

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 1255 del 16 luglio 2013

**Indirizzi operativi per i Servizi pubblici per il lavoro. D.lgs. n. 181/2000 e s.m.i. - Legge regionale n. 3/2009.**  
*[Formazione professionale e lavoro]*

Note per la trasparenza:

È necessario adeguare l'offerta di servizi offerti dai servizi pubblici per l'impiego all'incremento della domanda e alle variazioni qualitative della stessa, individuando le priorità di azione. Ciò comporta una rivisitazione degli strumenti operativi, degli interventi di politica del lavoro, e un'ottimizzazione degli assetti organizzativi, attraverso un Programma di miglioramento, declinato in tre Progetti specifici e che comprende anche alcuni interventi di sistema.

L'Assessore Elena Donazzan riferisce quanto segue.

La missione dei servizi pubblici per il lavoro (SPI), nell'ambito del sistema regionale dei servizi per il lavoro, è ben individuata nella legge regionale n. 3/2009, che dà attuazione ai principi fondamentali ed assicura i livelli essenziali delle prestazioni (LEP), definiti dal legislatore nazionale, in particolare con il D.Lgs. n. 181/2000 e successive modifiche, da ultime quelle introdotte dalla L. n. 92/2012.

Tali modifiche richiedono un impegno dei Spi chiamati a garantire l'erogazione dei LEP, una volta definiti a livello nazionale. In tale contesto è necessario mettere a fuoco la missione dei servizi pubblici e individuare le priorità su cui concentrare la loro azione, per adeguare l'offerta di servizi all'incremento della domanda e alle variazioni qualitative della stessa. Ciò comporta una rivisitazione degli strumenti operativi, degli interventi di politica del lavoro, e un miglioramento degli assetti organizzativi.

La gravità della crisi occupazionale, con l'aumento costante delle persone in cerca di lavoro, sta evidenziando una forte pressione sui Spi, come indica l'andamento del flusso annuale di dichiarazioni di immediata disponibilità (DID) presentate presso i centri per l'impiego (Cpi), che risulta quasi raddoppiato nel 2012 rispetto a quanto osservato prima dell'inizio della crisi (si è passati dalle 78.212 DID registrate nel 2007 alle 131.915 registrate nel 2012). Analoghe indicazioni sono fornite anche dall'analisi dei flussi di iscrizione in lista di mobilità (14.809 nel 2007 contro 36.847 nel 2012).

La sensibile variazione registrata tra il 2011 e il 2012 nello stock di candidature attive nel sistema IDO (Incontro Domanda Offerta) segnala, inoltre, come stia crescendo il numero di lavoratori che "fanno affidamento" sui servizi degli SPI rispetto a scelte di ricerca d'impiego totalmente autonome.

Infine, anche se non sono disponibili elementi quantitativi precisi, si registra un sensibile incremento dell'utenza che, nel rivolgersi ai Cpi, esprime non solo un bisogno occupazionale ma una più complessiva situazione di difficoltà economica e sociale.

Al notevole incremento delle persone in cerca di lavoro corrisponde una grave contrazione delle assunzioni ed un restringimento della base occupazionale, che determina un sensibile incremento dei disoccupati e l'allungamento della durata dei periodi di disoccupazione. Sotto questo profilo le prospettive a breve termine non sembrano indicare una inversione di tendenza.

Il sensibile incremento dell'utenza e la crescente difficoltà a individuare sbocchi occupazionali si stanno riflettendo sulla capacità degli SPI di dare soddisfazione alla domanda, anche a causa della riduzione degli addetti. Infatti, per effetto delle politiche di contenimento della spesa pubblica, e anche a causa del taglio dei trasferimenti statali previsti dal D. Lgs. 469/1997, gli addetti dei Spi nel periodo 2005-2011 sono diminuiti del 26%, passando da 569 a 422 (cfr. Veneto Lavoro, Rapporto MdL 2012).

Veneto Lavoro, insieme alle Province del Veneto, ha condotto un'analisi che ha consentito di focalizzare più in particolare gli aspetti di maggiore criticità, allo scopo di individuare possibili interventi in grado di migliorare nel breve periodo i servizi offerti. Sulla scorta dei risultati di tale analisi, sono stati individuati alcuni obiettivi di miglioramento da perseguire nel breve medio periodo, con attività sostenibili, realizzabili in tempi brevi ed in maniera generalizzata, e verificabili circa la loro implementazione.

Gli obiettivi di miglioramento sono stati tradotti in un programma, che si dispiega in 3 Progetti di dettaglio (Progetto 1 - Miglioramento gestione attività amministrative; Progetto 2 - Qualificazione dei servizi per l'occupabilità; Progetto 3 - Miglioramento del servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro), il cui contenuto viene riportato per esteso nell'Allegato A al presente provvedimento, e che sono preceduti da un Documento di analisi e proposta. Il Programma prevede anche alcuni interventi di sistema per accompagnare la realizzazione del programma di miglioramento, ed in particolare la costituzione di un Centro Risorse presso Veneto lavoro, con la funzione di coordinamento degli interventi, di definizione e manutenzione degli standard operativi, di costruzione e diffusione di strumenti, di sviluppo di nuove soluzioni informatiche e reingegnerizzazione dei processi, di monitoraggio e valutazione degli stati di avanzamento del programma.

La supervisione ed il coordinamento della realizzazione del Programma di miglioramento, dettagliato nei tre Progetti sopra indicati, sarà affidata ad un Comitato di Pilotaggio, che sarà appositamente costituito e che prevede la partecipazione di esperti della Direzione Lavoro, di Veneto Lavoro e delle Province.

Per lo sviluppo e l'implementazione del "Cpi online" (Progetto 1) saranno utilizzate le risorse per "il sistema telematico integrato su istruzione, formazione e lavoro, anni 2013-2015" di cui alla DGR n. 2897 del 28 dicembre 2012. Per quanto riguarda la pubblicazione e lo sviluppo di Clilavoro Veneto (Progetto 3), le risorse già assegnate dalla Regione per "il sistema telematico integrato su istruzione, formazione e lavoro, anni 2013-2015" di cui alla DGR n. 2897 del 28 dicembre 2012. Per le attività formative destinate agli operatori dei CPI, saranno successivamente individuate fonte e ammontare delle risorse che potranno essere rese disponibili.

Con il presente provvedimento si propone, pertanto, di approvare il programma di miglioramento dei Spi ed i tre Progetti di dettaglio, di cui all'Allegato A e di affidarne la supervisione e il coordinamento al Comitato di Pilotaggio sopra indicato, la cui composizione sarà successivamente definita con provvedimento del dirigente regionale della Direzione Lavoro.

Con il presente provvedimento, inoltre, si propone di autorizzare il dirigente regionale della Direzione Lavoro, competente per

materia, ad adottare i successivi provvedimenti necessari, di propria competenza, per la realizzazione del Programma di miglioramento degli SPI e dei tre Progetti di dettaglio.

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

La Giunta regionale

- Uditò il relatore, incaricato dell'istruzione dell'argomento in questione ai sensi dell'art. 53, quarto 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 regionale e statale;

- Vista la legge regionale n. 3/2009;
- Visto il D.lgs. n. 181/2000 e s.m.;
- Vista la Legge 28 giugno 2012, n. 92;
- Vista la L.R. 10 gennaio 1997, n. 1;
- Considerate le motivazioni e le proposte esposte in premessa dal Relatore.

delibera

1. di approvare, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, quanto riportato in premessa;
2. di approvare il programma di miglioramento dei Spi ed i tre Progetti collegati, di cui all'Allegato A al presente provvedimento;
3. di affidare la supervisione e il coordinamento del programma e dei progetti di cui al punto precedente ad un Comitato di Pilotaggio, la cui composizione sarà successivamente definita con provvedimento del dirigente regionale della Direzione Lavoro;
4. di autorizzare il dirigente regionale della Direzione Lavoro, competente per materia, ad adottare i successivi provvedimenti necessari alla realizzazione del Programma di miglioramento dei SPI e dei tre Progetti collegati;
5. di dare atto che la presente deliberazione non comporta spesa a carico del bilancio regionale;
6. di incaricare il Dirigente regionale della Direzione Lavoro dell'esecuzione del presente atto;
7. di pubblicare la presente deliberazione nel Bollettino Ufficiale della Regione.



## ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013

pag. 1/22

### Indirizzi operativi ai Servizi pubblici per il lavoro (Spi) – Documento di analisi e proposta

#### Contesto

La gravità della crisi occupazionale, con l'aumento costante delle persone in cerca di lavoro, sta evidenziando una forte pressione sui servizi pubblici per il lavoro (Spi). Indicativo a questo proposito è l'andamento del flusso annuale di dichiarazioni di immediata disponibilità (Did) presentate presso i Cpi, che risulta quasi raddoppiato nel 2012 rispetto a quanto osservato prima dell'inizio della crisi (si è passati dalle 78.212 Did registrate nel 2007 alle 131.915 registrate nel 2012). Analoghe indicazioni sono fornite anche dall'analisi dei flussi di iscrizione in lista di mobilità (14.809 nel 2007 contro 36.847 nel 2012).

La sensibile variazione registrata tra il 2011 e il 2012 nello stock di candidature attive nel sistema IDO segnala, inoltre, come stia crescendo il numero di lavoratori che “fanno affidamento” sui servizi dei Spi rispetto a scelte di ricerca d'impiego totalmente autonome.

Infine, anche se non sono disponibili elementi quantitativi precisi, si registra un sensibile incremento dell'utenza che, nel rivolgersi ai centri per l'impiego (Cpi), esprime non solo un bisogno occupazionale ma una più complessiva situazione di difficoltà economica e sociale.

Al notevole incremento delle persone in cerca di lavoro corrisponde una grave contrazione delle assunzioni ed un restringimento della base occupazionale, che determina non solo un sensibile incremento dei disoccupati ma anche l'allungamento della durata dei periodi di disoccupazione. Sotto questo profilo le prospettive a breve termine non sembrano indicare una inversione di tendenza (vedi Veneto Lavoro, Bussola 4T 2012)

Il sensibile incremento dell'utenza e la crescente difficoltà a individuare sbocchi occupazionali, si sta riflettendo sulla capacità dei Spi di dare soddisfazione alla domanda di servizi, anche a causa della riduzione degli addetti. Infatti, per effetto delle politiche di contenimento della spesa pubblica, anche a causa del taglio dei trasferimenti statali previsti dal D. Lgs. 469/1997, gli addetti dei Spi nel periodo 2005-2011 sono diminuiti del 26%, passando da 569 a 422. (cfr. Veneto Lavoro, Rapporto MdL 2012)

Le recenti modifiche al Decreto legislativo n. 181/2000, introdotte dalla legge n. 92/2012, in particolare per quanto attiene ai Livelli essenziali delle prestazioni (LEP), sollecitano un ulteriore impegno dei Spi, chiamati a garantirne l'erogazione, una volta definiti a livello nazionale.

In tale contesto si rende necessaria una messa a fuoco della *missione* dei servizi pubblici, insieme ad una individuazione delle priorità su cui concentrare la loro azione, per dare una risposta alla necessità di adeguare l'offerta di servizi all'incremento della domanda e alle variazioni qualitative della stessa. Ciò comporta anche una rivisitazione degli strumenti operativi, degli interventi di politica del lavoro, senza tralasciare i possibili miglioramenti degli assetti organizzativi.

#### Missione e criticità

La missione dei Spi, nell'ambito del sistema regionale dei servizi per il lavoro, è ben individuata nella legge regionale n. 3/2009, che dà attuazione ai principi fondamentali ed assicura i livelli essenziali delle prestazioni, definiti dal legislatore nazionale, in particolare con il D.Lgs. n. 181/2000 e successive modifiche, da ultime quelle introdotte dalla L. n. 92/2012.

Le funzioni e gli ambiti di attività assegnati ai Spi dall'insieme del quadro normativo sopra delineato sono così sintetizzabili:

1. Gestione dell'anagrafe del lavoro (elenco anagrafico e scheda anagrafico-professionale), quale strumento di registrazione e aggiornamento delle informazioni sui lavoratori attivi in Veneto, sul loro stato occupazionale e storia professionale, fondamentale per:
  - conoscere le caratteristiche dell'utenza per programmare le politiche (attive e passive)
  - progettare e organizzare l'erogazione dei servizi, garantendo i livelli essenziali delle prestazioni
  - assolvere alla funzione di riconoscimento, conservazione e certificazione dello stato di

**ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 2/22

- disoccupazione, per realizzare le necessarie funzioni di controllo connesse all'utilizzo delle singole misure di politica attiva e passiva del lavoro
2. Erogazione di servizi di informazione e primo orientamento, finalizzati a supportare le azioni di ricerca attiva di impiego e/o lo sviluppo di un piano d'azione individuale d'inserimento lavorativo
  3. Fornire ai lavoratori servizi volti ad incrementare l'occupabilità, attraverso specifiche proposte di attività consulenziali e/o formative e/o di inserimento lavorativo (non necessariamente gestite in forma diretta)
  4. Fornire servizi di incontro tra domanda ed offerta di lavoro ai lavoratori ed ai datori di lavoro
  5. Fornire alle imprese servizi di consulenza, in particolare sulle opportunità e modalità di accesso a misure di incentivazione all'assunzione di particolari categorie di lavoratori.

Una rappresentazione delle tipologie e dell'entità dei servizi offerti dai Spi veneti è disponibile nel monitoraggio realizzato con riferimento al 2011 (cfr. Veneto Lavoro, Rapporto MdL 2012). Dall'analisi condotta emerge che i Spi coprono tutti gli ambiti di attività con volumi quantitativi, per alcune linee d'intervento, elevati.

Esistono tuttavia elementi di criticità che riguardano in generale:

- l'effettiva capacità di rispondere ad un'utenza in espansione garantendo a tutti gli utenti gli standard di servizio raggiunti
- la difficoltà a costruire ed offrire "percorsi di occupabilità" e "servizi di collocamento" per carenze nell'accesso all'offerta di servizi/strumenti. Carenza riconducibile non solo alla mancanza di un'offerta, ma anche all'inadeguatezza di questa rispetto ai bisogni o a processi di incontro domanda-offerta poco efficaci.

L'analisi, condotta da Veneto Lavoro insieme alle Province, finalizzata ad individuare possibili interventi in grado di migliorare nel breve periodo i servizi offerti, ha consentito di focalizzare più in particolare gli aspetti di maggiore criticità:

1. La non ottimale gestione dell'anagrafe dei lavoratori, che, relativamente all'informazione sui lavoratori immediatamente disponibili, necessita di una manutenzione e di criteri omogenei di raccolta e codifica della disponibilità, al fine di risultare effettivamente utilizzabile per rappresentare ed analizzare il bisogno reale di servizi. Sotto questo profilo si evidenzia la necessità di:
  - a) individuare i lavoratori registrati come disponibili, ma che in realtà sono usciti dal mercato del lavoro veneto (es. lavoratori migrati, pensionati, lavoratori non più attivi, transiti al lavoro autonomo, ecc.)
  - b) risolvere alla radice il problema delle dichiarazioni di disponibilità rese esclusivamente per accedere a benefici di tipo assistenziale
  - c) ottimizzare le procedure amministrative collegate all'erogazione delle prestazioni di servizio all'utenza, espandendo gli interventi già realizzati, soprattutto attraverso l'informatizzazione
2. La difficoltà nel costruire un'offerta di servizi per l'occupabilità, che risponda in modo continuativo ai bisogni qualitativi e quantitativi rilevati. Le cause di tale difficoltà sono da ricercare:
  - a) nella mancanza di una offerta di strumenti e misure di politica attiva con carattere di continuità, a causa della dipendenza da specifici progetti con una dimensione temporale definita
  - b) la non ancora pienamente realizzata disponibilità di fonti informative integrate e aggiornate circa l'offerta di servizi disponibili
  - c) la mancanza di un sistema di feedback strutturato circa l'adeguatezza dell'offerta rispetto ai bisogni rilevati
3. La necessità di dare maggiore sviluppo ai servizi di incontro tra domanda ed offerta di lavoro. In particolare, è evidente che l'aspetto di maggiore criticità consiste nella capacità del sistema di incrementare la raccolta delle richieste di personale dai datori di lavoro e, più in generale, di avere maggiori informazioni sui posti vacanti
4. L'esigenza di un aggiornamento e qualificazione delle competenze degli operatori, ancor più sentita in una fase di profondi cambiamenti di contesto, relativi alla domanda e offerta di servizi e agli aspetti normativo - regolatori del mercato del lavoro. Ciò anche per garantire un impiego più esteso delle risorse umane disponibili in servizi diversi da quelli di natura prettamente amministrativa
5. L'esigenza di concentrare e razionalizzare i servizi erogati dai singoli Cpi. L'attuale articolazione territoriale, finalizzata a garantire una presenza diffusa sul territorio, rispondeva a diversi bisogni

## ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013

pag. 3/22

dell'utenza ed era giustificata anche dalla minore disponibilità di risorse telematiche. Nel nuovo contesto del mercato del lavoro è invece necessario:

- a) disporre di servizi con un maggior grado di specializzazione
- b) implementare nell'erogazione dei servizi di base soluzioni innovative, sfruttando le potenzialità dei sistemi informatici
- c) costruire solide relazioni reticolari con gli organismi di prossimità, sia con riguardo ai servizi per il lavoro accreditati, sia con le strutture territoriali che operano nel campo dell'inclusione e dell'assistenza.

### Obiettivi di miglioramento

Considerati gli elementi di contesto sopra illustrati, sono stati individuati alcuni obiettivi da perseguire nel breve medio periodo, con la garanzia che le attività necessarie alla loro realizzazione siano effettivamente sostenibili, realizzabili in tempi brevi ed in maniera generalizzata, nonché verificabili circa la loro implementazione.

Gli obiettivi individuati su cui costruire il programma di miglioramento, all'interno del quale far convergere le attività, sono i seguenti:

#### 1. *Migliorare la qualità informativa dell'anagrafe dei lavoratori*

A tale scopo, si punta a:

- a) introdurre procedure standard nella raccolta della dichiarazione di disponibilità
- b) sviluppare ulteriormente ed estendere i servizi di front-office on line, sia nei confronti dei lavoratori sia dei datori di lavoro
- c) ampliare contemporaneamente l'utilizzo delle informazioni attraverso modalità, strumenti e processi di elaborazione capaci di produrre liste selettive, indicatori e analisi utili per programmare e gestire prestazioni e interventi.

#### 2. *Incrementare la capacità di offrire proposte di servizi per l'occupabilità*

Sotto questo aspetto si rende necessaria una programmazione di interventi e misure di politica attiva del lavoro dotati di un maggior grado di continuità, valorizzando i programmi-progetti che hanno dimostrato di meglio rispondere alle esigenze dell'utenza.

Sul piano organizzativo e funzionale si punta a:

- a) rafforzare le azioni per la costruzione di fonti informative sull'offerta di servizi integrate, aggiornate e mirate all'utilizzo da parte degli operatori dei servizi per il lavoro ed anche direttamente dall'utenza dei Spi
- b) migliorare la qualità dei servizi informativi e di primo orientamento erogati dai Spi
- c) sviluppare la capacità di utilizzo dell'offerta di servizi avanzati disponibili sul territorio attraverso lo sviluppo di reti funzionanti di servizi.

#### 3. *Aumentare le occasioni d'impiego offerte ai lavoratori attraverso un incremento della domanda di lavoro direttamente intermediata*

Al riguardo si tratta di sviluppare una serie di interventi volti a:

- a) incrementare il "portafoglio" dei datori di lavoro che si avvalgono del servizio di incontro domanda offerta di lavoro dei Spi
- b) sviluppare accordi di collaborazione con altri intermediari autorizzati che operano nel territorio ovvero accedere alla domanda di lavoro resa disponibile attraverso altri canali
- c) offrire alle imprese servizi sempre più specialistici, sfruttando meglio le proprie potenzialità di abbattere i costi del reclutamento, offrendo liste di preselezione di candidati con requisiti accertati
- d) promuovere iniziative territoriali per far incontrare anche fisicamente imprese e lavoratori (fiere, workshop, meeting, ecc).

**ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 4/22

L'analisi condotta ha altresì individuato alcuni interventi di sistema da realizzare per dare gambe al programma di miglioramento ed accompagnarne la realizzazione:

1. Realizzazione di un Centro Risorse presso Veneto Lavoro, con la funzione di coordinamento degli interventi, definizione e manutenzione degli standard operativi, costruzione e diffusione di strumenti, sviluppo di nuove soluzioni informatiche e reingegnerizzazione dei processi, monitoraggio e valutazione degli stati di avanzamento del programma
2. Formazione e aggiornamento degli operatori dei Spi, che risulti funzionale all'introduzione delle innovazioni nei servizi che si rendono necessarie e produca un aggiornamento delle competenze, soprattutto con riferimento al nuovo modello organizzativo, indirizzato ad introdurre ed attivare un sistema di politiche del lavoro basato sui principi della flexicurity
3. Avviare un processo di adattamento organizzativo dei Spi, attraverso un primo processo di concentrazione e razionalizzazione, ma in prospettiva orientato ad una più profonda riorganizzazione, ispirata ai seguenti criteri generali:
  - a) unitarietà del sistema (integrazione delle politiche secondo i principi della flexicurity e unificazione delle tre fondamentali funzioni dell'orientamento, della formazione professionale e dell'impiego), quale componente strutturale delle "azioni di sviluppo locale"
  - b) snellimento e semplificazione delle strutture, contenimento delle spese di funzionamento
  - c) nuova articolazione dei servizi e sviluppo dei servizi telematici di front-office
  - d) stretto raccordo operativo con le sedi territoriali dell'INPS e condivisione telematica delle procedure amministrative connesse alla gestione dell'ASpL
  - e) consolidamento e sviluppo della cooperazione tra operatori pubblici e privati (Rete dei servizi per il lavoro), impeniata sul sistema regionale di accreditamento e sulle convenzioni di accesso al Silv.

**Programma di miglioramento**

Il programma, articolato secondo gli obiettivi esplicitati, consiste in una serie di interventi, dei quali alcuni sono già in cantiere e quindi da completare, altri consistenti nell'affinamento e generalizzazione di servizi implementati in forma sperimentale o solo su alcuni ambiti territoriali, altri del tutto nuovi.

*1. Interventi per il miglioramento del sistema informativo sui lavoratori*

Si prevedono le seguenti azioni:

- a) introduzione di un processo standard di acquisizione e trattamento da parte dei Cpi della dichiarazione d'immediata disponibilità (Did), così strutturato:
  - percettori di ammortizzatori sociali: acquisizione in forma massiva dall'INPS delle dichiarazioni rese dai lavoratori contestualmente all'istanza di un ammortizzatore, senza la necessità di una successiva presentazione del lavoratore presso il Cpi per confermare la disponibilità; all'atto dell'acquisizione della Did verrà automaticamente pubblicato su Cliclavoroveneto il Cv del lavoratore, garantendone la riattivazione della pubblicazione fino alla scadenza dell'ammortizzatore sociale; il Spi convocherà il lavoratore ogniqualvolta avrà a disposizione una occasione d'impiego o di formazione da offrire; il lavoratore in qualsiasi momento potrà rivolgersi al Cpi per richiederne i servizi, con la sottoscrizione di un Patto di servizio; al termine del periodo di erogazione dell'ammortizzatore sociale il lavoratore è tenuto a presentarsi al Cpi per confermare la propria disponibilità
  - lavoratori privi di ammortizzatori sociali: rilascio della Did direttamente presso il Cpi, con contestuale sottoscrizione del patto di servizio, che conterrà, sulla base della specifica situazione del lavoratore, le modalità di riconferma della disponibilità; in ogni caso, lo svolgimento di una delle attività programmate nell'ambito del patto di servizio viene considerato quale elemento di conferma della disponibilità

## ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013

pag. 5/22

I Spi, tramite i Cpi, a partire dall'avvio del programma uniformeranno la gestione agli standard operativi sopra indicati, secondo le indicazioni specifiche messe a punto dal Centro Risorse.

### *b) analisi dell'attuale stock di disoccupati*

L'intervento è finalizzato a individuare i soggetti che presentano caratteristiche tali da ipotizzare una loro uscita dal mercato del lavoro veneto, al fine di attivare una azione di graduale controllo del permanere della disponibilità, anche attraverso verifiche con altri soggetti istituzionali (es. INPS per verificare se pensionati, Questure per verificare se stranieri con permesso di soggiorno ancora attivo) o attraverso convocazione a presentarsi al Cpi. L'attività verrà realizzata con il supporto di Veneto Lavoro per la parte di analisi dello stock e c'è da considerare la possibilità, per diminuire l'onere a carico dei Spi, che le convocazioni siano gestite in maniera unitaria a livello regionale

### *c) prevenzione rilascio disponibilità per l'accesso a benefici assistenziali*

Si rende necessaria una iniziativa a livello regionale e nazionale per risolvere l'annoso problema delle dichiarazioni di disponibilità rese dai cittadini in quanto requisito richiesto per accedere a particolari benefici di natura assistenziale o connessi allo stato di bisogno.

Le attuali previsioni normative, seppur ribadiscano il valore della dichiarazione di disponibilità solo ai fini della ricerca attiva di lavoro e di accesso a benefici previdenziali connessi allo stato di disoccupazione, non risolve il problema, in quanto una molteplicità di norme e di regolamenti a tutti i livelli richiedono lo stato di disoccupazione quale requisito di accesso anche a benefici natura prettamente assistenziale. Ciò determina un pletorico rigonfiamento delle Did e costringe i Cpi a una serie di inutili adempimenti amministrativi.

### *d) realizzazione di servizi telematici (Cpi online)*

Nell'ambito del progetto affidato a Veneto Lavoro, con il contributo di analisi e proposta dei Spi, saranno realizzati servizi telematici per rendere disponibili on line ai diretti interessati i servizi attualmente fruibili solo direttamente presso i Cpi. In particolare:

- servizi per i lavoratori:
  - di consultazione del proprio fascicolo professionale
  - di pubblicazione cv e gestione contatti domanda-offerta
  - di richiesta certificazioni (status occupazionale, iscrizione liste)
  - di conferma disponibilità
  - di richiesta appuntamento
- servizi per le aziende
  - di richiesta preselezione cv
  - di gestione adempimenti relativi al collocamento mirato

L'attività è già finanziata con la DGR n. 2897/2012 e verrà realizzata da Veneto Lavoro. Per la messa a punto del progetto operativo di dettaglio sarà costituito un gruppo tecnico di analisi con la presenza di Veneto Lavoro, della Direzione Lavoro della Regione del Veneto e dei Spi. Si prevede l'attivazione del servizio entro la fine del 2013.

### *2. Azioni per l'attivazione e la fruizione di strumenti di politica attiva a supporto dei servizi per l'occupabilità.*

Nell'ambito degli interventi e delle misure di politica attiva che la Regione si accinge a realizzare, occorre prevedere:

- a) un potenziamento dell'offerta di servizi di politica attiva del lavoro dei Cpi, in una logica di continuità, a partire dalla capitalizzazione e dall'adeguamento dell'esperienza realizzata nell'ambito degli accordi quadro per gli ammortizzatori in deroga, rispetto all'attivazione di:
  - ▲ titoli individuali di spesa per il finanziamento della domanda (doti, voucher, borse di studio/lavoro) per l'accesso a:

**ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 6/22

- percorsi di formazione
  - servizi di orientamento/consulenza
  - validazione e certificazione delle competenze
  - percorsi di autoimprenditorialità
  - work experience
  - tirocini ed LSU
  - percorsi di accompagnamento al lavoro
  - forme di sostegno economico per favorire la partecipazione/fruizione dei servizi per l'occupabilità (voucher di conciliazione, voucher di servizio)
  - ▲ corsi di formazione e di interventi integrati (formazione più servizi), attivati nell'ambito di progetti a finanziamento pubblico (programmazione FSE, programmazione comunitaria, risorse regionali, provinciali e comunali) o di progetti a finanziamento privato (fondi interprofessionali, ecc.).
- b) l'adozione di metodologie e strumenti per l'erogazione coordinata e integrata con gli altri soggetti erogatori nel territorio di interventi di politiche attive del lavoro, con particolare riferimento a:
- promozione degli interventi
  - integrazione delle politiche attive e passive
  - monitoraggio degli interventi
  - misurabilità degli esiti
- c) la definizione di modalità di partecipazione dei Spi alla programmazione di iniziative specifiche finalizzate al conseguimento di specifici obiettivi di occupabilità e/o occupazione nei territori di competenze, con particolare riferimento a:
- azioni di mainstreaming relative a interventi e progetti realizzati;
  - segnalazione di buone prassi
  - rappresentazione di fabbisogni specifici ed emergenziali
  - superamento della frammentarietà delle policy e dei finanziamenti (carattere sussidiario degli interventi)
- d) la realizzazione e miglioramento delle banche dati dell'offerta di strumenti e servizi. In particolare si prevede:
- ▲ di valorizzare l'utilizzo del catalogo regionale dell'offerta di formazione professionale, per migliorare i relativi servizi d'incontro tra domanda e offerta
  - ▲ di adottare una prassi generalizzata che preveda, nell'ambito della procedura di attivazione di misure di politica attiva con servizi fruibili dall'utenza dei Spi, una specifica azione/adempimento finalizzata alla messa a disposizione, sistematica e aggiornata, delle informazioni sui servizi disponibili
- e) la messa a disposizione attraverso le attuali applicazioni di back office utilizzate dai Spi e dai soggetti accreditati di strumenti per l'estrazione di elenchi di gruppi di potenziali candidati che soddisfano i requisiti per partecipare a specifici progetti d'inserimento lavorativo o percorsi di formazione; ai soggetti gestori dei progetti che non hanno diretto accesso alle applicazioni in oggetto gli elenchi saranno forniti tramite il Centro risorse di cui al successivo punto 6 e/o dai Spi.

*3. Incremento capacità acquisizione vacancy per il servizio di incontro domanda - offerta*

Al fine di potenziare e migliorare il servizio, in particolare nel rapporto con il mondo delle imprese, si prevede di realizzare:

- a) una azione di promozione del servizio di incontro domanda - offerta, promossa verso le imprese, selezionate sulla base di indicatori, a partire da quelli che segnalano una maggiore propensione al ricorso a nuove assunzioni
- b) la valorizzazione del nuovo sistema Cliclavoroveneto, al fine di incrementare la raccolta di

## **ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 7/22

vacancy gestite da intermediari privati o direttamente dai datori di lavoro.

### *4. Formazione operatori*

Azione di aggiornamento degli operatori, finalizzata in particolare a:

- c) sviluppo conoscenze e competenze per migliorare la qualità delle attività di informazione, orientamento e consulenza (es. costruzione profili professionali basati sulla rilevazione delle evidenze professionali)
- d) aggiornamento nell'utilizzo dei servizi informatizzati di back office
- e) gestione dei servizi di incontro domanda - offerta per i datori di lavoro (promozione, raccolta vacancy, gestione preselezione).

Parte delle attività di formazione potranno essere realizzate da Veneto Lavoro

### *5. Adattamento organizzativo dei Spi e sviluppo reti territoriali*

- f) valorizzazione e generalizzazione delle buone prassi realizzate in alcuni ambiti territoriali relativamente alla differenziazione - specializzazione dei livelli di servizio nella rete dei Cpi
- g) attività per il rafforzamento e formalizzazione di reti territoriali con particolare riguardo a reti:
  - ▲ con comuni, per la gestione di sportelli per i servizi di base (vedi esperienza Padova)
  - ▲ con i servizi sociali, per la gestione dei casi "sociali" (vedi esperienza Belluno)
  - ▲ con gli istituti scolastici per la gestione di servizi di placement
- h) attività per l'adattamento organizzativo in relazione all'introduzione di nuovi servizi telematici all'utenza.

### *6. Centro Risorse*

A supporto della realizzazione di tutte le linee di attività sopra descritte, si prevede la costituzione di un centro risorse a livello regionale, attraverso il quale ottimizzare la produzione di una serie di servizi per i Spi e gli organismi accreditati ai servizi al lavoro. In particolare, il centro risorse dovrà garantire:

- i) l'adeguamento dei servizi informatizzati di back-office alle esigenze di servizio dei Spi e degli organismi accreditati, con particolare riguardo:
  - ▲ alla gestione unitaria del profilo del lavoratore (fascicolo unico del lavoratore)
  - ▲ alla realizzazione delle funzionalità necessarie per gestire gli aspetti di back office dei nuovi servizi resi disponibili agli utenti tramite il Cpi online
  - ▲ all'adeguamento degli strumenti di estrazione di reportistica utile per la programmazione e organizzazione dei servizi
  - ▲ alla ristrutturazione delle interfacce utente per migliorare l'usabilità e l'efficienza di utilizzo
  - ▲ alla revisione e implementazione della modulistica a stampa in funzione delle nuove esigenze e alla conformità agli standard definiti
- j) la produzione di dati, informazioni e analisi utili per la programmazione e gestione dei servizi prevedendo:
  - ▲ la messa a disposizione, attraverso strumenti di business intelligence, di dati e analisi sull'utenza e sulle attività realizzate anche con riferimento a singole misure/progetti
  - ▲ la realizzazione di report periodici di analisi su alcuni ambiti di attività quali i servizi di collocamento mirato dei lavoratori disabili e la promozione di tirocini.
- k) assistenza tecnica e aggiornamento ai Spi su strumenti e procedure operative con riguardo:
  - ▲ alla modellazione dei servizi da implementare nel Cpi online
  - ▲ alla definizione di procedure e modulistica standard
  - ▲ all'analisi e risoluzione di problematiche specifiche connesse all'utilizzo/funzionamento delle funzionalità dei sistemi informativi
  - ▲ alla predisposizione e messa a disposizione di guide all'uso dei diversi strumenti operativi utilizzati dai Spi

### **Gestione del programma**

**ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 8/22

Si prevede la costituzione di un Comitato di Pilotaggio (Direzione Lavoro – Veneto Lavoro – Direzioni provinciali), con il compito di supervisione e gestione del programma.

## ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013

pag. 9/22

### Scheda progetto 1

#### Miglioramento gestione attività amministrative

##### Il contesto

L'attività dei Spi contiene una componente "amministrativo adempimentale" che impatta significativamente sul suo ammontare complessivo. Si tratta di attività non eliminabili sia perché essenziali all'assolvimento delle funzioni principali dei Spi, cioè il mantenimento dell'anagrafe dei lavoratori, la gestione dello status occupazionale e delle informazioni che compongono la scheda anagrafico-professionale, sia perché funzionali all'erogazione delle altre principali categorie di servizio (orientamento professionale, accompagnamento e inserimento lavorativo, incontro domanda-offerta di lavoro).

Per quanto riguarda la gestione dell'anagrafe, l'acquisizione e verifica della disponibilità al lavoro (Did) dai lavoratori determina un flusso agli sportelli dei Cpi spesso limitato all'effettuare il solo adempimento amministrativo. Inoltre, le procedure attuali per la verifica e il mantenimento della disponibilità hanno determinato un rigonfiamento dello stock di lavoratori disponibili che vanifica in parte la funzione dell'anagrafe quale strumento di conoscenza per esercitare funzioni di programmazione e controllo. In tab. 1 è riportato il flusso registrato nel 2012 di lavoratori che si sono presentati ai Cpi per dichiarare la disponibilità: si tratta di un numero estremamente consistente, rispetto al quale una razionalizzazione delle modalità di acquisizione delle DID può avere significativi benefici in termini di guadagno di efficienza operativa dei Cpi.

**Tab. 1 - Flusso dichiarazioni di immediata disponibilità per provincia e tipologia di mobilità (Veneto, anno 2012)**

Provincia	Totale DID	Di cui lav.ri in mob 223	Di cui lav.ri in mob 236
Belluno	7.048	160	907
Padova	25.486	1.535	5.679
Rovigo	8.291	438	1.527
Treviso	26.045	1.123	5.727
Venezia	26.533	979	5.107
Verona	25.109	1.079	4.724
Vicenza	21.378	1.332	4.396
<b>Totale complessivo</b>	<b>139.890</b>	<b>6.646</b>	<b>28.067</b>

La composizione dello stock al 31/12/2011 dei lavoratori disponibili (disoccupati) presenti nell'anagrafe (tab. 2) evidenzia come esito una sovrastima della disoccupazione amministrativa rispetto a quella statistica e come ciò non sia giustificabile dalla sola diversità dovuta alla più restrittiva definizione della disoccupazione statistica. Sicuramente vi è una sovra-rappresentazione del numero di disoccupati "anziani" a causa della difficoltà a intercettare tutte le uscite dal mercato del lavoro per pensionamento; vi è poi, probabilmente, una quota più generica di lavoratori usciti dal mercato del lavoro per altre motivazioni (es. stranieri che rientrano al paese di origine o che si spostano in altre regioni) e per i quali non è possibile rilevare l'uscita se non con una verifica diretta. È evidente che una anagrafe così strutturata perde efficacia rispetto alle possibilità di utilizzo nel programmare interventi e/o nella regolazione dell'accesso a singole misure di politica attiva e/o passiva.

**Tab. 2 - Stock disoccupati per classe di età, cittadinanza e provincia. Dati amministrativi e dati statistici di fonte Istat (Veneto, anno 2011)**

	Dis. Amministrativa		Dis. Statistica	
	v.a.	%	v.a.	%

**ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 10/22

<b>Totale</b>	<b>437.382</b>	<b>100,0%</b>	<b>112.000</b>	<b>100,0%</b>
<b>Classi di età</b>				
15-24 anni	48.980	11,2%	30.000	26,8%
25-54 anni	320.600	73,3%	77.000	68,8%
oltre 55 anni	67.802	15,5%	5.000	4,5%
<b>Cittadinanza</b>				
Italiani	324.967	74,3%	84.000	75,0%
Stranieri	112.415	25,7%	28.000	25,0%
<b>Provincia</b>				
Belluno	16.205	3,7%	4.000	3,6%
Padova	75.399	17,2%	23.000	20,5%
Rovigo	26.705	6,1%	6.000	5,4%
Treviso	88.177	20,2%	21.000	18,8%
Venezia	87.136	19,9%	20.000	17,9%
Verona	70.247	16,1%	19.000	17,0%
Vicenza	73.513	16,8%	19.000	17,0%

**Tab. 3 - Stock disoccupati amministrativi per provincia, presenza in lista di mobilità (223 e 236) e in elenco disabili (Veneto, anno 2011)**

	<b>v.a.</b>	<b>di cui in mobilità</b>	<b>di cui disabili</b>
<b>Totale</b>	<b>437.382</b>	<b>59.692</b>	<b>14.319</b>
<b>Provincia</b>			
Belluno	16.205	2.250	575
Padova	75.399	10.811	3.108
Rovigo	26.705	3.101	1.302
Treviso	88.177	12.866	n.d.
Venezia	87.136	10.013	3.634
Verona	70.247	9.258	3.242
Vicenza	73.513	11.393	2.458

La tab. 4 contiene una rappresentazione sintetica delle principali tipologie di attività dei Spi e del suo ammontare.

**Tab. 4 - Funzionamento dei Spi per principali tipologie di attività (Veneto, anno 2012)**

	<b>Belluno</b>	<b>Padova</b>	<b>Rovigo</b>	<b>Treviso</b>	<b>Venezia</b>	<b>Verona</b>	<b>Vicenza</b>	<b>Veneto</b>
Did	7.048	25.486	8.291	26.045	26.533	25.109	21.378	139.890
Mob 223	160	1.535	438	1.123	979	1.079	1.332	6.646
Mob 236	907	5.679	1.527	5.727	5.107	4.724	4.396	28.067
Colloqui	4204	12583	13.288	23552	11.164	28.157	10.839	103.787
Orientam. di gruppo	n.d	n.d	1.138	5.141	n.d	n.d	249	n.d
Pubblicazione cv	4.069	21.925	10.261	21.407	14.998	25.020	26.022	123.702
Iscrizione disabili	319	2.181	575	15	2.198	2.490	2.691	10.469
Lsu	204	1.046	65	1.208	627	627	1.104	4.881

## ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013

pag. 11/22

Promozione tirocini	493	2.169	1.252	3.503	948	1.082	2.300	11.747
Patto servizio	2.315	25.486	8.105	23.250	9.983	23.300	18.335	87.136
Abb. Corso	n.d.	343	n.d.	546	2.007	2.140	107	5.143

Se si considera che collegati a ciascuna attività vi sono sempre uno o più aspetti di gestione amministrativa (certificazioni, istanze, convocazioni, appuntamenti, comunicazioni, ecc.), l'informatizzazione e telematizzazione di almeno parte di tale attività, in coerenza con il processo generale di informatizzazione e innovazione della pubblica amministrazione, può, anche in questo caso, portare ad un recupero di efficienza, liberando risorse per la componente più qualificata del processo di erogazione dei servizi. A questo proposito, due sperimentazioni, realizzate dalle province di Padova e di Verona, hanno riscontrato un beneficio dalla pubblicazione di alcuni servizi web per l'effettuazione di alcune procedure amministrative da parte dei lavoratori.

### Obiettivi

- Completamento entro il mese di luglio 2013 di una verifica generalizzata della consistenza dei dati dell'anagrafe regionale del lavoro e correzione massiva delle incongruenze
- Realizzazione di una campagna di graduale verifica della disponibilità al lavoro per gruppi di lavoratori che presentano caratteristiche tali per cui è più probabile si sia verificata una fuoriuscita dal mercato del lavoro veneto
- Riduzione del numero di lavoratori che effettuano la did direttamente presso il Cpi, per effetto dell'adozione di un nuovo schema procedurale di acquisizione della did, per un valore tra il 10% e il 20% del totale delle did rilasciate;
- Attivazione in Clilavoroveneto, entro la fine del 2013, dei servizi di “Cpi online”.

### Attività previste

#### *Adeguamento delle procedure di presentazione della did*

Predisposizione degli atti necessari per introdurre e rendere operativa su tutto il territorio regionale una procedura di acquisizione delle did e delle modalità di conferma periodica secondo i seguenti criteri basati sulla differenziazione della tipologia di utente e delle finalità perseguiti:

- per la did collegata alla richiesta di ammortizzatori sociali (**did assistenziali**) la procedura prevede:
  - acquisizione in forma massiva dall'INPS delle did rese dai lavoratori contestualmente alla presentazione dell'istanza per la richiesta di un ammortizzatore, senza la necessità di una successiva presentazione del lavoratore presso il Cpi per confermare la disponibilità
  - contestuale pubblicazione su Clilavoroveneto del cv del lavoratore, con garanzia della riattivazione della pubblicazione fino alla scadenza dell'ammortizzatore sociale
  - convocazione del lavoratore da parte del Cpi nel caso in cui siano disponibili occasioni d'impiego o di formazione compatibili con il profilo registrato.

Il lavoratore, in qualsiasi momento, potrà rivolgersi al Cpi per richiederne i servizi con la sottoscrizione di un Patto di servizio. Al termine del periodo di erogazione dell'ammortizzatore sociale, il lavoratore sarà tenuto a presentarsi al Cpi per confermare la propria disponibilità.

- per la did rilasciata da lavoratori privi di ammortizzatori sociali la procedura prevede:
  - rilascio della did direttamente presso il Cpi, con contestuale sottoscrizione del Patto di servizio che conterrà, sulla base della specifica situazione del lavoratore, le modalità di riconferma della disponibilità. La partecipazione da parte del lavoratore alle attività programmate nell'ambito del Patto di servizio aggiorneranno automaticamente lo stato della disponibilità.

## **ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 12/22

## *Messa in qualità dell'anagrafe dei lavoratori e delle informazioni sullo status occupazionale*

Sarà realizzata da Veneto Lavoro, entro il mese di luglio 2013, una prima attività volta a dare consistenza alle informazioni sullo stato occupazionale con il resto delle informazioni disponibili in SILV. L'attività prevederà la chiusura d'ufficio delle did che non risultano coerenti con altre informazioni relative allo svolgimento di attività lavorativa o di mantenimento di una posizione attiva nel mercato del lavoro.

Successivamente, verrà avviata un'azione per la verifica diretta della disponibilità dei lavoratori tramite convocazione presso il Cpi. L'attività sarà svolta gradualmente, in modo da evitare afflussi straordinari di lavoratori agli sportelli. Veneto Lavoro provvederà ad individuare e a fornire ai Cpi i singoli set di lavoratori da convocare individuandoli tra quelli che presentano caratteristiche tali da ipotizzare una loro uscita dal mercato del lavoro veneto (ad esempio lavoratori migrati, pensionati, lavoratori non più attivi, transiti al lavoro autonomo, ecc.).

## *Sviluppo e implementazione dei servizi di Cpi online*

L'attività prevede una prima fase di ridefinizione delle modalità di erogazione dei servizi dei Spi, che porti a formulare un progetto di dettaglio di ottimizzazione delle procedure amministrative attraverso lo sviluppo di servizi web per l'utenza.

Tale attività sarà sviluppata da uno specifico gruppo di lavoro composto da tecnici delle Province e coordinata da Veneto Lavoro, e produrrà quale esito un progetto operativo di dettaglio di sviluppo dei servizi di Cpi online.

Le analisi preliminari svolte hanno già individuato nei seguenti servizi quelli con maggior grado di priorità:

- servizi per i lavoratori:
    - consultazione del proprio fascicolo professionale
    - pubblicazione cv e gestione contatti domanda - offerta
    - richiesta certificazioni (status occupazionale, iscrizione liste)
    - conferma disponibilità
    - richiesta appuntamento
  - servizi per le aziende:
    - richiesta preselezione cv
    - gestione adempimenti relativi al collocamento mirato.

La seconda fase prevede lo sviluppo ed implementazione in Cliclavoroveneto dei servizi web di Cpi online. Si prevede che il primo set di servizi di Cpi online potrà essere reso disponibile entro dicembre 2013.

## Risorse

Le attività saranno realizzate da Veneto Lavoro con il coinvolgimento dei Spi. Nello specifico, Veneto Lavoro utilizzerà risorse interne delle aree Politiche del Lavoro, Osservatorio e SILV. Le Province apporteranno il contributo partecipando ai gruppi tecnici di lavoro con propri operatori e realizzando l'attività di "richiamo" per la verifica della disponibilità nell'ambito della abituale attività dei Cpi. Per lo sviluppo e implementazione del "Cpi online" saranno utilizzate le risorse per "il sistema telematico integrato su istruzione, formazione e lavoro, anni 2013-2015" di cui alla DGR n. 2897 del 28 dicembre 2012.

## Cronoprogramma

## **ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 13/22

**ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 14/22

**Progetto 2****Qualificazione dei servizi per l'occupabilità****Il contesto**

Uno dei principali obiettivi dei servizi per il lavoro è di favorire l'incremento della probabilità di ottenere un'occupazione (occupabilità) attraverso percorsi di crescita professionale e/o di avvicinamento al lavoro. Sono tre le principali tipologie di servizio che, a questo proposito, i Spi erogano: l'offerta di servizi consulenziali e di orientamento; il supporto all'individuazione di percorsi di formazione o di riqualificazione; la promozione e il tutoraggio di esperienze lavorative quali tirocini e Lsu.

**Tab. 1 – Attività svolte dai Spi per Provincia. Anno 2012.**

	Colloqui	Orientam. di gruppo	Lsu	Promozione tirocini	Abb. Corso
Belluno	4204	n.d	204	n.d.	n.d
Padova	22117	856	1.046	2169	343
Rovigo	13.288	1.138	65	1.252	n.d
Treviso	23552	5.141	1.208	3.503	546
Venezia	11.164	n.d	627	n.d	2.007
Verona	28.157	n.d	627	1.082	2.140
Vicenza	10.839	249	1.104	2.300	107
Veneto	113.321	7.384	4.881	10.306	5.143

I dati di attività riportati in tab. 1 ci indicano chiaramente che pressoché la totalità degli utenti fruisce di un servizio di primo orientamento. Servizio che generalmente consiste nella costruzione/aggiornamento del proprio fascicolo professionale, nell'offerta di informazioni-consulenza su come è strutturato il mondo del lavoro, su come muoversi per la ricerca di occupazione, sulla disponibilità di incentivi e agevolazioni a sostegno delle assunzioni e sulla disponibilità di strumenti di sostegno al reddito per chi ha perso lavoro. Seppure in alcuni casi vi sia anche un'offerta di servizi consulenziali più specialistici, con le attuali risorse professionali a disposizione non è realistico poter immaginare un'estensione significativa in questa direzione dell'attività dei Cpi, mentre sembra essere più logico costruire un'offerta di tali servizi attraverso la componente accreditata del sistema dei servizi per il lavoro, verso la quale i Cpi, attraverso la fase di primo orientamento, potrebbero assolvere alla funzione di filtro e indirizzamento dell'utenza.

I dati relativi all'attività di promozione dei tirocini e di avviamento ai Lsu mostrano come rispetto a questa tipologia di servizi d'inserimento lavorativo i Cpi svolgono un ruolo centrale. Infatti la totalità degli avviamenti ai Lsu avvengono per il tramite dei Cpi e i dati sui progetti formativi di tirocinio comunicati alla Regione nel primo trimestre 2013 evidenziano che nel 61% dei casi il soggetto promotore è un Cpi.

Anche in rapporto al flusso di utenza la capacità di promuovere esperienze lavorative segna una performance degna di nota, il numero di tirocini e gli Lsu promossi nel corso di un anno sommano circa ad un decimo del flusso di utenti registrato nello stesso periodo. Il valore dei tirocini quale strumento di inserimento lavorativo è confermato dal riscontro occupazionale registrato per i lavoratori coinvolti nei 12 mesi successivi alla conclusione dell'esperienza (tab. 2).

**Tab. 2 - Esiti occupazionali dei soggetti dopo un'esperienza di tirocinio per distanza dal rapporto di lavoro successivo e azienda di inserimento. Valori complessivi e quota di tirocini promossi dai Spi delle province di Padova, Rovigo, Treviso, Venezia, Vicenza (Veneto, anno 2011).**

**ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 15/22

	<b>Totale tirocini</b>		<b>Promossi da CPI</b>	
	v.a.	%	v.a.	%
<b>Totale</b>	<b>21.348</b>	<b>100,0%</b>	<b>9.076</b>	<b>100,0%</b>
<b>Nessun rapporto succ.</b>	7.687	36,0%	2.612	28,8%
<b>Con altro rapporto succ.</b>	13.661	64,0%	6.464	71,2%
<i>di cui:</i>				
- <b>Nella stessa azienda</b>	<b>7.630</b>	<b>35,7%</b>	<b>3.546</b>	<b>39,1%</b>
Entro 1 mese	5.852	27,4%	2.782	30,7%
Entro 6 mesi	1.211	5,7%	396	4,4%
Più di 6 mesi	567	2,7%	368	4,1%
- <b>In altra azienda</b>	<b>6.031</b>	<b>28,3%</b>	<b>2.918</b>	<b>32,2%</b>
Entro 1 mese	2.151	10,1%	837	9,2%
Entro 6 mesi	2.817	13,2%	1.165	12,8%
Più di 6 mesi	1.063	5,0%	916	10,1%

**Tab. 3 - Esiti occupazionali dei soggetti dopo un'esperienza di tirocinio per tipologia del rapporto di lavoro successivo e azienda di inserimento. Valori complessivi e quota di tirocini promossi dai Spi delle province di Padova, Rovigo, Treviso, Venezia, Vicenza (Veneto, anno 2011)**

	<b>Nella stessa azienda</b>				<b>In altra azienda</b>			
	<b>Totale tirocini</b>		<b>Promossi da CPI</b>		<b>Totale tirocini</b>		<b>Promossi da CPI</b>	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
<b>Totale</b>	<b>7.630</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.546</b>	<b>100,0%</b>	<b>6.031</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.918</b>	<b>100,0%</b>
<i>di cui:</i>								
Dipendente	5.580	73,1%	3.017	85,1%	4.150	68,8%	2.073	71,0%
Parasubordinato	465	6,1%	191	5,4%	500	8,3%	198	6,8%
Tirocinio/Lsu	1.585	20,8%	338	9,5%	1.381	22,9%	647	22,2%

Il 71% dei tirocinanti ha infatti un'esperienza di lavoro entro i 12 mesi successivi, di questi il 54% nella stessa azienda di svolgimento del tirocinio e nel 61% dei casi entro il mese successivo al termine dell'esperienza. In generale, l'esito occupazionale dei tirocini promossi dai Cpi risulta migliore dei valori medi registrati (più rioccupazione, in tempi più brevi, con meno ripetizioni del tirocinio e con un numero assai limitato di ripetizioni nella stessa azienda). I Cpi si pongono quindi come punto di forza del sistema dei servizi per il lavoro per quest'ambito di servizio; inoltre l'esperienza maturata nella gestione di alcuni programmi incentivati di svolgimento di tirocini (il programma welfare to work realizzato tra il 2011 e 2012) suggerisce che la disponibilità di simili programmi può portare ad un ulteriore incremento della performance. Considerate anche le recenti innovazioni apportate a livello regionale nella regolazione dei tirocini, dove un'attenzione particolare è stata posta alla progettazione del percorso formativo di tirocinio e all'attestazione delle competenze acquisite per rendere meglio spendibili sul mercato del lavoro tali esperienze lavorative, vi è l'esigenza di focalizzare la crescita dei Cpi rispetto a questo segmento di attività nell'acquisizione delle specifiche competenze per migliorare le fasi di progettazione e di tutorato.

Meno significativo, delle due precedenti tipologie, è l'apporto garantito attualmente dai Cpi relativamente all'attuazione di iniziative di incremento dell'occupabilità attraverso la formazione e l'aggiornamento professionale. Le Province infatti gestiscono direttamente solo una piccola quota dell'offerta formativa e non ancora ben strutturato e sistematico sembra essere il rapporto tra Spi e sistema delle agenzie formative. Esistono però una serie di esperienze che indicano chiaramente come i Spi possano svolgere un ruolo nell'indirizzare i lavoratori verso la formazione ma anche nel costruire una rappresentazione della domanda

**ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 16/22

utile per programmare ed organizzare l'offerta di formazione e aggiornamento professionale sul territorio. Tra le esperienze realizzate sicuramente rientrano tra quelle a cui fare riferimento: a) il progetto sperimentale (in fase di estensione a livello regionale) di costruzione di un sistema di incontro tra la domanda e l'offerta basato sull'implementazione di un catalogo aggiornato dell'offerta; b) le partnership tra Spi e agenzie formative nella realizzazione dei progetti di inserimento lavorativo finanziati dalla Fondazione Cariverona nelle province di Verona, Vicenza e Belluno; c) le collaborazioni tra alcune agenzie formative e Spi nella costruzione di progetti formativi finanziati dai fondi interprofessionali; d) la realizzazione di alcuni progetti specifici di ricollocamento finanziati con fondi regionali.

**Obiettivi**

1. Migliorare la qualità delle attività di orientamento iniziale garantendo: a) una maggiore definizione e completezza informativa dei fascicoli professionali dei lavoratori; b) una informazione completa, corretta e facilmente comprensibile sugli aspetti rilevanti dei servizi disponibili, delle regole del mercato del lavoro, degli incentivi e agevolazioni a sostegno delle assunzioni e delle misure di politica passiva a sostegno del reddito
2. Incrementare il coinvolgimento dei lavoratori disoccupati in attività di orientamento e consulenza specialistica
3. Migliorare le competenze professionali degli operatori dei Spi in materia di progettazione e tutoraggio dei tirocini incrementando anche il numero di operatori in grado di svolgere tali funzioni
4. Estendere e consolidare l'utilizzo del sistema regionale d'incontro tra domanda ed offerta di formazione basato sul catalogo regionale dell'offerta formativa
5. Valorizzare nella programmazione regionale delle politiche per l'occupabilità il modello di offerta di servizi basato sui titoli individuali di spesa favorendo il ruolo dei Spi nel mettere in relazione domanda ed offerta di servizi.

**Attività previste**

*Realizzazione e miglioramento delle banche dati dell'offerta di servizi e misure per l'occupabilità*

L'attività comprende:

1. La valorizzazione del catalogo regionale dell'offerta di formazione professionale ai fini di migliorare il relativo servizio d'incontro tra domanda ed offerta di formazione. Considerato che è già stato implementato il catalogo regionale dell'offerta formativa e che in IDO sono già disponibili le funzionalità per le attività di matching, l'attività sarà focalizzata sul migliorare la partecipazione al sistema da parte delle agenzie formative, in funzione del miglioramento della qualità delle informazioni sui corsi inseriti nel catalogo e di un pieno utilizzo degli strumenti di matching e di acquisizione delle candidature segnalate da altri servizi. I Spi, con il supporto di Veneto Lavoro, si impegneranno pertanto ad una adeguata promozione del servizio presso le agenzie formative del territorio. Veneto Lavoro garantirà inoltre l'assistenza tecnica e la formazione iniziale all'utilizzo dei servizi alle agenzie formative
2. L'adozione di una prassi generalizzata che preveda, nell'ambito della procedura di attivazione di misure di politica attiva che prevedono servizi fruibili dall'utenza dei Spi, la formalizzazione di una specifica azione/adempimento finalizzato alla sistematica diffusione delle informazioni sui servizi disponibili;
3. La messa a disposizione, attraverso le attuali applicazioni di back office utilizzate dai Spi e dai soggetti accreditati, di strumenti per l'estrazione di elenchi di gruppi di potenziali candidati che soddisfano i requisiti per partecipare a specifici progetti d'inserimento lavorativo o percorsi di formazione.

**ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 17/22

*Creazione di una rete integrata per l'accesso alle politiche attive del lavoro*

L'attività prevede la messa a sistema di metodologie e strumenti per l'erogazione coordinata e integrata con gli altri soggetti erogatori nel territorio di interventi di politiche attive del lavoro, con particolare riferimento a:

1. promozione degli interventi
2. integrazione delle politiche attive e passive
3. monitoraggio degli interventi
4. misurabilità degli esiti.

*Interventi di formazione per gli operatori dei Spi*

Realizzazione di un programma di formazione e aggiornamento che coinvolge tutti i Spi della Regione. I contenuti riguarderanno specifici aspetti relativi all'erogazione dei servizi di informazione e orientamento, alla progettazione e tutoraggio dei tirocini, all'utilizzo efficace delle funzionalità, delle informazioni del sistema informativo e all'utilizzo di altre fonti informative sulla domanda di lavoro presenti nel web.

Le modalità specifiche di organizzazione e realizzazione degli interventi formativi andranno definite nell'ambito della verifica circa l'individuazione delle risorse da mettere in campo.

*Attività per il rafforzamento e la formalizzazione di reti territoriali*

L'attività prevede: a) la raccolta delle buone prassi di alcuni Spi provinciali in tema di costruzione di reti territoriali di collaborazione con altre servizi ed organismi (es. servizi sociali dei Comuni, servizi d'integrazione lavorativa delle Aziende Ulss, cooperative sociali, fondazioni); b) la diffusione dei modelli operativi e degli strumenti di collaborazione operativi e istituzionali adottati.

L'attività sarà realizzata da Veneto Lavoro in collaborazione con le Province.

*Potenziamento dell'offerta di servizi di politica attiva del lavoro dei Cpi*

Tale attività prevede, nei limiti della programmazione regionale, la capitalizzazione dell'esperienza di politiche attive del lavoro realizzata nel quadro degli accordi Stato-Regioni per gli ammortizzatori sociali in deroga, con particolare riferimento alla gestione di titoli individuali di spesa (doti, voucher, borse di studio/lavoro di finanziamento della domanda) per l'accesso a percorsi di formazione, servizi di orientamento/consulenza, di validazione e certificazione delle competenze, percorsi di autoimprenditorialità, work experience, tirocini e LSU, percorsi di accompagnamento lavorativo, forme di sostegno economico per favorire la partecipazione/fruizione dei servizi per l'occupabilità (voucher di conciliazione, voucher di servizio), corsi di formazione e interventi integrati (formazione più servizi), attivati nell'ambito di progetti a finanziamento pubblico (programmazione FSE, programmazione comunitaria, risorse regionali, provinciali e comunali) o di progetti a finanziamento privato (fondi interprofessionali, ecc.).

**Risorse**

Le attività saranno realizzate da Veneto Lavoro con il coinvolgimento dei Spi. Le Province apporteranno il contributo partecipando ai gruppi tecnici di lavoro con propri operatori.

Per le attività formative è da individuare la fonte e l'ammontare delle risorse che potranno essere rese disponibili.

## **ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 18/22

## Cronoprogramma

## ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013

pag. 19/22

### Progetto 3

#### Miglioramento del servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro

##### Il contesto

L'attività d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro svolta dai Spi è strutturata secondo un modello collaborativo di rete inizialmente limitato alla sola componente pubblica del sistema dei servizi per il lavoro e che negli ultimi tre anni ha registrato un graduale coinvolgimento anche di soggetti privati. Asse portante del modello è il sistema informativo unitario e condiviso (denominato IDO) che permette di condividere le informazioni su domanda ed offerta. Tale sistema, nel corso dell'ultimo anno, è stato pienamente integrato con il sistema nazionale Cliclavoro e, a cascata, con il sistema europeo Eures. La prossima pubblicazione del portale Cliclavoroveneto permetterà inoltre a lavoratori e datori di lavoro di operare direttamente nel sistema fruendo dei servizi di pubblicazione e di ricerca della domanda ed offerta di lavoro.

Le attività che svolgono i Cpi nell'erogare tali servizi sono sostanzialmente quattro: a) raccolta e pubblicazione di profili di lavoratori (cv); b) raccolta e pubblicazione di richieste di personale; c) segnalazione di lavoratori ad altri intermediari; d) fornitura di liste di preselezione ai datori di lavoro.

I dati di attività evidenziano come l'entità della raccolta e pubblicazione di cv sia estremamente consistente: il numero di cv pubblicati sta ad indicare che pressoché per l'intero flusso di utenti interessati a cercare impiego viene compilato e pubblicato il cv, garantendo l'aggiornamento in tempo reale delle informazioni su stato occupazionale, anzianità di disoccupazione ed eventuale iscrizione in lista di mobilità. L'insieme dei cv pubblicati costituisce così un patrimonio informativo che copre la quasi totalità dei lavoratori disoccupati e che è pienamente utilizzabile dalla rete dei servizi sia per l'attività di collocamento ma anche per il coinvolgimento degli utenti nelle attività di orientamento, tirocinio e formazione.

Se dal punto quantitativo l'attività di raccolta e pubblicazione di cv risulta pienamente soddisfacente, un margine di miglioramento va ricercato nella qualità delle informazioni che compongono i cv così da rendere più efficaci le operazioni di matching rispetto alle specifiche esigenze di selezione. In particolare sono le informazioni sui percorsi di istruzione e formazione e sul possesso di specifiche competenze professionali le dimensioni informative su cui focalizzare l'azione di miglioramento qualitativo.

**Tab. 1 – Curriculum e richieste pubblicate, abbinamenti realizzati nell'attività di preselezione, autocandidature di lavoratori raccolte tramite i siti provinciali. Disaggregazioni per provincia. Periodo: anno 2012.**

	CV	Richieste di personale	Abbinamenti	Autocandidature
Belluno	4.069	907	4.377	11.319
Padova	21.925	2.122	7.916	77.766
Rovigo	10.261	348	1.758	989
Treviso	21.407	2.076	24.646	1.271
Venezia	14.998	1.031	12.065	8.587
Verona	25.020	784	9.780	11.026
Vicenza	26.022	2.245	14.876	513
<b>VENETO</b>	<b>123.702</b>	<b>9.513</b>	<b>75.418</b>	<b>111.471</b>

Dal lato della domanda di lavoro l'entità delle richieste pubblicate è sicuramente carente rispetto alla quantità di offerta trattata. È noto altresì come in Italia il ricorso da parte dei datori di lavoro all'intermediazione, sia essa pubblica o privata, è estremamente contenuto prevalendo una preferenza per i canali informali. Una crescita della raccolta delle richieste di personale, anche meglio valorizzando la collaborazione con gli intermediari privati avviata attraverso il loro ingresso nel sistema IDO regionale, è comunque necessaria per poter migliorare la capacità di offrire proposte concrete all'utenza dei Spi. Rimane invece da verificare quanto e come l'integrazione, appena realizzata, con il sistema nazionale Cliclavoro potrà contribuire a far emergere ulteriore domanda di lavoro a cui indirizzare gli utenti dei Spi.

**ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 20/22

Relativamente all'attività di preselezione, il numero elevato di abbinamenti tra cv e richieste di personale registrati nel sistema informativo, segnala una buona efficienza nello svolgimento di tale attività. Risulta invece complessivamente meno positiva l'efficacia delle preselezioni: con riferimento alle richieste di personale trattate dai Spi nel 2011, nel 45% dei casi si è riscontrato un successivo rapporto di lavoro con lavoratori tra quelli inseriti nelle liste di preselezione inviate alle aziende (tab. 2). Rispetto alla performance complessiva di tutti i Spi regionali, se si va ad analizzare l'analogia misura per singolo Cpi emergono livelli di risultato assai diversificati con Cpi che si collocano ben al di sotto del valore medio e Cpi che raggiungono tassi di successo intorno al 70% delle richieste trattate. Se ne deduce che per molti Cpi vi è un ampio spazio di miglioramento, che va perseguito attraverso l'innalzamento della qualità delle operazioni di matching.

**Tab 2. Richieste di personale, cv pubblicati, abbinamenti cv-richieste, risultati occupazionali delle segnalazioni e tasso di successo delle preselezioni per Cpi – Anno 2011.**

CPI	Num richieste	Num vacancy	Num abbinamenti	Assunzioni	Tasso successo preselezioni	CV pubblicati
CPI di Abano Terme	125	164	5185	37	30%	1.077
CPI di Adria	203	268	967	130	64%	3.142
CPI di Affi	167	199	4336	50	30%	3.768
CPI di Agordo	197	246	909	121	61%	480
CPI di Arzignano	148	199	608	32	22%	3.112
CPI di Badia Polesine	152	211	1086	86	57%	2.612
CPI di Bassano Del Grappa	794	905	3252	474	60%	4.277
CPI di Belluno	522	753	7182	115	22%	1.753
CPI di Bovolone	73	102	1517	22	30%	1.521
CPI di Camposampiero	237	285	7500	64	27%	3.986
CPI di Castelfranco	248	271	3083	63	25%	2.897
CPI di Chioggia	29	33	312	1	3%	747
CPI di Cittadella	281	335	8764	70	25%	2.991
CPI di Conegliano	303	408	2951	84	28%	5.248
CPI di Conselv	76	95	2851	29	38%	1.496
CPI di Dolo	163	281	2388	100	61%	3.836
CPI di Este	118	158	5075	35	30%	1.410
CPI di Feltre	163	238	2468	18	11%	916
CPI di Legnago	156	219	2846	80	51%	2.439
CPI di Lonigo	138	201	720	69	50%	2.103
CPI di Mirano	232	298	5294	124	53%	2.972
CPI di Monselice	138	209	4146	44	32%	1.467
CPI di Montagnana	132	149	4572	57	43%	1.202
CPI di Montebelluna	520	579	11684	312	60%	3.217
CPI di Oderzo	225	261	1854	180	80%	1.363
CPI di Padova	736	1219	34211	269	37%	6.022
CPI di Pieve Di Cadore	364	474	3712	147	40%	920
CPI di Pieve Di Soligo	27	28	376	6	22%	132
CPI di Piove Di Sacco	221	281	7113	90	41%	2.123
CPI di Portogruaro	259	387	2316	116	45%	1.915
CPI di Rovigo	298	475	4541	208	70%	5.058
CPI di San Bonifacio	167	219	1490	101	60%	3.414
CPI di San Dona Di Piave	272	445	2786	119	44%	1.334
CPI di Schio	620	694	6998	310	50%	5.344
CPI di Treviso	1105	1289	14718	358	32%	6.885
CPI di Valdagno	114	160	707	43	38%	1.817
CPI di Venezia	362	611	4973	220	61%	3.643
CPI di Verona	372	575	8645	275	74%	11.131
CPI di Vicenza	278	455	2953	74	27%	8.440
CPI di Villafranca Di Verona	140	190	6338	94	67%	2.726

## ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013

pag. 21/22

CPI di Vittorio Veneto	111	136	1199	42	38%	1.579
Sportello Del Progetto Sperimentale Cariverona Azione 2	148	152	616	101	68%	929
<b>VENETO</b>	<b>11134</b>	<b>14857</b>	<b>195242</b>	<b>4970</b>	<b>45%</b>	<b>123.702</b>

### Obiettivi

- Migliorare la qualità “informativa” dell’offerta di lavoro pubblicata con riferimento soprattutto alla storia formativa e alle competenze acquisite
- Incrementare di almeno il 20% il numero di richieste di personale trattate
- Allineare il tasso di risultati positivi delle preselezioni da parte di tutti i Cpi a quello medio registrato dai 15 Cpi con il valore del tasso più elevato (64% delle richieste con assunzione di lavoratori segnalati).

### Attività previste

*Marketing per la promozione del servizio di incontro domanda:*

- Individuazione di gruppi selezionati di aziende sulla base di indicatori che segnalano una maggiore probabilità di ricorso a nuove assunzioni e fornitura semestrale a tutti i Cpi, da parte di Veneto Lavoro, degli elenchi di aziende con probabilità di crescita occupazionale elaborati
- Attività di promozione dei servizi presso le aziende target individuate anche sviluppando un’offerta di servizi più specialistici che sfrutti meglio le potenzialità di abbattere i costi del reclutamento e che offra liste di preselezione di candidati con requisiti accertati.

*Pubblicazione Cliclavoro Veneto:*

- Pubblicazione del portale Cliclavoroveneto con i servizi di incontro domanda - offerta attraverso i quali le aziende possono inserire direttamente le richieste di personale ed effettuare ricerche di candidati.

*Accordi di collaborazione con intermediari autorizzati*

- Sarà esplorata la possibilità di realizzare/sviluppare accordi di collaborazione con altri intermediari autorizzati che operano nel territorio, nonché verificare la possibilità di accedere alla domanda di lavoro resa disponibile attraverso altri canali (es. gestori siti web specializzati nell’incontro domanda offerta).

*Iniziative territoriali*

- Messa a punto di un programma di “eventi” per far incontrare anche fisicamente imprese e lavoratori (fiere, workshop, meeting, ecc.). Il programma sarà realizzato sulla base di un’analisi preliminare delle buone prassi sia a livello regionale che nazionale e dalla condivisione con i Spi dei risultati di tale lavoro. L’attività sarà svolta da Veneto Lavoro in collaborazione con le Province.

*Formazione*

## **ALLEGATO A alla Dgr n. 1255 del 16 luglio 2013**

pag. 22/22

- Saranno realizzati un ciclo di interventi di formazione e aggiornamento rivolto agli operatori dei Spi focalizzati sulle tecniche di gestione dell'attività di incontro domanda e offerta di lavoro con particolare attenzione alle tematiche inerenti la gestione dei rapporti con le aziende clienti, la rilevazione dei profili ricercati e la redazione delle richieste di personale e gestione delle preselezioni;
  - Per supportare l'autoformazione degli operatori saranno inoltre realizzate alcune guide pratiche su specifici argomenti (es. utilizzo della classificazione delle professioni, tecniche per un utilizzo efficace dei motori di ricerca).

Le modalità specifiche di organizzazione e realizzazione degli interventi formativi andranno definite nell'ambito della verifica circa l'individuazione delle risorse da mettere in campo.

Risorse

Per la realizzazione delle attività a carico di Veneto Lavoro, l'Ente utilizzerà le proprie risorse professionali e, per quanto riguarda la pubblicazione e sviluppo di Cliclavoroveneto, le risorse già assegnate dalla Regione per "il sistema telematico integrato su istruzione, formazione e lavoro, anni 2013-2015" di cui alla DGR n. 2897 del 28 dicembre 2012.

L'attività svolta dalle Province rientra nell'ambito del normale svolgimento delle proprie funzioni e non richiede ulteriori risorse aggiuntive.

Per le attività formative è da individuare la fonte e l'ammontare delle risorse che potranno essere rese disponibili.

## Cronoprogramma

Le attività saranno avviate a partire da Giugno 2013 e verranno realizzate con le cadenze sotto riportate.