamento scolastico e professionale, attraverso la riforma dei tirocini e dell'apprendistato.

L'azione di Veneto Lavoro si sviluppa prevalentemente a supporto delle politiche regionali, sia rispetto alle tematiche relative all'attuazione in ambito regionale delle linee riformatrici della legislazione nazionale, sia nella sperimentazione di progetti innovativi, sia nel supporto progettuale e tecnico alle istituzioni regionali e provinciali nell'attivazione di nuove politiche e nell'erogazione di nuovi servizi.

La strategia del management dell'Ente (Direttore e dirigenza), partendo dalla mission che la legge istitutiva gli affida e dagli obiettivi di lungo termine che questa comporta, punta a consolidare la struttura organizzativa, ma al tempo stesso a cogliere i cambiamenti che si verificano nell'ambiente esterno, al fine di mantenere un costante equilibrio tra obiettivi e risorse.

## Capitolo II

### Organizzazione e gestione

Veneto Lavoro gode di ampia autonomia organizzativa, amministrativa, contabile e patrimoniale. Gli organi dell’Ente, rinnovati agli inizi del 2010 a seguito della naturale scadenza, 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 che, oltre a nominare gli organi e approvare i Regolamenti di organizzazione e di gestione amministrativo-contabile, esercita il riscontro sul bilancio di previsione, sul programma annuale delle attività e sul rendiconto generale annuale.

Sono sottoposti, altresì, all’approvazione della Giunta regionale il piano annuale e la relazione annuale sulle attività svolte.

L’Ente può disporre dei seguenti mezzi finanziari:

- finanziamento ordinario annuale della Regione nella misura determinata dal bilancio di previsione;

- finanziamenti regionali, nazionali e comunitari per la realizzazione di specifiche attività assegnate dalla Regione.

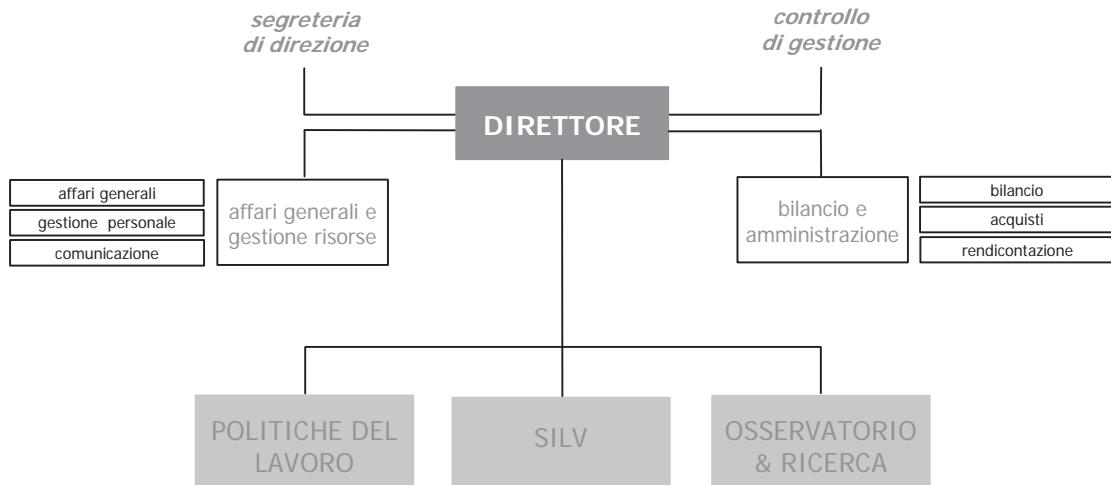
Per la sua natura di Ente strumentale e per la dinamicità delle funzioni attribuite, si richiede una gestione molto attenta delle risorse organizzative, in grado di assicurare al contempo stabilità e crescita delle professionalità ed una sufficiente flessibilità, anche in coerenza con la tipologia dei mezzi finanziari disponibili.

Sotto questo profilo è prevista una dotazione organica, proposta dal Direttore ed approvata dalla Giunta, cui possono aggiungersi temporaneamente esperti e collaboratori esterni per l’esplicito di particolare attività progettuali, di ricerca e di studio.

Il Regolamento di organizzazione e la contrattazione aziendale sono gli strumenti con cui l’Ente opera per ottenere questi risultati.

L’architettura organizzativa, prevista dal regolamento, è modellata secondo funzioni e obiettivi, avendo a riferimento la stabilità di lungo periodo della missione istituzionale, ma anche la variabilità di breve periodo delle specifiche attività affidate di volta in volta dalla Regione.

Ne risulta il seguente organigramma:



L’attività è organizzata in due Aree strumentali e tre Aree di produzione, che operano con adeguata autonomia operativa secondo i programmi (obiettivi, risorse, verifiche) definiti ed approvati dalla direzione. Le funzioni strategiche a supporto degli organi statutari sono poste in posizione di staff.

Alle dirette dipendenze della Direzione Generale è incaricato il controllo di gestione, quale funzione strategica di un organismo che opera per obiettivi.

Nel contesto della Direzione opera l’Unità “Progetti Speciali”, che cura la partecipazione dell’Ente alle Reti internazionali e sviluppa progetti innovativi nel campo delle politiche del lavoro e dei servizi all’impiego.

Più in dettaglio, alle Aree funzionali sono assegnate le seguenti funzioni e competenze:

- Affari generali e gestione risorse
  - Segreteria e affari generali
  - Gestione dell’organizzazione
  - Relazioni sindacali e gestione del personale
  - Comunicazione ed eventi
  - Servizi di assistenza tecnica Fse
- Bilancio e amministrazione
  - Bilancio
  - Tesoreria
  - Gestione acquisti
- Politiche del lavoro
  - Gestione progetti di misure di politica attiva del lavoro
  - Assistenza tecnica e monitoraggio del sistema dei Servizi per il lavoro
  - Mobilità e flussi migratori

- Sistema informativo lavoro del Veneto (Silv)
  - Centro Servizi
  - Gestione dei sistemi informativi
  - Acquisizione hardware e software
  - Gestione attrezzature
- Osservatorio & Ricerca
  - Monitoraggio del mercato del lavoro
  - Ricerche sul mercato del lavoro
  - Editing e diffusione

La dotazione organica dell'Ente, definita con provvedimento direttoriale e approvata dalla Giunta regionale (Dgr. 28CA del 3/2/2009), è la seguente:

Categorie	Dotazione organica	Dotazione effettiva
Dirigenti	6	5
Categoria D	12	9
Categoria C	27	22
Categoria B	5	4
Totali	50	40

Il personale è assunto tramite procedure concorsuali, ai sensi del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, con rapporto di lavoro dipendente.

Per l'espletamento di particolari attività progettuali, di ricerca e di studio è possibile stipulare contratti di diritto privato a tempo determinato con esperti, fino ad un massimo di 10 unità.

Sotto questo profilo l'Ente, con riferimento alla spesa per il personale che incide su finanziamenti regionali, è in grado di assicurare nel 2011 sia l'obiettivo della riduzione, sia quello del contenimento della stessa nei limiti del 40% delle spese complessive.

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.

### Capitolo III Attività delle aree strumentali

#### Affari generali e gestione risorse

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

Nello specifico delle principali funzioni si illustra il programma delle attività relative all'anno 2011.

Affari generali, sicurezza, logistica e trattamento dati sensibili

L'area rilascia i pareri procedurali sui provvedimenti di competenza del direttore e cura l'archivio dei decreti, delle

determinazioni dirigenziali e dei contratti. Per il 2011 resta invariata l'attività di supporto delle Aree nella redazione di provvedimenti amministrativi, contratti di fornitura di beni e servizi, convenzioni, bandi di selezione pubblica, bandi di gara e avvisi pubblici.

L'area gestisce i servizi di posta, protocollo e accoglienza. Il servizio protocollo, supportato da un sistema informatico di gestione delle comunicazioni in entrata e in uscita, è stato di recente potenziato con l'introduzione della PEC. Nel 2011 si prevede, in linea con le scelte regionali, di proseguire l'attività di digitalizzazione dei documenti, per pervenire all'archivio informatizzato, con un sistema globale che oltre alle attività di informatizzazione della protocollazione prevede la gestione documentale digitale di prodotti/servizi, processi e procedure.

Anche per il 2011 il personale dell'area sarà impegnato nella definizione e gestione delle procedure per la tutela della prevenzione e sicurezza, in collaborazione con il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (Rspp) e nella stesura del 'Documento Valutazione Rischi' (decreto legge 81/20). Confermata la programmazione degli accertamenti sanitari del personale dell'Ente.

Non sono previsti per il 2011 interventi straordinari di manutenzione della sede.

In materia di tutela dei dati personali si procederà ad aggiornare il 'Documento programmatico sulla sicurezza dei dati personali' e ad effettuare le opportune operazioni di trattamento/aggiornamento relativamente alla gestione 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 gestione risorse umane

L'attività ordinaria dell'area si concentra sulle seguenti attività: selezione del personale, gestione giuridica ed economica del rapporto di lavoro, comunicazioni previste dalla legge (CO, Gedap, Anagrafe delle prestazioni).

L'obiettivo prioritario da conseguire per il 2011 è il potenziamento della professionalità del personale a tempo indeterminato dedicato all'attività di front-office, con percorsi di aggiornamento su materie informatiche e legislative. Sarà sviluppata la formazione "interna", in conseguenza dei pesanti tagli alla spesa già citati.

Entro la seconda metà del 2011, sarà operativo il nuovo sistema di valutazione del personale e dei meccanismi di incentivazione, di premiazione della competenza e l'impegno dei singoli, nel rispetto delle direttive della riforma della pubblica amministrazione. Il ricorso a forme flessibili di lavoro, nelle attività istituzionali, sarà limitato ad effettive necessità temporanee, nei limiti stabiliti dalla Legge n. 122 del 31/07/2010 in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica.

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

#### Comunicazione e valutazione delle performance

La comunicazione esterna contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione

del cliente/utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto.

Per il 2011 l'attività di comunicazione dell'area Affari generali e gestione risorse si concentrerà sulla concreta applicazione di uno degli aspetti cruciali della riforma, vale a dire la trasparenza della gestione, rendendo accessibili tutte le informazioni concernenti l'organizzazione, gli andamenti gestionali, l'utilizzo delle risorse, la verifica dei risultati, la misurazione e valutazione, con l'obiettivo di consentire forme diffuse di controllo interno ed esterno.

L'Ente si allinea alle disposizioni del Ministero per la Pubblica Amministrazione e Innovazione e si pone quindi l'obiettivo di produrre un tangibile miglioramento della performance dell'amministrazione partendo dall'intensificazione delle attività di comunicazione interna.

Per il 2011 l'attività di comunicazione e organizzazione del lavoro a supporto delle aree pertanto si concentrerà su:

- completamento documentazione area web trasparenza, valutazione e merito del sito istituzionale;
- ideazione e popolamento contenuti nuovo sito istituzionale, con il supporto tecnologico dell'area Silv;
- redazione carta dei servizi;
- standardizzazione procedure relazioni esterne con enti, istituzioni, altre amministrazioni e stampa;
- monitoraggio attività dei singoli operatori, con particolare riferimento al personale impiegato in attività di front-office;
- analisi, pianificazione e riorganizzazione attività delle aree dell'Ente;
- miglioramento della gestione documentale attraverso l'adozione di nuovi modelli e procedure ad uso interno;
- potenziamento contenuti intranet Intravela, con il supporto tecnologico dell'area Silv;
- intensificazione utilizzo supporti digitali per la comunicazione ai dipendenti mediante posta elettronica certificata.

Per quanto riguarda la gestione e organizzazione eventi, Veneto Lavoro sarà impegnato nell'annuale convegno di presentazione del rapporto sul mercato del lavoro e nella presentazione del Rapporto annuale sull'immigrazione, nonché in ogni altro evento di diffusione dati relativi alla grave crisi economica che sta attraversando il Veneto.

#### Assistenza tecnica al Por - Fse 2007/2013

Veneto Lavoro fornisce il servizio di Assistenza Tecnica alle Direzioni regionali Lavoro, Istruzione e Formazione, per l'attuazione del Programma Operativo del Fondo Sociale Europeo 2007-2013 approvato dalla Commissione Europea con Decisione C (2007) 5633 del 16 novembre 2007, ai sensi del Reg. (Ce)1083/2006.

Le specifiche attività sono volte a migliorare l'efficacia e l'efficienza delle azioni programmate, nonché a sostenerne l'esecuzione nelle fasi di programmazione, gestione, sorveglianza e controllo. Esse hanno la funzione di rafforzare le capacità tecnico-gestionali delle singole Direzioni, affiancando il personale interno direttamente coinvolto nell'attuazione e gestione del Programma, in una logica di supporto consulenziale e trasferimento di know how.

L'Area, oltre all'amministrazione dei rapporti di lavoro dei collaboratori inseriti nell'A.T., gestisce il coordinamento operativo con le singole Direzioni, curando i report periodici delle attività e la rendicontazione delle spese.

#### Bilancio e amministrazione

L'Area assicura il coordinamento del processo di pianificazione, impeniato su un sistema di programmazione e controllo, supportando la Direzione nella definizione delle linee guida e nella destinazione delle risorse finanziarie.

Le attività di Area possono essere così riassunte:

- redazione del bilancio di previsione e consuntivo nonché della documentazione collegata;
- cura dei rapporti con il Collegio dei Revisori dei Conti per quanto concerne le periodiche verifiche di bilancio, spesa, contratti e cassa;
- cura dei rapporti con la Tesoreria;
- fatturazione ed adempimenti fiscali;
- trattamento economico del personale;
- servizio di economato e gestione degli acquisti.

Veneto Lavoro disciplina il proprio ordinamento di bilancio e di contabilità in conformità ai principi contenuti nel decreto legislativo 28 marzo 2000, n. 76 "Principi fondamentali e norme di coordinamento di bilancio e di contabilità, in attuazione dell'articolo 1, comma 4 della legge 25 giugno 1999, n. 208", come recepiti dalla legge regionale 29 novembre 2001 n. 39 e dal regolamento contabile dell'Ente.

Il bilancio è il principale strumento di programmazione e sviluppo delle attività, attraverso il quale la Giunta regionale esercita i suoi poteri di indirizzo programmatico e di controllo nei confronti di Veneto Lavoro.

L'obiettivo pertanto, come per il passato, è di assicurare sia in termini preventivi che consuntivi la costruzione di bilanci trasparenti, chiari e completi, in grado di fornire una visione organica dell'attività dell'Ente.

Come è noto Veneto Lavoro acquisisce le proprie risorse finanziarie attraverso:

- trasferimenti da parte della Regione del Veneto;
- trasferimenti da parte dello Stato;
- trasferimenti dall'Unione Europea.

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

Particolare attenzione sarà dedicata al monitoraggio degli impegni di spesa, sia in termini di competenza che di cassa, al fine di assicurare il rispetto dei vincoli del patto di stabilità (disciplinato dall'art. 77 ter D.L. 25/06/2008 n. 112, convertiti nella L. 06/08/2008, n. 133; art. 1 comma 42, L. 22/12/2008, n. 203 "Legge Finanziaria 2009"; art. 7 quater D.L. 10/02/2009 n. 5 convertito nella L. 9/04/2009 n. 33), ma senza arrecare pregiudizi o ritardi nell'esercizio delle attività e nella gestione dell'Ente.

#### Capitolo IV L'attività delle aree tematiche

##### Area politiche del lavoro

L'area Politiche del Lavoro, coerentemente a quanto previsto dalla Legge regionale n. 3/2009 (art.13, comma 2, punti b e c) ha quale funzione principale lo svolgimento delle attività di assistenza tecnica in materia di Servizi per il lavoro e la gestione di programmi e misure di politica del lavoro. Su questa base si possono individuare tre linee principali d'intervento:

1. supporto alla Regione del Veneto e agli organismi interistituzionali e di concertazione nella messa a punto di politiche del lavoro regionali e nel loro coordinamento con gli indirizzi nazionali;

2. sostegno tecnico al sistema dei Servizi per il lavoro relativamente all'implementazione e sviluppo dell'insieme di servizi previsti nel Masterplan regionale, in un'ottica di coerenza generale dei servizi offerti sul territorio regionale;

3. promozione e realizzazione di programmi sperimentali coerenti agli indirizzi definiti dalla programmazione regionale e gestione segmenti di intervento di politica del lavoro relativamente alle indicazioni definite nelle sedi di coordinamento istituzionale.

#### Attività previste

In linea di continuità con il passato, l'attività dell'area si svilupperà lungo le seguenti direttive:

- Supporto per la programmazione delle politiche: 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. Nel corso del 2011 le attività si focalizzeranno nel monitoraggio delle misure regionali di politica attiva e passiva per fronteggiare la crisi occupazionale e in analisi a supporto dello sviluppo di nuovi interventi e/o all'adeguamento degli interventi esistenti;
- Assistenza tecnica per il sistema dei Servizi per il lavoro: sarà fornita consulenza e supporto organizzativo al sistema dei Servizi per il lavoro anche con riferimento all'attivazione dell'offerta di servizi privati accreditati; in particolare nel corso del 2011 l'attività sarà focalizzata nel sostenere lo sviluppo di strumenti di scambio e trattamento delle informazioni standardizzati e funzionali alla cooperazione tra i soggetti con riferimento all'attuazione delle misure di politica attiva messe in atto dalla Regione per fronteggiare la crisi occupazionale;
- Assistenza agli utenti dei servizi forniti da Borsalavoroveneto e il Portale di Veneto Lavoro: l'attività comprende un servizio di assistenza ai cittadini, imprese e istituzioni che utilizzano i diversi servizi telematici forniti attraverso il portale di Veneto Lavoro e Borsalavoroveneto;
- Promozione e realizzazione programmi sperimentali - gestione interventi di politica del lavoro: le attività riguardano la realizzazione di interventi per favorire l'inserimento lavorativo di specifiche categorie di lavoratori (lavoratori colpiti dalla crisi occupazionale, erogazione delle agevolazioni per l'assunzione di disabili, ricollocazione di dirigenti nelle piccole e medie imprese), lo sviluppo di servizi per facilitare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro (sviluppo dei servizi di Borsalavoroveneto, servizi per l'assunzione degli assistenti domiciliari, servizi informativi a supporto dell'orientamento professionale), servizi e attività per lavoratori migranti, la gestione degli interventi regionali per promuovere la previdenza complementare.
- Questa articolazione degli interventi che copre sia aspetti di programmazione che attuazione delle politiche permette in particolare di garantire alla Regione un efficace sistema di controllo circa l'efficienza delle misure messe in campo per fronteggiare la crisi occupazionale, nonché, tramite i servizi di assistenza, un rapido feedback ai soggetti che erogano i servizi e all'utenza circa gli adattamenti attuativi che vengono introdotti.

Il dettaglio delle attività è illustrato nella Scheda 2.

#### Area sistema informativo lavoro (Silv)

Due elementi programmatici importanti hanno guidato il processo di riforma e modernizzazione dei servizi informatici degli ultimi anni:

- l'istituzione della Borsa continua nazionale del lavoro, quale sistema aperto e trasparente di incontro tra domanda e offerta di lavoro basata su una rete di nodi regionali;
- l'adozione di standard tecnici e di flussi di scambio informativo, realizzata di comune intesa fra il Ministero del Lavoro e la Conferenza Unificata Stato Regioni Autonomie Locali.

La Regione del Veneto è stata in questi anni il laboratorio di sviluppo e di sperimentazione delle principali soluzioni nel campo dei servizi telematici per il lavoro, proponendosi come punto di riferimento in ambito nazionale ed europeo.

La governance del cambiamento è stata indotta dalle scelte della Cabina di Regia (Mlps, Regione del Veneto, Italia Lavoro e Veneto Lavoro) e ad un Comitato strategico, istituito dalla Giunta regionale, presieduto dal segretario regionale al lavoro, con la partecipazione di rappresentanti dell'Ente e delle province che hanno approvato i piani di sviluppo che sono stati posti in esecuzione da Veneto Lavoro.

La legge regionale 13 marzo 2009, n. 3 (Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro) rafforza il ruolo strategico dei servizi telematici, prevedendo l'istituzione del nodo regionale, Borsalavoroveneto, nel cui ambito si colloca il Silv quale sistema di back-end, a supporto della programmazione e gestione delle politiche del lavoro da parte della Regione e dell'esercizio delle funzioni in materia di lavoro, che la legge stessa attribuisce alle province.

La funzione strategica che la legge regionale affida ai servizi telematici è anzitutto quella di garantire una diffusa disponibilità e fruibilità dei servizi per il lavoro e di favorire le più ampie opportunità occupazionali e la mobilità territoriale del lavoro.

La normativa regionale riconferma l'affidamento diretto a Veneto Lavoro delle attività in materia di sistema informativo lavoro, in particolare i compiti di progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione del sistema, in raccordo con le strutture regionali competenti e in convenzione con le province.

Il programma di sviluppo triennale, definito per il periodo 2008-2010, ha previsto un forte sviluppo del sistema in tre direzioni:

1. l'adeguamento della piattaforma tecnologica ai nuovi standard nazionali;
2. la progressiva integrazione dei sistemi informatici del lavoro con quelli dell'orientamento, della formazione professionale e del sociale, mediante portali tematici;
3. lo sviluppo di servizi di rete e di servizi di front-end a favore dei cittadini e delle imprese.

L'obiettivo da perseguire anche nel 2011 sarà quindi di garantire e stabilizzare un sistema di applicativi coerenti con la normativa e gli standard più recenti e il funzionamento del nuovo impianto di sistema informativo attraverso una corretta conduzione e gestione dello stesso, sia per la parte architettonica fisica e sistemistica che per la parte portafoglio applicativo.

L'adeguamento e aggiornamento del sistema avverrà attraverso interventi di manutenzione correttiva (Mac) ed evolutiva (Mev) e un adeguato supporto agli utenti dei servizi pubblici e privati.

Il piano di attività punta a mantenere e condurre per il 2011 il Centro Servizi regionale, gestito in house da Veneto Lavoro in sinergia con la Direzione Sistemi Informativi della Regione. Il Centro Servizi realizzato continua ad essere il fulcro per la conduzione del sistema e dovrà garantire un pieno utilizzo dei vari sottosistemi, attraverso le seguenti azioni/servizi:

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

Il dettaglio delle attività è illustrato nella Scheda 3.

#### Area osservatorio & ricerca

La "mission" costitutiva dell'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro è fornire alla società veneta e alle sue articolazioni istituzionali e sociali:

- a. le conoscenze di base sull'evoluzione del mercato del lavoro regionale con riferimento tanto agli aspetti strutturali che a quelli congiunturali;
- b. le informazioni essenziali sull'impatto delle politiche del lavoro attivate a scopo di monitoraggio, propedeutico anche a esercizi di valutazione.

Con tali intenti proseguirà l'attività nel 2011, in collaborazione con l'area Politiche del lavoro (per il monitoraggio delle politiche) e con l'area Silv (per gli aspetti connessi allo sfruttamento delle banche dati).

L'attività dell'Osservatorio è strutturata:

- a. principalmente come attività "istituzionale", svolta per rispondere continuativamente al "mandato" specifico dell'Osservatorio;
- b. in secondo luogo come attività su commessa o per progetti riguardanti tematiche ben definite: si tratta dunque di attività "a scadenza", attivate a fronte di richieste e risorse - economiche e di personale - aggiuntive rispetto a quelle previste per l'attività istituzionale.

#### Attività istituzionale

Si punterà a consolidare in termini organizzativi la notevole attività di produzione che l'Osservatorio ha sviluppato sin dalla sua costituzione nel 2000:

- produzione di informazioni statistiche originali dal Silv: produzione di statistiche a partire dal datawarehouse dei dati amministrativi, produzione di una edizione aggiornata del PUF (Public use file) denominato Giove ad uso di Università e centri di ricerca;
- elaborazioni statistiche di secondo livello (su altre fonti): l'osservatorio continuerà ad elaborare le informazioni statistiche sul mercato del lavoro prodotte da altri organismi, in particolare Istat per le forze lavoro ed Inps per quanto riguarda le prestazioni sociali;
- attività di ricerca: l'attività di ricerca istituzionale si concretizza nello sviluppo di analisi che portano alla produzione del Rapporto annuale e di alcune pubblicazioni periodiche (Bussola, Misure, Iceberg, Tartufi, Report mensile sulle crisi aziendali);

- attività trasversale in collaborazione con altre aree di Veneto lavoro: proseguirà la collaborazione con le altre aree nelle attività collegate all'utilizzo dei dati Sil e al monitoraggio delle politiche del lavoro;
- attività di rete: continuerà nel 2011 la partecipazione a "reti" nazionali sulle tematiche di comune interesse di ricerca.

#### Attività finalizzate su progetto

Nel corso degli ultimi anni l'Osservatorio di veneto Lavoro è stato incaricato di realizzare importanti progetti:

- Osservatorio Immigrazione: si prevede la realizzazione del rapporto annuale sull'immigrazione in Veneto, la gestione e l'aggiornamento del sito web "Veneto immigrazione", lo svolgimento di ricerche di approfondimento, la pubblicazione di una nota aperiodica denominata "Frecce" su aspetti specifici delle dinamiche migratorie;
- partnership con Fondazione Brodolini: si proseguirà la collaborazione con la Fondazione Brodolini per attività di ricerca per conto della Commissione europea per completare il progetto sul tema "Flexicurity Practices in the Time of Economic Crisis" e per collaborare- qualora il relativo progetto venga approvato - al nuovo progetto "Pilot Project - Working and Living Conditions of Posted Workers".

Il dettaglio delle attività è illustrato nella Scheda 4.

#### Progetti speciali

Le attività relative a progetti speciali sono svolte da staff di direzione, secondo le linee attuate nell'anno 2010 e continueranno con questa struttura nel 2011.

L'unità Progetti Speciali è funzionale all'esigenza di affrontare in modo organico lo sviluppo ed il rafforzamento delle politiche regionali negli ambiti di competenza delle direzioni regionali cui l'Ente è strumentale, in una prospettiva di innovazione e di scambio di conoscenza e di visibilità della Regione nei confronti dei vari attori coinvolti, tenendo conto delle dinamiche internazionali e globali dei temi di competenza dell'Ente.

L'unità progetti speciali si raccorda e gestisce con le altre aree azioni negli ambiti delle tre macro tematiche più sotto descritte, su cui ha sviluppato e svilupperà azioni anche nel 2011, valorizzando le competenze e le conoscenze sviluppate dall'Ente nel corso del tempo.

In linea con la sua natura in-house, l'Ente, attraverso l'Unità Progetti Speciali, darà continuità ai progetti correnti e sarà a disposizione per lo sviluppo e la gestione di progetti e politiche innovative del lavoro, mobilità e quant'altro risulti strategico per la Regione del Veneto, secondo le esigenze della programmazione regionale e delle priorità che verranno identificate dagli assessorati di riferimento.

La tipologia di progetti in esecuzione per l'anno 2011 si caratterizza con gli elementi che hanno distinto negli ultimi anni il lavoro dei progetti speciali, in particolare il contesto d'azione interregionale o internazionale e l'integrazione tra diversi assessorati regionali, in particolare lavoro, migrazione, sociale e cooperazione internazionale.

Le attività interregionali e internazionali previste per l'annualità 2011 seguono i tre ambiti d'azione sviluppati nelle annualità precedenti, concentrandosi su azioni e priorità identificate e concordate di volta in volta con gli assessorati di riferimento e secondo le competenze di Veneto Lavoro:

- network Europei per il Lavoro: gestione dei partenariati ed assistenza tecnica sulle politiche del mercato del lavoro transnazionale. L'attività riguarda sia il rafforzamento di partenariati europei sia lo sviluppo di azioni di assistenza tecnica - principalmente verso i Paesi considerati strategici dalla Regione del Veneto - nell'ambito dell'organizzazione del mercato del lavoro e delle politiche del lavoro, con particolare attenzione al miglioramento dei servizi all'impiego e alla gestione sinergica delle politiche di inclusione economica e sociale. Sarà data continuazione alle attività di partecipazione alle Reti internazionali, in particolare con la Rete Ensa, con il coordinamento del tavolo tematico sull'inclusione;
- gestione integrata dei flussi di mobilità internazionale: In questo ambito, l'Unità gestisce l'operatività dello "Sportello Informativo Rientro" Sir e delle attività ad esso connesse come descritte nella scheda dell'area di riferimento (scheda 2). In sinergia con il Sir, l'Unità gestisce due progetti internazionali che rafforzano il concetto di mobilità circolare e di rientro produttivo, in dettaglio:
  - progetto "Su.Pa. Successful Paths": Il progetto è finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del "Programma tematico per la cooperazione con i paesi terzi nell'area della migrazione e dell'asilo". L'obiettivo generale del progetto è di supportare il migrante sotto il profilo umano ed economico, attraverso la promozione effettiva di strumenti per facilitare gli strumenti ed incoraggiare lo sviluppo economico del Paese di origine, tale progetto rafforza le attività del Sir;
  - progetto Ifad -Sme: Supporto all'Imprenditoria immigrata in percorsi di rientro produttivo. Saranno conclusive le attività del progetto che prevede di supportare i migranti dalla Moldova e dalla Romania presenti nel territorio Veneto nell'avviare il loro percorso di rientro volontario nel paese d'origine.
- Mercato del lavoro e della formazione internazionale su queste tematiche sarà dato seguito a due progetti:
  - progetto Interreg IV C "Gender for growth": è stato affidato dalla Regione del Veneto – Direzione Relazioni Internazionali, Cooperazione Internazionale, Diritti Umani e Pari Opportunità, la realizzazione delle attività a Veneto Lavoro. Obiettivo generale del progetto è quello di incorporare la visione di genere nelle politiche del lavoro, economiche e sociali regionali;
  - progetto Interreg IV C Dart "Declino, invecchiamento e trasformazioni regionali": è stato affidato dalla Regione del Veneto, Unità Complessa per le relazioni socio sanitarie della Segreteria regionale per la Sanità. L'obiettivo del progetto è l'identificazione delle buone prassi sulle tematiche relative al mercato del lavoro, formazione permanente, cambiamenti demografici, Servizi sanitari e servizi sociali, istruzione, e l'elaborazione di indicatori statistici comuni e per la realizzazione di linee guida per le politiche volte a risolvere i problemi del cambiamento demografico regionale;

## Scheda 1

## Quadro generale riassuntivo delle entrate e delle spese per competenza

<b>TITOLO I:</b> Entrate da trasferimenti correnti	6.910.000,00	<b>FOB I:</b> Organi istituzionali	230.000,00
<b>TITOLO II:</b> Altre entrate	15.000,00	<b>FOB II:</b> Risorse umane e strumentali	
<b>TITOLO III:</b> Entrate da alienazione di beni patrimoniali e da riscossioni di crediti		- UPB Corrente	9.970.900,00
		- UPB d'Investimento	10.000,00
		<b>Totale FOB II:</b> Risorse umane e strumentali	2.980.900,00
		<b>FOB III:</b> Fondi Indistinti	2.309.844,77
<b>TITOLO IV:</b> Accensione di prestiti		<b>FOB IV:</b> Rimborsi e partite compensative	1.959.175,20
<b>TITOLO V:</b> Entrate da trasf.ti in conto capitale		<b>FOB V:</b> Oneri finanziari	4.000,00
		<b>FOB VI:</b> Politiche del lavoro	1.000.435,83
<b>TITOLO VI:</b> Entrate per contabilità speciali	1.687.500,00	<b>FOB VII:</b> Sistema Informativo lavoro	1.198.031,78
		<b>FOB VIII:</b> Osservatorio e ricerca	275.046,00
		<b>FOB X:</b> Progetti speciali	765.208,73
		<b>FOB XI:</b> Assistenza Tecnica POR 2007/2013	2.725.529,24
<b>Totale</b>	8.612.500,00	<b>FOB IX:</b> Spese per contabilità speciali	1.687.500,00
		<b>Totale</b>	<b>15.135.671,55</b>
Avanzo di amministrazione presunto 2010	6.523.171,55	Disavanzo di amministrazione presunto 2010	
<b>TOTALE GENERALE ENTRATE</b>	<b>15.135.671,55</b>	<b>TOTALE GENERALE USCITE</b>	<b>15.135.671,55</b>

## Scheda 2

## Politiche del lavoro

L'area Politiche del Lavoro ha quale sua principale funzione lo svolgimento delle attività di assistenza tecnica in materia di Servizi per l'Impiego e la gestione di programmi e misure di politica del lavoro. Su questa base si possono individuare quattro principali linee d'intervento:

1. supporto alla Regione del Veneto ed agli organismi interistituzionali e di concertazione nella messa a punto di politiche del lavoro regionali e nel loro coordinamento con gli indirizzi nazionali;
2. supporto tecnico al sistema dei Servizi per l'impiego relativamente all'implementazione e sviluppo dell'insieme di servizi previsti nel Masterplan regionale, in un'ottica di coerenza generale dei servizi offerti sul territorio regionale;
3. assistenza agli utenti che utilizzano i servizi di Borsalavoro-veneto e del Portale di Veneto Lavoro;
4. realizzazione di attività e servizi, anche a valenza sperimentale, definiti dalla programmazione regionale e gestione di interventi di politica del lavoro.

## Attività previste

## Supporto per la programmazione delle politiche

L'area continuerà a fornire alle strutture regionali e agli organismi interistituzionali e di concertazione analisi tecniche in relazione alla programmazione e realizzazione di interventi di politica del lavoro.

L'attività è realizzata sulla base delle specifiche richieste provenienti dai due ambiti di committenza sopra richiamati. Esse possono riguardare: a) la produzione di analisi gestionali e amministrative relativamente all'implementazione di specifici programmi/misure; b) la predisposizione di ipotesi di programmi/misure per affrontare specifiche problematiche e/o raggiungere determinati obiettivi; c) la produzione di analisi di interventi già realizzati al fine di rendere disponibili gli elementi conoscitivi per una valutazione d'impatto e/o di efficienza ed efficacia dei processi attuativi.

Le attività per il 2011 che rientrano in quest'ambito riguardano:

- la produzione di dati di monitoraggio relativamente agli interventi regionali attivati per fronteggiare la crisi occupazionale (Cig e mobilità in deroga e relative misure di politica attiva);
- il monitoraggio dell'attività dei Servizi per l'impiego con la produzione di informazioni aggiornate sull'entità e composizione dell'utenza, sulle caratteristiche qualitative e la dimensione quantitativa dei principali servizi erogati;
- il monitoraggio delle attività di collocamento mirato dei lavoratori disabili: a) rilevazione degli inserimenti lavorativi effettuati con un focus sulle attività d'inserimento svolte dai SPI in collaborazione con il sistema della cooperazione sociale; b) la produzione dei dati di monitoraggio dell'utilizzo del Fondo Nazionale e del Fondo regionale per i lavoratori disabili relativamente sia agli aspetti di spesa realizzata che all'entità dei lavoratori beneficiari, alle caratteristiche degli interventi e agli esiti occupazionali. Le analisi in questione sono realizzate principalmente a supporto delle attività in materia delle Province, della

Direzione regionale Lavoro, del Comitato di gestione del Fondo regionale per l'inserimento lavorativo delle persone disabili;

- la produzione e aggiornamento periodico di un'analisi sui fabbisogni professionali a partire dai dati: a) di attività della Borsa regionale del lavoro; b) dei servizi di incontro tra domanda ed offerta di lavoro erogati dai Spi; c) delle assunzioni e cessazioni dei rapporti di lavoro.

Oltre alle attività citate potranno essere realizzati altri interventi di monitoraggio funzionali a nuove necessità conoscitive che si manifesteranno nel corso dell'anno.

## Assistenza tecnica al sistema dei Servizi per l'impiego

Con riferimento in particolare all'implementazione di nuovi servizi e alla gestione di misure di politica del lavoro sono previste attività volte a supportare sul piano organizzativo e procedurale l'operato dei Servizi per l'impiego (Spi).

Considerato l'elevato livello di informatizzazione delle attività dei Spi e il ruolo centrale di Veneto Lavoro nella predisposizione e gestione del Silv e degli strumenti operativi ad esso connessi, l'attività di assistenza è focalizzata soprattutto: a) nell'analisi dell'evoluzione ed adeguamento di tale strumentazione rispetto ai fabbisogni che si vengono a determinare o in relazione allo sviluppo di nuovi servizi o all'attivazione di nuovi interventi di politica del lavoro; b) nel garantire agli operatori dei Spi la formazione necessaria alle innovazioni introdotte; d) nel fornire un servizio di assistenza continuativo all'utilizzo delle applicazioni che compongono il Silv e conseguentemente una assistenza circa le procedure amministrative e di erogazione dei servizi.

Considerato che nel corso del 2011 vi è stato un forte impulso all'attivazione della parte privata del sistema integrato pubblico-privato di servizi per il lavoro, le attività di assistenza tecnica qui delineate saranno estese anche ai soggetti privati relativamente ai diversi ambiti di attività dei servizi per il lavoro che li vede coinvolti.

Concretamente tale servizio di assistenza è organizzato su due livelli: un primo livello che comprende un servizio continuativo a cui possono accedere direttamente gli operatori dei Servizi per l'impiego ed un secondo livello costituito da specifiche iniziative finalizzate a sviluppare le analisi preliminari all'introduzione di nuove procedure/servizi o a fornire la formazione necessaria agli operatori per l'implementazione delle medesime innovazioni.

I due livelli di assistenza permettono così da un lato di monitorare con continuità il funzionamento delle procedure implementate e di offrire la consulenza per la migliore gestione dei fabbisogni di servizio dettati dalle richieste degli utenti e dalla regolamentazione delle procedure amministrative, dall'altro di affrontare nuovi fabbisogni ed eventuali carenze degli attuali servizi/procedure provvedendo alla definizione delle innovazioni da apportare e all'accompagnamento del Sistema dei servizi per l'impiego al loro utilizzo.

## Assistenza agli utenti dei servizi forniti da Borsalavoro-veneto e il Portale di Veneto Lavoro

Al fine di qualificare ulteriormente i Servizi per il lavoro, la Regione del Veneto ha attivato il nodo regionale di Borsa Continua per il Lavoro che rende disponibili servizi per l'in-

contro tra domanda ed offerta di lavoro. Inoltre sul Portale dell'Ente Veneto Lavoro sono attivi una serie di servizi per effettuare telematicamente adempimenti amministrativi quali: l'inoltro delle comunicazioni obbligatorie da parte dei datori di lavoro relativamente all'avvio, alla proroga, alla trasformazione e alla cessazione dei rapporti di lavoro e la comunicazione alla Regione dei piani individuali di formazione per gli apprendisti; la comunicazione da parte degli istituti scolastici delle informazioni necessarie per il monitoraggio dell'obbligo formativo; la presentazione alla Regione delle domande di Cassa Integrazione in deroga; la presentazione ai Servizi per l'impiego del prospetto annuale sull'assolvimento degli obblighi di assunzione di lavoratori disabili.

A fronte di questo canale di offerta di servizi telematici è stato attivato un servizio di assistenza a cui possono accedere gli utenti dei servizi. Il servizio garantito con continuità per l'intero arco della settimana lavorativa è erogato sia con accesso telefonico sia attraverso i tipici strumenti web di per la gestione del rapporto con l'utenza (es. forum assistenza, faq, ecc.). L'attività comprende anche lo sviluppo e aggiornamento della manualistica per l'utilizzo degli strumenti nonché di illustrazione degli aspetti amministrativi che regolano i diversi adempimenti.

Nel corso del 2011 si prevede di dare continuità al servizio già attivato provvedendo ad un suo rafforzamento in considerazione dell'incremento rilevante del numero di utenti registrato ai servizi (attualmente gli utenti sono circa 14.000 e 50.000 gli interventi di assistenza realizzati nel corso degli ultimi 12 mesi) e dell'introduzione di ulteriori nuovi servizi connessi alle misure regionali per affrontare la crisi occupazionale (es. Cig in deroga e mobilità in deroga).

#### Promozione e realizzazione programmi sperimentali - gestione interventi di politica del lavoro

Le attività rientranti in questa linea operativa sono sostanzialmente riconducibili a due ambiti:

- gestione di attività riconducibili alla realizzazione di interventi di politica del lavoro finalizzati ad affrontare specifici aspetti del mercato del lavoro;
- sviluppo di strumenti e servizi per lavoratori e datori di lavoro di orientamento professionale, accompagnamento al lavoro e incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

Relativamente al primo ambito le attività previste per il 2011 riguarderanno:

- la realizzazione di alcune attività gestionali specifiche relative al sistema di interventi di politica attiva per i lavoratori coinvolti nella crisi occupazionale, si tratta in particolare di attività funzionali alla gestione dell'intero processo di individuazione dei lavoratori beneficiari, loro coinvolgimento in azioni di politica attiva e monitoraggio della partecipazione agli interventi;
- la gestione dell'erogazione delle agevolazioni, previste all'art. 13 della L. 68/99, concesse a favore dei datori di lavoro che assumono lavoratori disabili. I contributi erogati saranno circa 1.800. L'attività comprende inoltre il monitoraggio della spesa del relativo Fondo che finanzia gli interventi;
- la continuazione delle attività per la ricollocazione di dirigenti nelle piccole e medie imprese (art. 20 della L. 266/97). Gli interventi prevedono: a) attività d'incontro domanda

- offerta relativa ai dirigenti registrati nella banca dati dei dirigenti disponibili al reimpiego, costituita in collaborazione con la Cida; b) la gestione dell'iter amministrativo per la concessione di incentivi per la ricollocazione dei dirigenti; c) il coordinamento delle attività utili al reimpiego di dirigenti attraverso momenti seminariali sul riposizionamento di carriera;

- la promozione di esperienze di tirocinio quale strumento per l'ingresso/reingresso nel mondo del lavoro gestendo alcuni programmi rivolti ad alcuni target specifici di lavoratori, sulla base dell'andamento storico di questa tipologia di attività si prevede che i tirocini promossi saranno circa 300;
- la gestione degli aspetti relativi all'acquisizione ed istruttoria delle domande di contributo relative all'intervento regionale per la promozione dell'adesione a forme di previdenza complementare da parte dei lavoratori veneti, sulla base dell'andamento del precedente bando si prevede il trattamento di circa 4.000 istanze.

Per quanto riguarda sviluppo di strumenti e servizi per lavoratori e datori di lavoro le attività previste nel corso del 2011 sono le seguenti:

- Servizi per l'incontro tra domanda ed offerta nel settore dell'assistenza familiare - il consolidamento del sistema di servizi a rete finalizzato ad erogare servizi dedicati a famiglie ed assistenti familiari per favorire l'incontro tra domanda ed offerta di questo specifico segmento di fabbisogno professionale nonché di servizi complementari di supporto alle famiglie per l'attivazione e gestione dei rapporti di lavoro instaurati. Tale sistema è composto per una parte dai 20 sportelli presenti presso i Centri per l'impiego e direttamente gestiti da Veneto Lavoro nell'ambito del progetto "Occupazione e Servizi alla Persona" (Osp), per l'altra dai soggetti pubblici o privati che hanno aderito alla rete sottoscrivendo una apposita convenzione con Veneto Lavoro e che alla data odierna vede la presenza di ulteriori 180 sportelli presenti sul territorio regionale. La rete di servizi così oltre a favorire la cooperazione tra i soggetti che vi aderiscono costituirà anche uno strumento per garantire un'offerta di servizi che rispetti standard qualitativi predefiniti e condizioni di accesso trasparenti. Attraverso la rete di servizi verrà anche gestito il registro regionale delle assistenti familiari attraverso il quale è reso disponibile un archivio qualificato dell'offerta di lavoro di assistenti familiari. L'attività degli sportelli direttamente gestiti da Veneto Lavoro attraverso il progetto OSP tratta nel corso di un anno circa 2.500 richieste da parte delle famiglie e raccoglie oltre 5.000 profili di assistenti familiari. Nel corso del 2011 verranno inoltre realizzati le attività di promozione, formazione degli operatori e ordinamento degli sportelli previste dai progetti territoriali che Veneto Lavoro ha affidato, sulla base di uno specifico bando di selezione, a partenariati territoriali di soggetti aderenti alla citata rete di servizi per l'assistenza familiare.
- Mobilità Internazionale del lavoro e flussi migratori - Le attività previste fanno riferimento in particolare al "Programma di iniziative ed interventi in materia di immigrazione" della Regione nel quale è previsto che Veneto Lavoro realizzi interventi specifici sugli aspetti dell'integrazione e della migrazione circolare e di rientro:
  - promuovere un modello di gestione dei percorsi di mobilità basati sul TU sull'immigrazione;

- incentivare lo sviluppo e la diffusione di informazioni per la migrazione legale e la conoscenza dei mercati del lavoro interessati dai processi di mobilità, anche nei paesi di origine;
- realizzazione di iniziative a sostegno delle politiche di ritorno verso i Paesi di provenienza, promuovendo, attraverso lo sportello unico per il rientro, la conoscenza dei servizi attivati, nella Regione del Veneto, dalle associazioni degli immigrati e dalle parti sociali.
- Sarà data continuazione al servizio che implementa le politiche di ritorno verso i Paesi di provenienza, ovvero lo "Sportello Informativo regionale per il Rientro SIR" presso l'Ente, gestito operativamente dall'Unità Progetti Speciali, che ha la finalità di dare supporto e informazioni a percorsi sostenibili di ritorno produttivo. Inoltre lo sportello promuoverà la conoscenza dei servizi attivati nella Regione del Veneto dalle associazioni degli immigrati e dalle parti sociali. Verrà rafforzata l'attività di Rete già intrapresa durante la precedente annualità con Associazioni di Migranti, Associazioni di Categoria, Rappresentanti di Istituti di Credito e Micro Credito e ONG operanti nel settore in esame, si rafforzerà la collaborazione con i Servizi per l'Impiego per offrire ai migranti espulsi dal mercato del lavoro i servizi al rientro e con le imprese intenzionate a internazionalizzare nei paesi di origine dei migranti; Continueranno inoltre le attività di rete e collaborazione a livello tecnico con i paesi di provenienza per la sostenibilità dei percorsi di rientro.
- Servizi informativi per l'orientamento professionale e il collocamento lavorativo - Si tratta di una linea di attività finalizzata alla produzione e distribuzione di informazioni utili per l'orientamento professionale, la ricerca di occupazione e il reclutamento di personale. Ciò per poter rispondere all'esigenza dei cittadini e delle imprese di avere a disposizione informazioni qualificate sul mondo delle professioni con riferimento ai percorsi formativi, alla domanda e all'offerta di profili professionali. Nel corso del 2011 continuerà lo sviluppo dello strumento informativo "Borsino delle professioni" attraverso il quale sono rese disponibili agli utenti una ampia gamma di informazioni sul tema delle professioni. In particolare il sistema permette di conoscere l'offerta di istruzione e formazione sul territorio regionale, quali profili professionali sono correlati a ciascun percorso di istruzione-formazione dettagliando gli ambiti di competenza e conoscenza richiesti dal profilo professionale e quanto risultano coperti dal percorso formativo ed alcune informazioni di ordine statistico utili a individuare le prospettive occupazionali nel mercato del lavoro veneto di ciascun profilo professionale. Sarà inoltre sviluppata una linea di attività volta a supportare per la parte contenutistica il nuovo portale dell'orientamento che costituirà lo strumento di integrazione delle diverse fonti informative sull'orientamento attualmente offerte dalla Regione. Le attività previste in quest'ambito riguarderanno la messa a punto di un sistema coordinato e standardizzato di produzione e aggiornamento di dati e informazioni, la definizione delle modalità di integrazione dei siti attualmente esistenti (Borsino delle professioni, Cicerone, Sopralamedia, ecc.), la predisposizione di nuovi contenuti informativi utili sia agli utenti che agli operatori dei servizi di orientamento.

Scheda 3

### Sistema informativo lavoro regionale (Silv)

#### Premessa

La Lr n. 3/2009 "Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro" ha riconfermato in capo a Veneto Lavoro le competenze relative al Sistema informativo lavoro del Veneto (Silv). In particolare l'art. 28, comma 1, stabilisce quanto segue: "L'Ente regionale Veneto Lavoro assicura la progettazione, la realizzazione, la conduzione e la manutenzione del Silv per l'ambito regionale, in raccordo con le strutture regionali competenti".

La Cabina di regia, istituita con Dgr n. 45 del 14/01/2005, riconfermata con Dgr n. 3436 del 17/11/2009, e presieduta dal Segretario regionale competente in materia di lavoro, dai dirigenti regionali della Direzione Lavoro e della Direzione Sistema Informatico e dal direttore di Veneto Lavoro e il Comitato strategico allargato ai rappresentanti delle province del Veneto ha il ruolo di governo del sistema Silv.

Per completare il quadro normativo di riferimento La Legge Finanziaria per il 2007 (legge 27 dicembre 2006, n. 296) ha apportato alcune importanti modifiche alla disciplina del collocamento, in particolare al sistema delle comunicazioni obbligatorie (CO) che tutti i datori di lavoro devono effettuare nel caso di instaurazione, proroga, trasformazione e cessazione dei rapporti di lavoro, nonché di trasferimento d'azienda e modifica della ragione sociale e che devono fare, obbligatoriamente per via telematica, il giorno precedente all'instaurazione del rapporto di lavoro. Il Dm 30 ottobre 2007, infine, ha definito il sistema degli standard (modelli, regole, dizionari), il canale di interscambio dati e l'indice dei lavoratori sia per Borsa Lavoro che per le Comunicazioni Obbligatorie (CO).

Le scelte strategiche e il mutato quadro normativo hanno, di fatto, posto le basi per un nuovo piano d'azione e per uno sviluppo del sistema in sintonia con le evoluzioni normative e tecnologiche maturate a livello nazionale e regionale. A Veneto Lavoro, in qualità di progettista e conduttore dei sistemi Silv, è stato affidato il compito di condurre le attività operative finalizzate alla implementazione del nuovo sistema.

Inoltre la grave congiuntura economica intervenuta nel 2008 e che è proseguita a tutto il 2010 ha indotto l'adozione di un nuovo quadro normativo di riferimento introducendo, anche a livello regionale, misure a sostegno al reddito dei lavoratori colpiti dalla crisi ed evidenziando la necessità di predisporre, importanti interventi ai sistemi informativi per consentire la gestione di tutte le azioni di Politica Attiva e Passiva e il governo dei piani di intervento.

L'impianto del nuovo sistema architetturale nel 2009 si è sviluppato anche a tutto il 2010, e si sta completando, e quindi l'obiettivo che perseguiamo nel 2011 sarà quindi garantire e stabilizzare il sistema di applicativi coerenti con la normativa e gli standard più recenti e il funzionamento del nuovo impianto di sistema informativo attraverso una corretta conduzione e gestione dello stesso sia per la parte architetturale, fisica e sistemistica sia per la parte portafoglio applicativo: l'adeguamento e l'aggiornamento del sistema avverrà attraverso interventi di Manutenzione Correttiva (Mac) ed Evolutiva (Mev) e un adeguato supporto agli utenti dei servizi pubblici e privati.

Nel 2010 si è quindi proceduto a:

- implementare, mantenere e condurre la nuova infrastruttura presso la Direzione Sistemi Informativi;
- implementare negli applicativi gli intervenuti mutamenti normativi attraverso la manutenzione evolutiva degli stessi con interventi anche molto importanti di sviluppo e nuove funzionalità;
- provvedere alla manutenzione correttiva e adeguativa di tutti gli applicativi in carico;
- formare in modo specifico agli utenti sull'uso degli applicativi;
- assistenza tecnica agli utenti sulle problematiche.

#### Il sistema Silv

I sottosistemi del Sistema Informativo Lavoro Veneto (Silv) in carico a Veneto Lavoro allo stato attuale sono:

- sistema regionale e nazionale di Incontro Domanda Offerta Pubblico;
- sistema amministrativo dei Centri per l'Impiego (CPI) per la gestione della Scheda Anagrafico-Professionale;
- sistema regionale di gestione delle politiche attive dei Servizi Provinciali dell'Impiego (Spi);
- sistema di Comunicazioni Obbligatorie (CO) per la trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie, dei prospetti informativi (L68), delle richieste per l'apprendistato, delle domande per la Cigs in deroga per consulenti, aziende e intermediari;
- servizi di Interoperabilità, Porte di Dominio e Web Service - applicativi per lo scambio di informazione fra sistemi diversi;
- sistemi per l'accreditamento, l'accesso e la gestione della sicurezza degli applicativi;
- sistema per la gestione dell'Anagrafe degli studenti (originariamente per la gestione del diritto-dovere all'istruzione);
- sistemi per l'orientamento formativo attraverso la consultazione di repertori di professioni e titoli di studio;
- sistema per la gestione dei disabili (L. 68);
- sistema per la gestione della formazione nell'apprendistato;
- sistemi di supporto agli utenti e per la segnalazione dei bachi applicativi;
- gestione e manutenzione dei contenuti di un portale per l'accesso ai servizi.

#### Attività previste per il 2011 - Il Centro Servizi regionale

Nel corso del 2011 dovranno essere garantite, per la piena funzionalità del Silv, la concretizzazione e stabilizzazione di un Centro Servizi regionale interno a Veneto Lavoro e a Regione Veneto.

Il Centro Servizi dovrà essere il fulcro per la conduzione del nuovo sistema e dovrà garantire che a tutti i sottosistemi Silv venga consentito un pieno utilizzo attraverso le seguenti azioni/servizi.

#### Infrastruttura tecnologica (housing e hosting dei servizi)

I sistemi fisici, l'infrastruttura tecnologica e le soluzioni applicative, sono posizionati presso la Direzione Sistemi Informativi di Regione Veneto che deve garantire la conduzione tecnica ed operativa degli impianti hardware e sistemistici, la manutenzione dei Data Base, la gestione della sicurezza

logica e fisica e il monitoraggio delle strutture sistemistiche al fine di assicurare la massima funzionalità e affidabilità del sistema Silv.

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

#### Contact Center

È necessario garantire un adeguato servizio di assistenza tecnica agli utenti sia attraverso il supporto telefonico (numero verde) sia attraverso specifici applicativi web (forum assistenza) che consentano di interagire in modo asincrono con gli utilizzatori.

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

È necessario inoltre fornire agli operatori/utilizzatori degli applicativi una formazione continua tale da garantire le conoscenze per il pieno utilizzo dei software sia in riferimento all'evoluzione dello stesso sia in riferimento al turn-over degli utilizzatori dei singoli sistemi.

#### Help Desk tecnico di I livello

È importantissimo un livello di servizio tecnico intermedio che consiste nel raccogliere le richieste più specifiche e tecniche non "gestibili" dal contact center, esso dovrà farsi carico della individuazione delle criticità degli applicativi, del livello di intervento (applicativo, sistemistico, architetture, fisico, di analisi) e dovrà attivare le risorse competenti.

Questo servizio, in particolare, deve supportare la conduzione dell'applicazione al fine di individuare le problematiche evidenziate dall'utenza ed intervenire, con supporto organizzativo e decisionale, attraverso i servizi di Mac/Mev, sistemistici e quant'altro per mantenere fruibile il sistema; in particolare sono previsti servizi di:

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

Help Desk tecnico di II livello e manutenzione degli applicativi (Mac, Mev)

La corretta conduzione del sistema Silv rende necessario fornirsi di servizi di assistenza/manutenzione al fine di garantire le esigenze di conduzione attraverso appositi contratti con i fornitori dei singoli applicativi.

Il servizio riguarderà le attività di:

- help desk di 2° livello finalizzato a garantire, in accordo e di concerto con l'Help Desk di 1° livello, la tempestiva ed esaustiva risoluzione delle problematiche riscontrate dagli utenti;
- manutenzione correttiva: è volta a rimuovere tempestivamente e efficacemente le cause e gli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi afferenti all'Applicazione;

- manutenzione adeguativa che risponde all'esigenza di:
  - mantenere la compatibilità con eventuali nuovi sistemi hardware e con le versioni più aggiornate dei software di base e di "middleware" che l'Amministrazione adotti;
  - sfruttare al meglio le potenzialità dei nuovi sistemi hardware, software di base e "middleware" in relazione ai sistemi applicativi;
  - adottare e integrare nuovi prodotti di mercato per esigenze che possono trovare soddisfacimento rapido ed efficace nel loro uso;
- manutenzione evolutiva: il servizio consiste nella realizzazione di attività volte alla evoluzione degli applicativi al fine di garantirne la costante aderenza a nuove necessità operative e/o a nuove esigenze determinate a seguito di modifiche normative e/o nuove esigenze. Le prime esigenze sono quelle individuate dal gruppo tecnico di Veneto Lavoro e province che ha già indicato i primi sviluppi evolutivi dell'applicativo Sill.

#### Attività di analisi per nuove funzionalità

Il servizio di manutenzione evolutiva dei prodotti software esige una specifica attività di analisi funzionale che deriva da una conoscenza precisa del flusso informativo, dei processi lavorativi dell'informazione, delle normative in materia e delle esigenze che emergono dagli utenti. Questa particolare funzione è strategica per la progettazione e lo sviluppo dei sistemi software e per il raggiungimento degli obiettivi del processo di informatizzazione.

#### Attività di controllo e amministrazione

Deve essere inoltre garantito ed è in carico a Veneto Lavoro: il coordinamento delle attività, il controllo, la supervisione e l'amministrazione dei sistemi, l'indirizzo sulle priorità di intervento sulla base dei confronti con i gruppi tecnici e, secondo gli indirizzi della Cabina di Regia, la verifica delle attività svolte con particolare attenzione alla attività di implementazione Mev rilasciate, l'implementazione di ambienti hardware e software per i test degli applicativi rilasciati e da mettere in esercizio.

Veneto Lavoro avrà le funzioni di sviluppo e gestione del Sistema Informativo Lavoro Veneto (Silv) ed inoltre si preoccuperà di sovrintendere alla conduzione e alla manutenzione dello stesso ed in particolare le funzioni di:

- supervisione e coordinamento delle attività in essere;
- progettazione tecnica e integrazione dei diversi sistemi interessati dal Sistema Informativo Lavoro Veneto (Silv);
- integrazione fra i diversi fornitori di software e hardware, funzione che deve essere garantita per la corretta gestione e conduzione del sistema;
- garanzia di coesistenza delle componenti e di dirimere conflitti tra i diversi attori coinvolti;
- intervento per garantire continuità nella evoluzione ed integrazione dei sistemi nelle loro diverse componenti garantendo le conoscenze per guidare il mantenimento e lo sviluppo del Sistema Sil;
- garanzia di flessibilità e di agilità di intervento da parte di tutti gli attori coinvolti nel sistema;
- controllo e verifica sulle nuove funzionalità introdotte e sullo sviluppo delle implementazioni;
- garanzia di competenze necessarie per governare attentamente il processo e per entrare nel merito della specificità delle applicazioni.

#### Attività di progettazione

Da quanto emerso negli anni di gestione e conduzione del Silv da parte di Veneto Lavoro è emerso quanto sia importante governare il Sistema Lavoro attraverso scelte innovative che consentano di rendere servizi moderni e adeguati al cittadino. Veneto Lavoro ritiene di avere l'onere della proposta di nuove progettualità e interventi che permettano di mantenere all'avanguardia il Silv in termini di adeguamento alle nuove tecnologie sia in termini di risposta alle esigenze funzionali del Sistema Lavoro.

#### Scheda 4

#### Osservatorio & Ricerca

##### Introduzione

La "mission" costitutiva dell'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro è fornire alla società veneta e alle sue articolazioni istituzionali e sociali:

- a. le conoscenze di base sull'evoluzione del mercato del lavoro regionale con riferimento tanto agli aspetti strutturali che a quelli congiunturali;
- b. le informazioni essenziali sull'impatto delle politiche del lavoro attivate, informazioni indispensabili al monitoraggio propedeutico anche agli esercizi di valutazione.

Con tali intenti proseguirà l'attività nel 2011, in collaborazione con l'area Politiche del lavoro (per il monitoraggio delle politiche) e con l'area Sistemi informativi (per gli aspetti connessi alla valorizzazione statistica delle banche dati).

L'attività dell'Osservatorio è strutturata:

- a. principalmente come l'attività "istituzionale", svolta per rispondere continuativamente al "mandato" specifico dell'Osservatorio;
- b. in secondo luogo come attività su progetti (incarichi) riguardanti tematiche ben definite: si tratta in tal caso di attività "a scadenza", attivate a fronte di richieste e risorse - economiche e di personale - aggiuntive rispetto a quelle previste per l'attività istituzionale.

##### a. Attività istituzionale

###### Produzione di informazioni statistiche dal Sil

La risorsa informativa "distintiva" dell'Osservatorio è l'insieme di dati statistici ricavati con le elaborazioni condotte sul Sil (Sistema informativo lavoro della Regione Veneto).

Trattandosi di una fonte costruita con criteri e finalità di tipo amministrativo, l'attività di "estrazione" delle informazioni in modo da costruire quadri statistici congruenti è particolarmente laboriosa e impegnativa, per le ragioni ampiamente documentate nei lavori metodologici dell'Osservatorio (cfr. in particolare il documento "Istruzioni per l'uso delle comunicazioni obbligatorie nel monitoraggio del mercato del lavoro").

L'attività di valorizzazione del Sil è indispensabile per arricchire la conoscenza del mercato del lavoro regionale, con riferimento in particolare ai movimenti della domanda, alla disoccupazione, all'impatto di alcune importanti politiche (liste di mobilità etc.). Ciò è di particolare rilievo e delicatezza in un periodo in cui le difficoltà dell'economia si ripercuotono profondamente sulle condizioni del mercato del lavoro.

L'attività di produzione statistica sarà così organizzata:

1. produzione di statistiche a partire da datawarehouse da dati amministrativi (in tali casi il “modello dati” è vincolato al disegno del software gestionale); in dettaglio ciò significa:
  - analisi dei dati contenuti in Sill e della loro affidabilità;
  - estrazione dei dati amministrativi - relativi a assunzioni, cessazioni, trasformazioni dei rapporti di lavoro, disoccupati disponibili, lavoratori in mobilità, cassintegriti in deroga, etc. - e produzione dei conseguenti “blocchi di elaborazioni”;
  - messa a disposizione degli Osservatori provinciali dei cubi Olap su assunzioni, cessazioni, trasformazioni, disoccupati disponibili e liste di mobilità, beneficiari di cassintegrazione in deroga;
  - costruzione di report statistici, corredati da opportune note metodologiche, messi a disposizione nel sito web di Veneto lavoro;
2. rilascio di Giove, edizione 2010 su dati amministrativi puliti:
  - sulla base delle procedure già sperimentate, sarà rilasciata, a seguito di convenzione, ai soggetti interessati all'attività di ricerca economico-sociale, l'edizione 2011 del PUF (Public use file), la prima elaborata a partire dall'estrazione dei dati dal nuovo gestionale (Sil locale) mentre le edizioni precedenti si basavano su Netlabor.

#### Elaborazioni statistiche di secondo livello (su altre fonti)

L'Osservatorio continuerà ad elaborare le informazioni statistiche rilevanti, con riferimento al mercato del lavoro, prodotte da altri Enti, rendendo disponibili nel sito i risultati ottenuti.

Le fonti cui si continua a prestare la maggior attenzione sono:

- Istat: per quanto riguarda l'indagine continua sulle forze di lavoro;
- Inps: per quanto riguarda le prestazioni sociali (Cassa integrazione, sussidi di disoccupazione), i lavoratori parassubordinati e, in generale, le politiche del lavoro.

#### Attività di ricerca

L'attività di ricerca istituzionale troverà concretizzazione nei seguenti prodotti:

- a. il Rapporto di monitoraggio 2010 predisposto tempestivamente all'inizio del 2011 per rendicontare gli andamenti dell'anno appena concluso;
- b. il Rapporto annuale confermato come il momento principale di “condensazione” dell'attività di ricerca e di analisi. Se ne prevede la predisposizione entro il mese di maggio;
- c. la Bussola, di cui sono previste due uscite a trimestre: la prima, entro il secondo mese di ciascun trimestre, espone il monitoraggio degli andamenti nel mercato del lavoro sulla base dei dati amministrativi disponibili, anticipando quindi i dati statistici ufficiali; la seconda, a ridozzo della pubblicazione dei dati Istat sulle forze di lavoro, fa il punto sull'evoluzione complessiva del mercato del lavoro veneto sulla base di tutte le informazioni disponibili;
- d. Misure: note a-periodiche di documentazione statistica sui problemi emergenti del mercato del lavoro, che in genere rappresentano “nuclei” di tematiche di ricerca e di attualità;
- e. nell'ambito del Progetto Sommerso si prevede di alimentare la collana “Iceberg” con un prodotto di ricerca dedicato al commento dei dati regionali Istat più recenti in materia di economia e lavoro sommerso;

- f. le ricerche monotematiche, oltre che nel Rapporto, troveranno spazio nella collana I Tartufi: si prevedono, per il 2011, quattro numeri (in particolare uno sarà dedicato alla diffusione del lavoro a chiamata; un altro darà conto degli esiti dell'utilizzo dei voucher per il lavoro occasionale; un terzo sarà un approfondito esame dei disoccupati);
- g. sarà aggiornato il Dossier politiche del lavoro.

#### Attività trasversale in collaborazione con altre aree di Veneto lavoro

L'Osservatorio proseguirà la collaborazione, sulla base delle proprie specifiche competenze, con le altre aree di Veneto lavoro. In particolare l'Osservatorio sarà impegnato:

- a. nelle attività collegate alla “valorizzazione” a fini conoscitivi del Sill (in collaborazione con l'area Sistemi informativi e con l'area Politiche del lavoro);
- b. nelle attività di monitoraggio per elaborare gli indicatori richiesti all'Italia dall'Europa in materia di disoccupazione e Servizi all'impiego (in collaborazione con l'area Politiche del lavoro).

#### Attività di rete

Continuerà nel 2011 la partecipazione a gruppi e “reti” nazionali di lavoro sulle tematiche di comune interesse. In particolare l'Osservatorio parteciperà:

- all'attività, attivata nel 2010, del network tra alcune Agenzie e Osservatori regionali per definire i produrre dati comparabili in materia di assunzioni, cessazioni e ingressi in liste di mobilità;
- alle attività sul tema “Valutazione delle politiche” già intraprese in collaborazione con l'Università di Padova, Dipartimento di Statistica e con Irvap-Fondazione Kessler di Trento;
- alle attività Aiel (Associazione italiana economisti del lavoro);
- alle attività del Gruppo Placement (Isfol e Regioni) sul tema degli esiti delle attività di formazione; nell'ambito di questa linea di lavoro l'Osservatorio fornirà alla Regione Veneto gli esiti del placement dei soggetti che hanno concluso la formazione professionale sulla base sia delle risultanze dei dati amministrativi sia di indagini dirette);
- all'attività di analisi dei redditi da lavoro dipendente, in collaborazione con la Regione Veneto - Direzione Bilancio;
- all'attività di analisi del placement dei laureati dell'Università di Padova, in collaborazione con le competenti strutture dell'Università di Padova;
- all'attività attivata nel Progetto congiunto tra Dipartimento di Scienze Statistiche dell'Università di Padova e l'Istat sul tema “Rilevazione Continua delle Forze di Lavoro: qualità dei dati in chiave longitudinale e flussi e microdinamiche della partecipazione al lavoro”.

#### b. Attività finalizzate su progetto

##### 1. Osservatorio Immigrazione

Dal primo aprile 2007 la Regione del Veneto - Direzione Flussi migratori ha affidato a Veneto Lavoro il compito, per il triennio 2007-2009, di realizzare l'Osservatorio Immigrazione. Anche per la quarta annualità (2010-2011), sulla scia di quanto attivato e fatto nel corso del primo anno, si prevede:

- la realizzazione del Rapporto annuale sull'immigrazione in Veneto e delle connesse ricerche preparatorie, in particolare sull'impatto della crisi economica;
- la gestione e l'aggiornamento continuo del sito ([www.venetoimmigrazione.it](http://www.venetoimmigrazione.it));
- il proseguimento dell'attività di consulenza legale.

## 2. Partnership con Fondazione Brodolini

Si proseguirà la collaborazione con la Fondazione Brodolini per attività di ricerca per conto della Commissione europea per completare il progetto sul tema “Flexicurity Practices in the Time of Economic Crisis” e per collaborare- qualora il relativo progetto venga approvato - al nuovo progetto “Pilot Project - Working and Living Conditions of Posted Workers”.

## Scheda 5

### Assistenza tecnica Fse

L'attività, coerentemente alle finalità dell'Asse VI del Por (Codice Ue: 85), si realizza in un quadro di attività volte a migliorare l'efficacia e l'efficienza delle azioni programmate nonché a sostenerne l'esecuzione nelle fasi di programmazione, gestione, sorveglianza e controllo.

L'espletamento di tali attività comporta la necessità d'interagire con le dinamiche processuali, procedurali e organizzative delle strutture regionali coinvolte nell'attuazione del Programma.

In particolare, si prevedono i seguenti interventi:

#### Assistenza Tecnica alla Programmazione e gestione

- assistenza tecnica nell'applicazione della normativa comunitaria, nazionale e regionale Fse;
- assistenza consulenziale e supporto tecnico informatico nella predisposizione di bandi e appalti pubblici relativi alle procedure Fse;
- analisi valutativa e modelli con griglie di conformità delle proposte progettuali Fse;
- monitoraggio procedurale, fisico, finanziario e qualitativo Fse;
- attività consulenziale “a sportello” sul modello di accreditamento riguardante le sedi di erogazione di attività di Formazione e Orientamento;
- assistenza tecnica alla valutazione delle istanze di accreditamento;
- consulenza tecnica su attività di assistenza agli operatori della formazione in merito alla gestione dei progetti approvati e avviati;
- analisi e ricerca qualitativa relativa ai profili professionali inerenti gli enti di formazione accreditati e operativi in Veneto nell'ambito della Formazione continua finanziata Fse.

#### Assistenza Tecnica alla Rendicontazione

- progettazione di modelli e sistemi di rendicontazione applicativi Fse;
- applicazione di regole e procedure di rendicontazione amministrativa come da Vademecum per l'ammissibilità della spesa al Fse PO 2007-2013;
- esame delle situazioni di criticità e proposte di soluzioni nelle applicazioni dei modelli;

- analisi delle caratteristiche rendicontali dei progetti Fse 2007-2013 e stesura di modelli di supporto riguardo i requisiti gestionali con particolare riferimento all'ammissibilità delle spese;
- implementazione e adeguamento DB gestionali adeguandoli alla normativa in materia di rendiconti;
- assistenza, monitoraggio e accompagnamento in ordine alle procedure finanziarie con implementazione database gestionali rendicontali.

#### Assistenza Tecnica Giuridico-legale

- attività di ricerca e verifica della normativa comunitaria e nazionale in materia di Fondo Sociale Europeo;
- attività di adeguamento e ricerca giurisprudenziale negli ambiti propri dell'assistenza tecnica Fse;
- supporto nella ricognizione e razionalizzazione della normativa vigente in materia di Accreditamento;
- predisposizione di tutto l'iter giuridico - amministrativo per l'attuazione del Programma 2007 -2013 Fse.

#### Assistenza Tecnica all'Informatizzazione dei processi amministrativi

- gestione dei Sistemi Gestionali relativi alle attività Fondo Sociale Europeo;
  - sviluppo di applicazioni Java ad hoc per la replicazione di database Ms Sql dei Sistemi Gestionali su database PostgreSQL o MySQL accessibile mediante la intranet regionale;
  - attività di micro e marco analisi, per il miglioramento e la velocizzazione dei processi informatici di gestione Fse;
  - analisi degli strumenti di reportistica forniti dagli applicativi regionali;
  - manutenzione di applicazioni Web APFse e configurazione dei relativi database per attivare la ricezione online di progetti formativi;
  - trasferimento di progetti formativi relativi a diverse Dgr dal database Apfse a quello del Gestionale;
  - produzione di flussi di dati per l'inserimento dei progetti formativi nel sistema informatico Procom. Revisione della procedura alla luce delle problematiche incontrate nell'importazione dei dati dei progetti Fse;
  - produzione di report, tabelle ed analisi di dati.
- Le attività di assistenza tecnica hanno la finalità generale di trasferire competenze e rafforzare le capacità tecniche delle risorse umane coinvolte nell'attuazione e gestione del Programma.

In particolare, le attività di assistenza tecnica, non sono prestate in una logica di servizio esterno sostitutivo del ruolo dell'Amministrazione, ma piuttosto, sono basate su meccanismi dinamici di interazione tra il personale dell'amministrazione regionale e il gruppo di lavoro dell'AT, in una logica di supporto consulenziale e trasferimento di know how.

L'obiettivo è il progressivo accrescimento e arricchimento professionale delle conoscenze delle strutture regionali coinvolte, nella prospettiva di una maggiore internalizzazione della gestione delle attività affidate.

La natura dei servizi richiesti presuppone, pertanto, uno stretto collegamento tra gli esperti del gruppo di lavoro di A.T. e i funzionari regionali, che è realizzato anche attraverso periodici incontri di coordinamento.

A tal fine, il servizio andrà svolto, di norma, presso i locali in uso alla Regione del Veneto.

Il gruppo di lavoro è composto da esperti in possesso di adeguate professionalità ed esperienza nelle aree di intervento e nel settore di riferimento. Saranno forniti, fino al 31/12/2013, oltre 3.000 mesi uomo di attività, distribuita in tutte le sedi di assistenza tecnica. Ulteriori necessità saranno valutate e concordate alla luce dello stato di avanzamento delle attività con la possibilità di riequilibrare in itinere i carichi di lavoro.

Il gruppo di lavoro è composto da esperti con diversi profili professionali negli ambiti sopra riportati, in possesso di adeguate professionalità ed esperienza nelle aree di intervento e nei settori di riferimento.

---