

(Codice interno: 409237)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 1770 del 29 novembre 2019

Approvazione del "Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l'impiego (CPI) in Veneto" dell'ente strumentale Veneto Lavoro e autorizzazione all'acquisizione del servizio di analisi di modelli europei di centri per l'impiego ed elaborazione di un nuovo modello gestionale per i centri per l'impiego della Regione del Veneto. Art. 1, comma 258, Legge n. 145/2018 e s.m.i - DL n. 4/2019 coordinato con la legge di conversione n. 26/2019.

*[Formazione professionale e lavoro]***Note per la trasparenza:**

Il presente provvedimento approva il "Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto" presentato dall'Ente strumentale Veneto Lavoro a seguito degli stanziamenti statali in materia di potenziamento dei CPI. Il provvedimento inoltre autorizza il Direttore della Direzione Lavoro ad indire una gara a procedura negoziata per l'acquisizione di un servizio finalizzato all'analisi di alcuni modelli europei, la comparazione con il sistema Veneto e la proposta di realizzazione di un nuovo modello gestionale da implementare in Veneto.

L'Assessore Cristiano Corazzari per l'Assessore Elena Donazzan riferisce quanto segue.

L'art. 1, comma 258, Legge 30 dicembre 2018, n. 145 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021" e successive modifiche apportate dal Decreto - legge 28 gennaio 2019 coordinato con la legge di conversione 28 marzo 2019, n. 26, prevede l'implementazione di un Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro. Su tale Piano la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome ha raggiunto l'intesa nella seduta del 17 aprile 2019.

Il Piano, di durata triennale ed aggiornato annualmente, costituisce l'atto di programmazione e gestione nazionale per l'attuazione del programma del Reddito di cittadinanza (Rdc) e individua le risorse destinate allo sviluppo degli interventi e dei servizi necessari. Esso si fonda sul riconoscimento dell'importanza dei servizi per l'impiego, che costituiscono l'infrastruttura primaria del mercato del lavoro e svolgono compiti essenziali nell'integrazione attiva delle persone. Gli interventi previsti nel Piano sono finalizzati all'implementazione dei Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP), come identificati nel Decreto Ministeriale n. 4/2018.

Il Piano è stato adottato con Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 28 giugno 2019, con il quale si è provveduto anche al riparto delle risorse previste per l'attuazione del Piano stesso.

Le risorse messe in campo a favore del Veneto per gli anni 2019 e 2020 sono rilevanti e riguardano alcuni filoni principali di intervento:

- quanto al potenziamento, anche infrastrutturale, dei Centri per l'impiego sono destinati
 - ◆ 26.813.724,24 euro per l'anno 2019
 - ◆ 23.134.872,11 euro per l'anno 2020.
- quanto alle attività connesse all'erogazione del Rdc, anche al fine di consentire l'assunzione di personale presso i Centri per l'impiego sono destinati 3.335.570,47 euro per l'anno 2019.
- quanto agli oneri derivanti dall'assunzione delle unità di personale previste all'articolo 12, comma 3 della L. n. 26/2019 all'interno del Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro, da destinare al rafforzamento strutturale dei CPI (massimo 230 unità nel Veneto), sono destinati
 - ◆ 6.887.086,71 euro per l'anno 2019
 - ◆ 9.182.782,28 euro per l'anno 2020.

Nella nostra regione, come stabilito dalla Legge di bilancio statale 2018 (L. 27 dicembre 2017, n. 205 all'art. 1, comma 793) e dall'art. 54 della L.R. 29 dicembre 2017, n. 45, comma 2, il personale dei Servizi per il lavoro con rapporto a tempo indeterminato e determinato impiegato presso la Città Metropolitana di Venezia e presso le province di Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Verona e Vicenza, è stato trasferito alle dipendenze dell'ente regionale Veneto Lavoro, al quale sono state trasferite le funzioni in ambito regionale in materia di servizi per il lavoro.

La Legge Regionale n. 36 del 25 ottobre 2018, di modifica della L.R. n. 3/2009, ha fornito la necessaria cornice normativa ai mutamenti in essere, in quanto ha ridisegnato le funzioni attribuite a Veneto Lavoro, che ha acquisito la direzione ed il coordinamento operativo della rete dei servizi pubblici, la gestione del personale impegnato nei servizi e la funzione di acquisizione dei beni e dei servizi necessari alle attività. E' stata inoltre adeguata la parte riguardante il Sistema informativo regionale del lavoro, anche in relazione ai mutamenti intervenuti a livello normativo nazionale.

L'ente, pertanto, con l'acquisizione delle nuove funzioni, dal 1° gennaio 2019 ha assunto la gestione diretta del personale dedicato ai servizi, dei beni e dei servizi necessari all'assolvimento delle funzioni.

Ora, a fronte di quanto disposto dall'articolo 12, comma 3 della L. n. 26/2019, che prevede un Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro di durata triennale, la Regione del Veneto ha chiesto al Direttore di Veneto Lavoro di predisporre una proposta di "Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto" che comprenda sia gli interventi di potenziamento anche infrastrutturale che le spese destinate alle attività di erogazione del Reddito di cittadinanza, con riferimento alle relative risorse.

Per quanto riguarda invece le risorse destinate agli oneri derivanti dall'assunzione delle unità di personale previste all'articolo 12, comma 3 della L. n. 26/2019 da destinare al rafforzamento strutturale dei CPI (massimo 230 unità nel Veneto), pari a 6.887.086,71 euro, Veneto Lavoro ha già provveduto, sempre su richiesta della Regione, ad adeguare il Piano dei fabbisogni di personale per il triennio 2019-2021 ai sensi dell'articolo 6 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i. e dell'art. 15, comma 5 bis della L. R. n. 3/2009 e s.m.i.

La proposta di "Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto" elaborata ai sensi della normativa sopra richiamata, è stata trasmessa al Direttore della Direzione Lavoro con la nota prot. 75439 del 05/11/2019, registrata al protocollo regionale con il n. 476428 del 06/11/2019.

Nel documento vengono delineati gli obiettivi e le finalità del Piano, che ha valenza biennale e l'impiego delle risorse suddiviso per ciascuno degli anni 2019 e 2020.

Il Piano straordinario di potenziamento, contenuto nell'**Allegato A** parte integrante del presente provvedimento, è finalizzato a rafforzare l'efficienza dei processi e degli strumenti in uso presso i CPI al fine di migliorarne il livello di performance complessivo, di accrescere la qualificazione professionale degli operatori e dei servizi e rinsaldare il governo del sistema dei servizi pubblici per il lavoro nella Regione del Veneto.

A tale scopo, il Piano mira a consolidare il governo e lo sviluppo dei servizi dei CPI, perseguito da Veneto Lavoro attraverso un'azione che intervenga sulle Infrastrutture (logistiche ed informative), il Capitale Umano (il personale diretto e le reti esterne con gli operatori) e l'Innovazione (integrazione e servizi digitali).

I principali contenuti del Piano sono pertanto i seguenti:

- Personale: le risorse umane, riguardo alle quali viene delineato un programma di assunzioni, supportato da un programma di formazione
- Consumi e Servizi: i servizi ed i consumi necessari al funzionamento del sistema dei servizi per il lavoro
- Investimenti: le sedi in cui sono collocati i CPI, alcune delle quali dovranno essere dismesse per ricercare strutture più idonee a contenere una maggior quantità di personale, prevedendo un programma di spese per investimenti
- Sistemi Informativi: prevedendo spese per gestione e sviluppo e per investimenti.

Veneto Lavoro è il soggetto responsabile dell'attuazione del Piano, in quanto gestore della rete pubblica dei servizi per il lavoro, mentre i soggetti rilevanti nella governance del Piano sono:

- la Regione del Veneto, attraverso l'area competente, relativamente al monitoraggio e controllo fisico e finanziario del Piano regionale, ed alla erogazione delle risorse
- l'ANPAL, relativamente alla gestione dei controlli nazionali
- il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali quale soggetto finanziatore.

Si propone, pertanto, di approvare la proposta di "Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto" presentato da Veneto Lavoro.

Inoltre, considerata la continua evoluzione del contesto nel quale operano i sistemi e le misure delineate a livello nazionale nel Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro adottato con Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali 28 giugno 2019, si ritiene che potrebbe esservi la necessità di apportare alcune modifiche al "Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto". Pertanto, il Piano sarà oggetto di una verifica annuale da parte della Direzione regionale competente ed eventuali modifiche saranno portate all'approvazione della Giunta Regionale.

Infine, in ragione della necessità di innovare significativamente l'intero sistema dei Servizi pubblici per l'Impiego, si ritiene essenziale individuare un modello organizzativo che possa tradursi nella realizzazione di alcuni Centri per l'Impiego pilota nella nostra Regione. A tale scopo si prevede di individuare, ai sensi della vigente normativa in materia di appalti pubblici, un soggetto qualificato al quale affidare l'analisi di alcuni modelli europei, la comparazione con il sistema Veneto e la proposta di realizzazione di un nuovo modello gestionale da implementare in Veneto.

La Direzione Lavoro, competente per materia, ha accertato che all'interno di Consip S.p.a. non sono attualmente presenti delle convenzioni aventi ad oggetto la fornitura di servizi aventi caratteristiche uguali o comparabili cui poter aderire o da utilizzare come parametri di qualità e prezzo ai sensi dell'art. 26 della Legge del 23 dicembre 1999, n. 488.

Nell'ambito del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) è invece presente, all'interno dell'iniziativa "Servizi" e della categoria "Servizi di supporto specialistico", la sottocategoria "Supporto specialistico in ambito organizzativo e gestionale", nella quale sono ricomprese "attività di supporto alla normale operatività dell'Amministrazione quali, tra le altre, la definizione, l'implementazione ed il miglioramento dei processi aziendali", nonché "interventi di natura progettuale finalizzati all'ottimizzazione della struttura organizzativa quali, tra gli altri, la definizione e realizzazione di progetti di riorganizzazione interna e di change management, anche in relazione all'avvio di nuove attività ed all'evoluzione del contesto di riferimento" (Allegato 15 al capitolato d'onere "Servizi" per l'abilitazione dei prestatori di "Servizi di supporto specialistico" ai fini della partecipazione al MEPA, punto 6.3.1, pagg. 11-12).

La Direzione Lavoro ritiene pertanto di poter acquisire il relativo servizio, ai sensi dell'art. 36, comma 6 del D. Lgs. n. 50/2016, all'interno del MEPA, tramite la modalità di negoziazione della Richiesta di Offerta (RdO) ad almeno cinque operatori, se esistenti, individuati tramite indagini di mercato o elenchi di operatori economici e nel rispetto del criterio di rotazione, in base a quanto previsto dal comma 2, lettera b) del suddetto art. 36.

Quale criterio di aggiudicazione adotterà quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 3, lettera b) del D. Lgs. n. 50/2016, attribuendo un peso pari a 70/100 per la componente tecnica e di 30/100 per la componente economica.

Sarà previsto, quale base d'asta, l'importo massimo di euro 140.000,00 IVA esclusa, determinando con ciò l'importo massimo delle obbligazioni di spesa relative alla procedura negoziata come sopra descritta per l'individuazione di un soggetto qualificato cui affidare l'incarico di analizzare alcuni modelli europei, di comparare i sistemi individuati con il sistema Veneto e di proporre la realizzazione di un nuovo modello gestionale da implementare sul territorio.

Con il presente provvedimento, dunque, si incarica della realizzazione e della gestione delle procedure necessarie, come sopra descritte, il Direttore della Direzione Lavoro, il quale vi provvederà con propri atti, compresa l'assunzione dell'impegno di spesa a valere sul costituendo capitolo per acquisto di beni e servizi come da nota prot. n. 466466 del 30/10/2019 su risorse derivanti dal capitolo n. 104032 "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'Impiego e delle politiche attive del lavoro - Trasferimenti correnti" del Bilancio regionale di previsione 2019-2021 esercizio 2020. La presente procedura di gara, non inserita nel programma biennale degli acquisti di forniture e servizi, aggiornato da ultimo con DGR n. 1541 del 25/10/2019, viene avviata ai sensi dell'art. 7, comma 9, del DM n. 14/2018 "Regolamento recante procedure e schemi-tipo per la redazione e la pubblicazione del programma triennale dei lavori pubblici, del programma biennale per l'acquisizione di forniture e servizi e dei relativi elenchi annuali e aggiornamenti annuali." e la Direzione Lavoro provvederà alla notifica del presente provvedimento alla competente Direzione regionale per l'avvio della procedura di aggiornamento del citato programma biennale.

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

LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il relatore, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale, e che successivamente alla definizione di detta istruttoria non sono pervenute osservazioni in grado di pregiudicare l'approvazione del presente atto;

VISTA la Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";

VISTA la Legge n. 145/2018 e s.m.i.;

VISTO il Decreto - legge 28 gennaio 2019 coordinato con la legge di conversione 28 marzo 2019, n. 26;

VISTO il Decreto del Ministro del Lavoro e delle politiche sociali 28 giugno 2019;

VISTA la Legge Regionale 13 marzo 2009, n. 3 e s.m.i.;

VISTO la nota di Veneto Lavoro prot. n. 75439 del 05/11/2019;

VISTO il D. Lgs. n. 50/2016;

VISTO il D.lgs. n. 118/2011 modificato e integrato dal D.lgs. 126/2014;

VISTA la Legge regionale 29 novembre 2001, n. 39 "Ordinamento del bilancio e della contabilità della Regione e s.m.i.";

VISTA la Legge Regionale 29 dicembre 2017, n. 43 "Collegato alla legge di stabilità regionale 2018";

VISTA la Legge Regionale 21 dicembre 2018 n. 44 "Legge di stabilità regionale 2019"

VISTA la Legge Regionale 21 dicembre 2018, n. 45 "Bilancio di previsione 2019-2021";

VISTA la DGR n. 1928 del 21/12/2018 "Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento al Bilancio di previsione 2019-2021";

VISTO il DSGP n. 12 del 28/12/2018 di approvazione del Bilancio Finanziario Gestionale 2019-2021;

VISTO l'art. 2, comma 2, lett. o), della L.R. n. 54 del 31 dicembre 2012 e s.m.i;

delibera

1. di stabilire che le premesse al presente atto siano parte integrante e sostanziale del provvedimento;
2. di approvare il "Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto" di Veneto Lavoro, proposto dal Direttore dell'Ente, ai sensi dell'art. 1, comma 258, Legge 30 dicembre 2018, n. 145 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021" e successive modifiche - Decreto - legge 28 gennaio 2019 coordinato con la legge di conversione 28 marzo 2019, n. 26, contenuto in **Allegato A**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
3. di autorizzare il Direttore della Direzione Lavoro ad acquisire il servizio finalizzato all'individuazione di un modello organizzativo che possa tradursi nella realizzazione di alcuni Centri per l'Impiego pilota nella nostra Regione tramite l'analisi di alcuni modelli europei, la comparazione con il sistema Veneto e la proposta di realizzazione di un nuovo modello gestionale da implementare in Veneto;
4. di dare atto che la Direzione Lavoro acquisirà il servizio mediante procedura negoziata ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.lgs. n. 50/2016, operando tramite RdO all'interno del MEPA ad almeno cinque operatori, se esistenti, individuati tramite indagini di mercato o elenchi di operatori economici e nel rispetto del criterio di rotazione; e che quale criterio di aggiudicazione la Direzione utilizzerà quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 3, lettera b) del D. Lgs. n. 50/2016, attribuendo un peso pari a 70/100 per la componente tecnica e di 30/100 per la componente economica;
5. di individuare quale Responsabile Unico del Procedimento ai sensi dell'art. 101 del D.lgs. n. 50/2016 il Direttore della Direzione Lavoro, il quale curerà ogni adempimento necessario per l'attuazione della presente deliberazione, tra cui l'approvazione della documentazione di gara;
6. di determinare in € 140.000,00 IVA esclusa l'importo massimo delle obbligazioni di spesa, per l'esecuzione di una procedura negoziata di gara per l'individuazione di un soggetto qualificato cui affidare l'incarico di analizzare alcuni modelli europei, di comparare i sistemi individuati con il sistema Veneto e di proporre la realizzazione di un nuovo modello gestionale da implementare sul territorio, alla cui assunzione provvederà con propri atti il Direttore della Direzione Lavoro, disponendo la copertura finanziaria a carico del Bilancio regionale di previsione 2019-2021, esercizio 2020, a valere sul costituendo capitolo per acquisto di beni e servizi come da nota prot. n. 466466 del 30/10/2019 su risorse derivanti dal capitolo n. 104032 "Piano straordinario di potenziamento dei centri pe l'Impiego e delle politiche attive del lavoro - Trasferimenti correnti";
7. di sottoporre il Piano di cui al punto 2) ad una verifica annuale da parte della Direzione regionale competente e di portare eventuali modifiche all'approvazione della Giunta Regionale;

8. di incaricare il Direttore della Direzione Lavoro dell'esecuzione del presente provvedimento, ivi compresa la notifica del presente provvedimento alla competente Direzione regionale al fine di avviare l'aggiornamento del programma biennale per l'acquisizione di servizi e forniture;
9. di notificare il presente provvedimento a Veneto Lavoro;
10. di dare atto che la spesa di cui si prevede l'impegno con il presente atto non rientra nelle tipologie soggette a limitazioni ai sensi della LR 1/2011;
11. di pubblicare la presente deliberazione nel Bollettino Ufficiale della Regione.

**REGIONE DEL VENETO****ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019**

pag. 1 di 35

PIANO STRAORDINARIO DI POTENZIAMENTO DEI CENTRI PER L'IMPIEGO NELLA REGIONE VENETO 2019-2020

INDICE

<u>1. PRESENTAZIONE DEL PIANO: CONTESTO DI RIFERIMENTO E FINALITA' DEL PIANO DI POTENZIAMENTO DEI CPI IN VENETO</u>	2
1.1. CONTESTO DI RIFERIMENTO	2
1.2. FINALITA' DEL PIANO	3
<u>2. LINEE REGIONALI DELLE POLITICHE SUL LAVORO</u>	5
<u>3. L'EVOLUZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI PER IL LAVORO</u>	6
3.1. I SERVIZI PER IL LAVORO: UNA RETE PUBBLICO-PRIVATA INTEGRATA SUL TERRITORIO	6
3.2. LE PRINCIPALI FUNZIONI DEI CPI	6
3.3. LE ATTIVITÀ DEI CENTRI PER L'IMPIEGO	7
3.4. RISORSE DEI CPI	8
<u>4. LA DOMANDA DI SERVIZI AI CPI</u>	10
<u>5. L'ORGANIZZAZIONE DI VENETO LAVORO</u>	14
5.1. IL RUOLO E LE FUNZIONI DI VENETO LAVORO	14
5.2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA	14
<u>6. PROGRAMMA DELLE AZIONI DI POTENZIAMENTO</u>	18
6.1. FINALITÀ E OBIETTIVI	18
6.2. IL MODELLO DI GOVERNANCE DEL PIANO DI RAFFORZAMENTO	19
6.3. PIANO DEL PERSONALE: PROGRAMMA DELLE ASSUNZIONI	19
6.4. PIANO DEL PERSONALE: PROGRAMMA FORMAZIONE	22
6.5. SITUAZIONE DELLE SEDI DI VENETO LAVORO E DEI CPI	24
6.6. PIANO DEI SERVIZI E DEI CONSUMI	26
6.7. PIANO DEGLI INVESTIMENTI – SEDI E IMMOBILI	27
6.8. PIANO DEI SISTEMI INFORMATIVI	28
6.9. BUDGET BIENNALE	32
<u>7. CONCLUSIONI</u>	34



1. PRESENTAZIONE DEL PIANO: CONTESTO DI RIFERIMENTO E FINALITA' DEL PIANO DI POTENZIAMENTO DEI CPI IN VENETO

1.1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il presente “Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto” si inserisce nel percorso di rafforzamento dei servizi per il lavoro pubblici coerentemente al nuovo assetto dell’organizzazione del mercato del lavoro con l’obiettivo di garantire una nuova governance complessiva dei Servizi al Lavoro, maggiormente ancorati a principi di project management, di case management degli utenti, di condizionalità delle prestazioni e quindi di responsabilità del cittadino. Tale percorso, avviato dalla Regione del Veneto nel 2016 a valere sulle risorse del Programma Operativo Regionale (POR) Fondo Sociale Europeo (FSE) 2014-2020 mira a conseguire una serie di risultati che comprendono:

- il rafforzamento delle competenze degli operatori e delle infrastrutture dei servizi per il lavoro pubblici
- il miglioramento dei processi gestionali e di servizio e i sistemi informativi dei Centri per l’Impiego

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

Il “Piano straordinario di potenziamento dei centri per l’impiego e delle politiche del lavoro” è l’atto di programmazione e gestione nazionale per l’attuazione del Reddito di Cittadinanza ed individua le risorse destinate allo sviluppo degli interventi e dei servizi.

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

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

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

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

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

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

È utile ricordare che con la riforma del mercato del lavoro (il c.d. “Jobs Act”) si è proposto di attuare in Italia il modello della flexicurity (flessibilità combinata con sicurezza tutele e garanzie) in quanto promuove una maggiore flessibilità in entrata e in uscita dal mercato del lavoro ed estende le tutele per i lavoratori “in transizione”, sia introducendo un ammortizzatore universale sia intervenendo sul sistema dei servizi per il lavoro. Con il D.Lgs. n. 150/2015 si sono delineate la rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro, al



2dc2467d



centro della quale si pone la funzione di coordinamento del Ministero del Lavoro e della neonata ANPAL (Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro) e definita l'organizzazione a livello regionale dei servizi e delle politiche del lavoro, l'accreditamento nonché il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro.

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

E' opportuno inoltre ricordare che con la Legge 27 dicembre 2017, n. 205, "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020", è stata definita la modalità di completamento della transizione in capo alle Regioni delle competenze gestionali in materia di politiche attive del lavoro esercitate attraverso i centri per l'impiego.

La Regione del Veneto con Legge regionale 29 dicembre 2017, n. 45 (Collegato alla legge di stabilità regionale 2018) all'art. 54 "Norme in materia di servizi per il lavoro", ha definito il collocamento del personale dei CPI presso l'ente Veneto Lavoro a partire dal 1° gennaio 2018.

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

1.2. FINALITA' DEL PIANO

Il Piano di potenziamento si inserisce nel **percorso di efficientamento dei processi e degli strumenti** a disposizione dei centri per l'impiego della Regione del Veneto potenziando le dotazioni disponibili sia relative alle funzioni di **Governo del sistema dei servizi** che del **Sistema dei servizi**.

Come verrà meglio descritto nella successiva sezione 6, il piano è finalizzato infatti a consolidare il governo e lo sviluppo dei servizi dei CPI, perseguiti da Veneto Lavoro attraverso investimenti che intervengono sulle Infrastrutture (logistiche ed informative), sul Capitale Umano (il personale diretto e le reti esterne con gli operatori) e sull'innovazione degli strumenti di lavoro a disposizione dei CPI (integrazione e servizi digitali) che porti contestualmente all'efficientamento dei servizi e del modello organizzativo ad essi collegato e alla qualificazione professionale degli operatori e dei servizi.

Il presente Piano mira dunque a definire e programmare le risorse destinate a: (1) investimenti a carattere strutturale riferibili a immobili, sistemi informativi e reti di comunicazione, (2) spese correnti collegate all'ammodernamento delle infrastrutture del sistema dei Centri per l'Impiego.

Le principali finalità del piano sono le seguenti:

- sviluppo di **almeno 3 CPI modello**, in linea con le migliori prassi europee, con garanzia delle infrastrutture fisiche ed informatiche adeguate al rafforzamento del personale ed alle migliori innovazioni nei servizi per il lavoro;
- miglioramento di tutte le **sedes dei CPI** garantendo adeguate infrastrutture fisiche e informative in linea con il rafforzamento/raddoppio del personale;
- crescita della capacità di **Monitoraggio** dei servizi al fine di migliorare la identificazione degli utenti dei servizi (persone e imprese), di programmazione e controllo dei servizi per migliorarne i tempi di risposta;
- adeguato utilizzo dei sistemi **Digitali** per il supporto a distanza degli utenti dei CPI;
- sostegno all'inserimento nel sistema dei CPI di nuove generazioni di operatori avviate tramite i nuovi concorsi, l'attività di **Induction** (accompagnamento ai nuovi assunti) dovrà avere carattere di sistematicità e programmazione adeguate;



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 4 di 35

- valorizzazione delle competenze presenti negli operatori che stanno uscendo dal sistema, per quiescenza, individuando la figura di **Champion** a supporto dei nuovi assunti e per svolgere la formazione in affiancamento;
- costituzione della "**Academy SPI**" che rappresenta in contenitore permanente per il mantenimento e lo sviluppo delle competenze degli operatori dei CPI;
- sviluppo di due nuove figure professionali **Case Manager** e **Account Aziende** per affrontare la sfida dei servizi personalizzati e della domanda delle imprese;
- la promozione territoriale settoriale ed aziendale delle fiere del lavoro tramite gli eventi **INCONTRALAVORO**;
- la valorizzazione delle **RETI** tra operatori;
- la collaborazione con le amministrazioni comunali nella gestione degli sportelli lavoro.



2dc2467d



2. LINEE REGIONALI DELLE POLITICHE SUL LAVORO

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

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

L'azione della Regione punta a favorire la crescita della qualità dell'occupazione stabile a tempo indeterminato, migliorare i tempi del lavoro favorendo la conciliazione tra vita e lavoro, favorire livelli retributivi adeguati evitando il forte rischio di intrappolamento nei bassi salari, migliorare la qualificazione professionale promuovendo occasioni di lavoro soprattutto in riferimento alle fasce più giovani di popolazione. Le risorse messe in campo sono orientate al rilancio della domanda di lavoro, sul fronte delle imprese, al rafforzamento dell'offerta di lavoro, sul fronte dei lavoratori, investendo su qualifiche e competenze, sul miglioramento della funzionalità del mercato del lavoro, sulla promozione dell'inclusione sociale, sulla lotta contro la povertà e sul sostegno delle pari opportunità.

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

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

Parallelamente sono previsti interventi per mantenere e incrementare i livelli di occupazione delle persone attive, favorendo processi di formazione e riqualificazione e processi di innovazione e internazionalizzazione. Relativamente alle persone in situazione di particolare fragilità, il piano prevede di promuovere e sostenere interventi di inclusione sociale, sviluppati in una logica di rete che coinvolge più soggetti dai Comuni al Privato Sociale. La focalizzazione riguarda la persona come pure l'impresa in relazione ai temi di responsabilità e di impresa sociale, ma il ruolo fondamentale è affidato alle Istituzioni che dovranno riuscire a garantire servizi e strumenti di inserimento, anche innovativi, per una platea crescente e diversificata di utenza.

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

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



2dc2467d



3. L'EVOLUZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI PER IL LAVORO

3.1. I SERVIZI PER IL LAVORO: UNA RETE PUBBLICO-PRIVATA INTEGRATA SUL TERRITORIO

Il sistema regionale dei Servizi per il Lavoro attivato in Regione del Veneto, è basato sulla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati o accreditati (ai sensi della L.R. n. 3/2009 e s.m.i., artt. 20 e 26) conserva piena validità anche nel mutato contesto normativo nazionale di riferimento (dal D.Lgs. n. 276/2003 al Jobs Act).

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

La scelta di confermare l'approccio regionale di tipo "cooperativo", oltre a consolidare le buone esperienze maturate negli ultimi anni (in particolare con Garanzia Giovani e l'Assegno per il Lavoro) è funzionale a garantire l'esigibilità dei LEP a una platea molto ampia di utenti potenziali, sia in termini di capillarità dei punti di erogazione che di tempestività degli interventi. In questo quadro il ruolo svolto dall'operatore accreditato non è "sostitutivo", bensì integrativo e complementare rispetto a quello dei CPI.

3.2. LE PRINCIPALI FUNZIONI DEI CPI

L'art. 18 del D.Lgs. n. 150/2015 individua tutte le attività che devono essere svolte in forma diretta dai Servizi per il Lavoro. Gli articoli successivi, in particolare gli artt. 20, 21, 22 e 23, prevedono quattro attività che possono essere erogate esclusivamente dai Centri per l'impiego. Si tratta delle così dette funzioni esclusive, ovvero: le attività propedeutiche e necessarie per la stipula del Patto di Servizio Personalizzato, le attività relative al rilascio dell'assegno individuale di ricollocazione, le attività di monitoraggio del Patto di Servizio Personalizzato (inclusa la gestione della condizionalità) e, infine, la gestione delle politiche attive riservate ai beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro con riduzione dell'orario di lavoro superiore al 50% nei dodici mesi.

Uno degli aspetti qualificanti di questo impianto dell'offerta di servizi per il lavoro consiste nel fatto che al cittadino, sia esso disoccupato o beneficiario di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro e a rischio di disoccupazione, deve essere garantito l'accesso a misure di politica attiva e, qualora titolare di assegno di ricollocazione, la facoltà di scegliere di "spenderlo" o presso i servizi per il lavoro privati accreditati o presso i servizi pubblici per l'impiego.

Questo passaggio, di grande rilievo anche culturale, che segna la differenza rispetto a quanto stabilito dalla normativa precedente all'attuale in tema di servizi per il lavoro e politiche attive, fa sì che diventi prioritario, garantire i livelli essenziali delle prestazioni a favore del cittadino.

Il D.Lgs. n.150/2015 ha, di fatto, ridisegnato il sistema dei Servizi per il Lavoro introducendo una dettagliata definizione dei livelli essenziali delle prestazioni. Viene richiesta una nuova governance complessiva dei servizi e delle politiche attive del lavoro, maggiormente ancorati a principi di project management, di case management degli utenti, di condizionalità delle prestazioni e quindi di responsabilità del cittadino.



2dc2467d



Gli elementi più significativi introdotti dal decreto che maggiormente impattano sul modello organizzativo e sull'agire professionale degli operatori sono:

- l'attribuzione delle funzioni e dei compiti amministrativi in materia di politiche attive del lavoro alle Regioni attraverso i Centri per l'impiego;
- l'impatto dei Livelli Essenziali delle Prestazioni sul sistema dei Servizi pubblici per il Lavoro.

In questa cornice, è utile ricordare le funzioni attualmente esercitate dai Centri per l'Impiego, ascrivibili prevalentemente alle seguenti aree:

- a) gestione della disoccupazione con profilatura, perfezionamento del patto di servizio personalizzato, rinvio alle offerte di lavoro, rinvio alle politiche attive presenti;
- b) incrocio fra domanda ed offerta di lavoro previste dalle norme sul collocamento, anche sotto il profilo amministrativo;
- c) collocamento mirato delle persone disabili;
- d) attuazione delle politiche attive del lavoro e alle misure di sostegno all'occupazione e di ricollocazione;
- e) promozione dei tirocini formativi e di orientamento finalizzati ad una occupazione continuativa;
- f) esame congiunto previsto nelle procedure relative agli interventi di integrazione salariale straordinaria e alla dichiarazione di mobilità del personale, che interessano unità produttive della stessa azienda ubicate in una sola provincia, nonché l'espressione del relativo parere all'amministrazione statale competente (sulla base di una Convenzione con la Regione);
- g) promozione degli accordi e dei contratti collettivi finalizzati ai contratti di solidarietà, limitatamente alle procedure che interessano unità produttive della stessa azienda ubicate in una sola provincia (sulla base di una Convenzione con la Regione);
- h) avviamenti nella Pubblica Amministrazione di cui all'articolo 16, L. 28 febbraio 1987, n. 56;
- i) contrasto della dispersione scolastica.

3.3. LE ATTIVITÀ DEI CENTRI PER L'IMPIEGO

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

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



2dc2467d



- l) Gestione di incentivi alla mobilità territoriale;
- m) Gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti;
- n) Promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile.

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

Una fotografia sintetica della capacità produttiva di servizi de sistema regionale dei CPI è ricavabile dai dati esposti in Tab. 1 dove sono riassunte le quantità di attività svolte nel corso del 2018.

Tab.1 - Principali attività di gestione di Politiche Attive svolte dai CPI per provincia

	Istruttoria e rilascio Assegno per il Lavoro	Stipula Patti Garanzia Giovani	Promozione di tirocini	Stipula Patti di servizio D. Lgs. 150	Pubblicazione CV	Pubblicazione vacancy
Città Metropolitana di Venezia	1.657	2.339	1.577	28.755	18.837	1.474
Prov. di Belluno	640	903	676	4.860	3.264	1.615
Prov. di Padova	2.560	3.547	2.611	25528	19.279	1.842
Prov. di Rovigo	588	987	989	7.973	8.116	409
Prov. di Treviso	2.920	4.178	3.939	25.154	22.422	2.337
Prov. di Verona	2.539	1.731	2.344	24.417	16.859	1.201
Prov. di Vicenza	2.818	3.897	2.873	19.724	13.051	1.383
Totale	13.722	17.582	15.009	136.411	101.828	10.261

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv

3.4. RISORSE DEI CPI

Per la produzione dei servizi la principale risorsa è costituita dalle risorse professionali (personale) direttamente impiegate. Essenziali sono poi le risorse strumentali relative alla gestione delle informazioni (sistema informativo e dotazioni strumentazione informatica e dispositivi di comunicazione) e agli spazi d'incontro con l'utenza (sedi).

Personale

In merito al personale coinvolto nella gestione dei servizi in Tab. 2 ne è riportata la consistenza per categoria d'inquadramento e tipologia di figura professionale.

Nella Tab. 3 è riportata la dotazione organica con riferimento ai singoli ambiti territoriali (ex Province) in cui è organizzato l'Ente. Tale suddivisione sostanzialmente riflette quella ereditata con il passaggio delle funzioni dalle Province a Veneto Lavoro. L'incidenza di operatori rispetto il bacino di popolazione servito evidenzia una forte disomogeneità tra i diversi territori, disomogeneità che riguarda anche la distribuzione degli operatori per categoria professionale. Gli ambiti di Padova, Vicenza e Verona sono i territori che evidenziano i peggiori rapporti tra popolazione residente in età lavorativa e numero di operatori mentre le province di Rovigo e Belluno hanno un'incidenza di operatori sulla fascia di popolazione osservata significativamente sopra la media.



2dc2467d



Tab. 2 Personale in forza presso Veneto Lavoro al 31/8/2019

Categoria/Profilo	Personale in servizio al 31/8/2019
A	1
Ausiliario	1
B	102
Collaboratore amministrativo contabile	58
Operatore Junior MDL	44
C	206
Istruttore amministrativo contabile	29
Operatore MDL	176
Tecnico Informatico Statistico	0
Tecnico Informatico	1
Tecnico Patrimonio	0
D	85
Analista MDL	2
Specialista amministrativo contabile	18
Specialista informatico	1
Specialista informatico statistico	0
Specialista MDL	64
Specialista nei rapporti con i Media	0
Specialista Comunicazione	0
Specialista Patrimonio	0
DIR	5
Dirigente	5
Totale	399

Tab. 3 Personale in forza a Veneto Lavoro che opera presso i Cpi al 1/1/2019

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

SEDI DEI CPI

I CPI attivi in Veneto sono attualmente 39, in sedi tutte aperte al pubblico, vi è un recapito a Asiago, 3 sedi di coordinamento provinciale (Rovigo, Padova, Belluno) ed una sede centrale in cui sono concentrate le attività di direzione regionale ed amministrative.

Le sedi dei CPI necessitano di interventi di ammodernamento con diversità di intensità: sono da rilevare carenze negli spazi disponibili, obsolescenza degli arredi e talvolta problematiche di tipo strutturali negli impianti.



2dc2467d



4. LA DOMANDA DI SERVIZI AI CPI

Nel capitolo precedente è stata descritta l'offerta di servizi da parte del sistema dei Centri per l'impiego evidenziando sia le indicazioni/prescrizioni fissate dalla norma tramite l'individuazione dei LEP sia l'effettiva capacità produttiva come risulta sulla base delle risorse umane disponibili.

Per poter meglio qualificare il Piano è tuttavia necessario integrare il quadro delle prescrizioni normative e della capacità operativa con una analisi sulla composizione e caratteristiche della domanda di servizi (utenza) tale da orientare l'identificazione dell'entità, caratteristiche e dislocazione delle risorse necessarie, ciò con particolare riguardo alle risorse professionali.

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

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

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

Il flusso per mese ed anche l'incidenza rispetto alla popolazione per territorio evidenzia una diversificazione del flusso in relazione alla presenza di lavoro stagionale. Nel mese di luglio c'è infatti un picco collegato alla conclusione dei rapporti a termine nella scuola e nei mesi di gennaio, settembre, ottobre e novembre vi sono altri picchi collegati principalmente alla stagionalità del settore turistico-alberghiero. Quest'ultimo fenomeno genera una pressione nella domanda di servizi con variazioni territoriali e temporali che impattano significativamente nell'organizzazione della relativa offerta.

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



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 11 di 35

Tab. 4 Flusso DID

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

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

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

Tab. 6 - Flusso nuove DID per Provincia ed incidenza sulla Popolazione. Anni 2017 e 2018.

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

Osservando la persistenza della "disponibilità al lavoro" (per quanto tempo rimangono attive le DID) nei 12 mesi successivi al rilascio della DID (fig. 1) si rileva che poco meno del 10% di utenti termina la disponibilità (DID chiusa) entro un periodo di un mese, se ne può ricavare dunque che l'offerta di servizi di presa in



2dc2467d



carico e attivazione dell'utenza, la cui erogazione deve essere effettuata tempestivamente rispetto all'inizio di un periodo di disoccupazione, riguarderà circa 130.000 interventi l'anno.

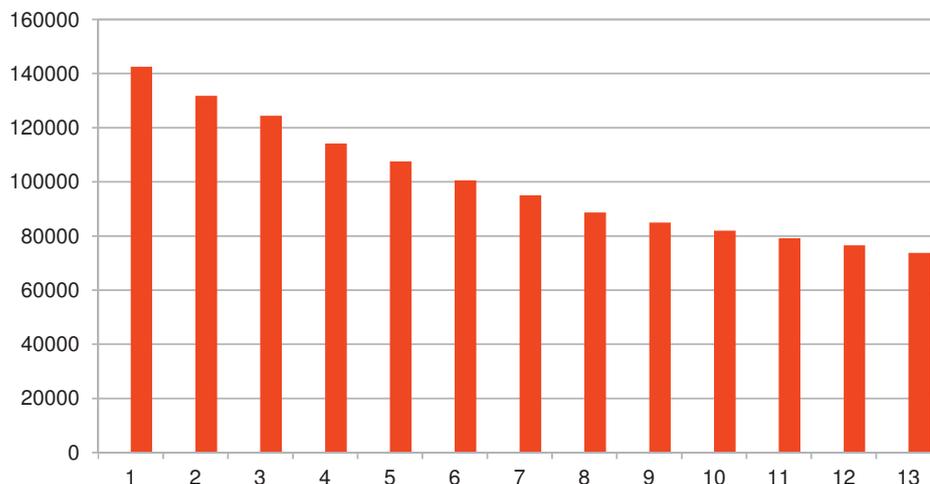
Tab.7 - Tasso di persistenza a 1 e 4 mesi

	Totale		Con ammortizzatori		Senza ammortizzatori	
	a 1 mese	a 4 mesi	a 1 mese	a 4 mesi	a 1 mese	a 4 mesi
2009	93%	76%	95%	76%	91%	76%
2010	91%	72%	94%	71%	89%	73%
2011	92%	75%	95%	73%	90%	76%
2012	93%	77%	96%	75%	91%	79%
2013	94%	78%	96%	74%	93%	82%
2014	94%	77%	95%	73%	93%	82%
2015	92%	74%	94%	70%	90%	78%
2016	93%	73%	94%	70%	90%	79%
2017	91%	70%	94%	67%	87%	75%

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

Andando invece a vedere la persistenza a sei mesi dalla attivazione della disponibilità, si ha che la quota dei casi di persone con una DID attiva è circa due terzi del totale della coorte osservata. Sarà per quest'ultimo flusso di utenza che i CPI dovranno erogare direttamente o indirettamente una qualche misura di politica attiva con un grado d'intensità maggiore a quello della semplice "attivazione" (es. formazione, accompagnamento al lavoro, partecipazione a tirocini, etc.).

Fig. 1 - Numero DID ancora attive per mese dalla dichiarazione. Coorte delle DID rilasciate nel 2017.



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

Come già precedentemente evidenziato, la difficoltà ad avere una buona informazione sul flusso di termine della disponibilità, tende a produrre una sovrastima dello stock di utenti con una DID attiva. In ogni caso alcuni elementi informativi utili alla programmazione dei servizi sono ricavabile anche da questa fonte.

La quantità complessiva di utenti a stock è di 386.000, pari a 2,7 volte il flusso annuale di nuove DID. Questo dato è motivato dalla lentezza con cui il bacino di utenti alimentato dal flusso in ingresso si svuota per effetto delle ricollocazioni o uscite dal mercato del lavoro. Coerentemente a ciò la composizione per classe di durata della disponibilità mostra che quasi un terzo degli utenti ha una DID attiva da più di quattro anni.



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 13 di 35

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

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

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

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

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



2dc2467d



5. L'ORGANIZZAZIONE DI VENETO LAVORO

5.1. IL RUOLO E LE FUNZIONI DI VENETO LAVORO

Veneto Lavoro è stato istituito ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale n. 31/98 ed è disciplinato dagli articoli da 13 a 19 (Capo IV) della Legge regionale n. 3/2009 "Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro". La norma istitutiva lo qualifica quale Ente strumentale della Regione, con personalità giuridica di diritto pubblico, dotato di autonomia organizzativa, amministrativa, contabile e patrimoniale.

La legge n. 3/2009, che ne disciplina le funzioni e l'impianto organizzativo, rafforza rispetto alla legge istitutiva il suo ruolo di sostegno alle politiche del lavoro, in conformità alla programmazione regionale e agli indirizzi della Giunta Regionale e in stretto coordinamento con i servizi per il lavoro.

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

Il ruolo di Veneto Lavoro riguarda principalmente lo sviluppo delle infrastrutture per migliorare il funzionamento del mercato del lavoro regionale, in particolare:

1. **L'infrastruttura informativa** riguarda il sistema informativo regionale il SILV contenente tutte le applicazioni per i servizi agli utenti del sistema persone imprese operatori pubblici e privati.
2. **L'infrastruttura organizzativa** riguarda l'attività di direzione, coordinamento operativo, nonché monitoraggio delle attività di erogazione della rete pubblica dei servizi per il lavoro, gestione del personale della rete pubblica dei servizi per il lavoro con particolare riferimento alla contrattazione di secondo livello, alle procedure di reclutamento, alla formazione e alle altre funzioni previste dal regolamento organizzativo, l'acquisizione di beni e servizi necessari allo svolgimento delle funzioni;
3. **L'infrastruttura conoscitiva** riguarda la produzione di conoscenza sul mercato del lavoro regionale, a partire dalle informazioni provenienti dal sistema informativo, in merito alla congiuntura e in ordine agli effetti delle politiche nazionali e regionali.

La Regione del Veneto nel 2016 ha avviato un proprio intervento per il potenziamento e la modernizzazione dei servizi per l'impiego nell'ambito del Programma Operativo Regionale (POR) Fondo Sociale Europeo (FSE) 2014-2020. Tale azione, che la Regione ha affidato a Veneto Lavoro, contempla una complessa azione di rafforzamento per accompagnare il processo di riorganizzazione.

5.2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il Regolamento di organizzazione, modificato a seguito della presa d'atto da parte della Giunta Regionale con provvedimento n. 1274/2019, è lo strumento con cui l'Ente opera per la gestione organizzativa. L'architettura organizzativa è modellata avendo a riferimento la stabilità di lungo periodo della mission istituzionale, ma anche la variabilità di breve periodo delle specifiche attività affidate di volta in volta dalla Regione.

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

- Direzione;



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 15 di 35

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

Ne risulta il seguente organigramma:

Direzione	<ul style="list-style-type: none"> - Segreteria di direzione; - Coordinamento direzioni; - Comunicazione Interna/Esterna e Relazioni Istituzionali; - Ufficio Legale
4 U.O.T. Unità Organizzativa Territoriale Programmazione e Amministrazione CPI	Programmazione e Amministrazione CPI <ul style="list-style-type: none"> - Programmazione e controllo CPI e Customer Satisfaction; - Amministrazione e organizzazione del Personale; - Segreteria, Amministrazione e Gestione economica.
	Servizi Territoriali CPI <ul style="list-style-type: none"> - Collocamento mirato; - Orientamento specialistico e contrasto alla dispersione scolastica; - Servizi alle Imprese e D/O.
	Gestione Servizi CPI <ul style="list-style-type: none"> - Funzioni previste dal D.Lgs. n. 150/2015 e dalla L.R. n. 3/2009 e s.m.i. (compresa la rete Eures); - Funzioni previste con il D.L. 28 gennaio 2019, n. 4, Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni convertito in legge.
U.O.1 Bilancio, Affari generali e Approvvigionamenti	<ul style="list-style-type: none"> - Centralino; - Protocollo; - Gestione Approvvigionamenti e Contratti; - Logistica; - Customer Satisfaction; - Bilancio e gestione Finanziaria; - Rendicontazione; - Trasparenza Anticorruzione Privacy e Accesso agli atti; - Controlli interni.
U.O.2 Personale	<ul style="list-style-type: none"> - Relazioni sindacali; - Gestione del Personale, contratti di lavoro; - Gestione economica e giuridica Professionisti e Collaboratori; - Gestione trattamento pensionistico e fine rapporto; - Gestione selezione del personale e mobilità; - Gestione Performance e relazione con OIV; - Formazione del personale.



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 16 di 35

U.O.3 Sistema Informativo Lavoro Veneto	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione ed implementazione dei sistemi informativi; - Programmazione e controllo Servizi Portale CLV; - Gestione Centro Servizi SILV; - Programmazione e controllo sistemi interni e servizi tecnici; - Servizi e progetti di Business Intelligence.
U.O.4 Osservatorio regionale Mercato del Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione attività e disseminazione; - Documentazione editing e pubblicazione; - Monitoraggio mercato del lavoro, politiche regionali del lavoro e crisi aziendali; - Ricerche sul mercato del lavoro e Progetti in collaborazione; - Gestione area public user file.
U.O.5 AT Gestione Fondi Europei	<ul style="list-style-type: none"> - AT programmazione e gestione dei fondi strutturali FSE; - AT Immigrazione; - AT Sociale; - AT sede Bruxelles RV.
U.O.6 Unità di Crisi e servizi alle Imprese	<ul style="list-style-type: none"> - AT Gestione tavoli delle crisi; - Supporto alla reindustrializzazione e riconversione; - Monitoraggio e analisi.
U.O.7 Veneto Welfare	<ul style="list-style-type: none"> - Osservatorio Welfare; - Promozione sistema regionale welfare; - Accreditamento servizi di welfare.
U.O.8 Coordinamento e Gestione rete pubblica dei servizi per il lavoro	<p>Servizi di sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programmazione e controllo servizi CPI: <ul style="list-style-type: none"> - Processi e procedure; - Programmazione servizi alle persone e alle imprese; - Monitoraggio servizi alle persone, servizi alle imprese e soddisfazione utenti (persone e imprese). - Servizi di Assistenza utenti e CPI (Contact Center): <ul style="list-style-type: none"> - Servizio di primo livello; - Servizio di secondo livello; - Test applicazioni. - Gestione progetti: <ul style="list-style-type: none"> - Progettazione, coordinamento, gestione. - Servizi portale CLV: <ul style="list-style-type: none"> - Servizi informativi per persone imprese operatori: politiche attive, offerte di lavoro, eventi, programmi; - Servizi di incontro tra domanda ed offerta tra persone imprese intermediari: fiere del lavoro, eventi, social; - Servizi di informazione e orientamento sul mercato del lavoro on line: report di analisi, strumenti, geografia del lavoro; - Servizi per la ricerca e selezione on line; - Servizi di web recruiting e personal branding; - Servizi di business intelligence. <p>Servizi gestione regionale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento Servizi legali: <ul style="list-style-type: none"> - Assistenza al sistema pubblico dei servizi per il lavoro. - Coordinamento Servizi per il collocamento mirato, l'inclusione, l'integrazione ed il Reddito di Cittadinanza: <ul style="list-style-type: none"> - Disabili e Collocamento mirato; - Svantaggiati, Migranti per ragioni economiche; - Reddito di Cittadinanza.



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 17 di 35

	<ul style="list-style-type: none">- Coordinamento Servizi per l'Impresa:<ul style="list-style-type: none">- Incontro D/O: Servizio base, Servizio avanzato.- Coordinamento Servizi in Convenzione:<ul style="list-style-type: none">- Servizi per l'Autoimpiego in convenzione con CCIAA e altri;- Servizi in convenzione con Comuni, CCIAA; ULSS;- Coordinamento Politiche Attive:<ul style="list-style-type: none">- Assistenza al sistema pubblico dei servizi per il lavoro.- Coordinamento Servizio Eures.<ul style="list-style-type: none">- Assistenza ai consulenti Eures e collegamento con la rete nazionale.
--	---



2dc2467d



6. PROGRAMMA DELLE AZIONI DI POTENZIAMENTO

Il programma delle azioni di potenziamento viene impostato nella logica biennale a partire dal 2019. Le azioni programmate riguardano **Personale, Consumi e Servizi, Investimenti, Sistemi Informativi**. La durata temporale è suddivisa tra il 2019 e il 2020 e per ciascuna azione viene presentato il dato economico del fabbisogno e della disponibilità per la copertura con riferimento al finanziamento previsto dal DM n. 74 del 28/6/2019.

6.1. FINALITÀ E OBIETTIVI

Il Piano straordinario di potenziamento è finalizzato a proseguire con il **percorso di efficientamento dei processi e degli strumenti** in uso presso i Centri per l'impiego al fine di migliorarne il livello di performance complessivo e di migliorare il **governo del sistema dei servizi pubblici per il lavoro nella Regione del Veneto**.

Gli obiettivi del Piano delle Azioni fanno riferimento quindi sia alle funzioni di **Governo del sistema dei servizi** che al **Sistema dei servizi**.

Al fine di garantire una corretta classificazione in ordine ai processi contabili, il Piano verrà presentato con i seguenti elementi: **Personale, Consumi e Servizi, Investimenti, Sistemi Informativi**.

Il Piano è finalizzato a consolidare il governo e lo sviluppo dei servizi dei CPI, perseguito da Veneto Lavoro attraverso un'azione che intervenga sulle Infrastrutture (logistiche ed informative), il Capitale Umano (il personale diretto e le reti esterne con gli operatori) e l'innovazione (integrazione e servizi digitali) che porti contestualmente all'efficientamento dei servizi e del modello organizzativo ad essi collegato e alla qualificazione professionale degli operatori e dei servizi.

I bisogni e le esigenze alle quali il sistema dei CPI dovrà rispondere sono in continuo mutamento.

Il Piano si colloca in un quadro che in ragione delle politiche e della programmazione regionale e delle nuove norme nazionali (tra cui il D.L. n. 4/2019 convertito con modificazioni dalla L. 28 marzo 2019, n. 26 relativo all'introduzione del RdC, ma anche il D.M. n. 4/2018 relativo alla definizione dei LEP), dal 2019 vedranno:

- aumentare il numero di utenti che accede ai servizi;
- cambiare le caratteristiche di questi utenti;
- aumentare il numero di servizi richiesti;
- cambiare la domanda relativa ad alcuni servizi;
- ampliarsi la necessità di gestione della rete degli attori;
- approfondire la necessità di conoscere cosa si fa, come lo si fa e che risultato si raggiunge.

In merito alla **Governance** regionale dei servizi per il lavoro, gli obiettivi principali riguardano: la definizione dell'utenza dei CPI (Persone e Imprese), la programmazione ed il controllo dei servizi erogati, i tempi di erogazione, i risultati ottenuti in termine di attivazione alle politiche ed inserimento al lavoro.

In merito al **Sistema dei servizi**, per il **Personale** gli obiettivi principali riguardano: il rafforzamento del sistema amministrativo di gestione e controllo, la gestione del programma assunzionale come previsto dal piano dei fabbisogni, il mantenimento dei programmi formativi del personale. Per i **Sistemi Informativi** gli obiettivi principali riguardano: la programmazione dei servizi di comunicazione e di rete, la gestione della



2dc2467d



manutenzione, il progetto di rinnovamento completo del sistema gestionale dei CPI. Per i **Consumi e Servizi** gli obiettivi principali riguardano: la gestione dei nuovi contratti e delle nuove utenze dei CPI. Per gli **Investimenti** gli obiettivi principali riguardano: l'ammodernamento dei mobili ed attrezzature, il sistema di comunicazione e informazione, l'individuazione di nuove sedi ed il rinnovamento degli immobili in relazione alla nuova dotazione del personale dell'ente.

6.2. IL MODELLO DI GOVERNANCE DEL PIANO DI RAFFORZAMENTO

I soggetti rilevanti nella gestione, monitoraggio e controllo del Piano sono i seguenti:

- Ministero del Lavoro: soggetto finanziatore;
- L'Anpal: gestione dei controlli nazionali;
- La Regione del Veneto – Direzione Lavoro: monitoraggio e controllo fisico e finanziario del Piano regionale, nonché erogazione dei Fondi al soggetto attuatore.
- Veneto Lavoro: svolge il ruolo di soggetto attuatore.

La gestione, monitoraggio e controllo del Piano prevede l'attivazione del seguente modello:

- Responsabile dell'esecuzione del progetto: Veneto Lavoro
- Cabina di regia: Direzione Lavoro, Direzione Patrimonio e Veneto Lavoro.
- Organo di monitoraggio e controllo: Direzione Lavoro, Veneto Lavoro

I flussi informativi relativi alle attività di gestione, monitoraggi e controllo verranno dunque gestiti secondo procedure in modo coordinato con l'Anpal.

Le modalità di affidamento sono previste secondo la normativa vigente su appalti e acquisiti di beni e servizi.

6.3. PIANO DEL PERSONALE: PROGRAMMA DELLE ASSUNZIONI

Con l'approvazione del regolamento organizzativo dell'Ente (DGR n. 984/2018) e con la conclusione della fase transitoria al 31 dicembre 2018 il personale in carico alle Province/Città Metropolitana di Venezia impegnato nella gestione dei CPI è transitato definitivamente a Veneto Lavoro.

Attività specifiche del Piano straordinario di potenziamento

Con l'approvazione del piano triennale dei fabbisogni del personale, con D.G.R. n. 1332 del 10/09/2018, è stata definita la dotazione organica dell'ente. A partire da questo provvedimento sono state avviate le seguenti procedure:

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



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 20 di 35

- 11 persone in categoria C, di cui 7 con il profilo di Operatore del Mercato del Lavoro e 4 con il profilo di Istruttore Amministrativo Contabile.

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

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

Successivamente con il piano dei fabbisogni 2019/21, del quale la Giunta Regionale ha preso atto con il provvedimento n. 766/2019 e con il programma assunzionale 2019 sono stati avviati gli avvisi per i seguenti profili professionali:

1. Specialista Amministrativo Contabile Cat. D
2. Specialista in Mercato e servizi per il Lavoro Cat. D
3. Specialista Informatico Statistico Cat. D
4. Specialista Informatico Cat. D
5. Analista del Mercato del lavoro Cat. D
6. Specialista Comunicazione Cat. D
7. Specialista nei Rapporti con i Media Cat. D
8. Istruttore Amministrativo Contabile Cat. C
9. Operatore Mercato del Lavoro Cat. C
10. Tecnico Informatico Statistico Cat. C
11. Tecnico Informatico Cat. C

Con l'approvazione del DM n. 74 del 28 giugno 2019 sono state portate le variazioni necessarie al piano dei fabbisogni e al conseguente piano assunzionale.

Il quadro complessivo della pianta organica di Veneto Lavoro è stato portato a 654 unità e la tabella seguente descrive le caratteristiche identificando le posizioni a tempo indeterminato.

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



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 21 di 35

Nell'ambito del Piano, oltre ad avviare le procedure di assunzione per il personale a Tempo Indeterminato, si prevede di riservare una quota annuale per sostenere le posizioni a Tempo Determinato (33 operatori) necessarie per gestire eventuali sostituzioni o necessarie per ragioni organizzative (carico di lavoro causato dalla stagionalità). Inoltre, si prevede di riservare una quota di posizioni con contratto in somministrazione tramite Agenzia (fino a 40 operatori) al fine di poter gestire la fase transitoria dovuta all'avvio e conclusione dei concorsi.

Costi e modalità di gestione del Piano straordinario di potenziamento

Di seguito la tabella comprensiva delle posizioni ed i relativi costi a TI, TD, TD in Somministrazione per le nuove assunzioni.

Anno 2019	Categoria C	Categoria D	Dirigenti	Totale
Numero assunzioni	119	99	2	220
Pensionamenti	30	1	2	33
Spesa per unità	38.000,00	40.500,00	130.000,00	
Totale spesa	4.522.000,00	4.009.500,00	260.000,00	8.791.500,00

Anno 2020	Categoria C	Categoria D	Dirigenti	Totale
Numero assunzioni	13	20	2	35
Pensionamenti				0
Spesa per unità	38.000,00	40.500,00	130.000,00	
Totale spesa	494.000,00	810.000,00	260.000,00	1.564.000,00

Anno 2019/20	Categoria C	Categoria D	Dirigenti	Totale
Numero assunzioni	132	119	4	255
Pensionamenti				
Spesa per unità	38.000,00	40.500,00	130.000,00	
Totale spesa	5.016.000,00	4.819.500,00	520.000,00	10.355.500,00

Di seguito la tabella comprensiva delle voci di spesa previste per le azioni nel corso del biennio. Le seguenti spese sono da considerare di competenza del Piano di rafforzamento ai sensi del DM n. 74/2019: costo del personale a Tempo Determinato, costo del personale in Somministrazione tramite agenzia, costo della formazione.

Le modalità di affidamento sono previste secondo la normativa vigente su appalti e acquisiti di beni e servizi. Inoltre, verrà applicata la normativa prevista per la gestione delle risorse umane nella Pubblica Amministrazione per quanto riguarda il personale a Tempo Determinato e quello in Somministrazione.

Descrizione	I/C	2019	2020
Costi del personale CPI	C	1.800.000,00	4.850.000,00
Costo del personale a TD (per 33 unità di personale)	C		1.650.000,00
Costo personale in somministrazione in attesa dei concorsi (per 40 unità di personale)	C	800.000,00	2.400.000,00
Piano per la Formazione del personale	C	1.000.000,00	800.000,00



2dc2467d



6.4. PIANO DEL PERSONALE: PROGRAMMA FORMAZIONE

L'intervento è finalizzato a proseguire con il **percorso di efficientamento dei processi e degli strumenti** in uso presso i Centri per l'impiego al fine di **migliorarne il livello di performance complessivo**.

Attività specifiche del Piano straordinario di potenziamento

Si intende proseguire nel percorso avviato da Veneto Lavoro con il "Piano di rafforzamento dei servizi per il lavoro pubblici della Regione del Veneto" a valere sulla DGR n. 1868 del 25 novembre 2016 attraverso il quale è stato realizzato un primo intervento strutturato di accompagnamento ai Centri per l'Impiego nel processo di aggiornamento e riqualificazione dei servizi erogati imposto in prima istanza dal D.Lgs. n. 150/2015 e, successivamente, dal Decreto n. 4/2018 contenente le linee guida per le politiche attive e la definizione dei LEP, nonché dalla L. n. 26/2019 che ha introdotto il Reddito di Cittadinanza.

Obiettivo generale di questa linea di azione è consolidare lo sviluppo dei Centri per l'Impiego con particolare riferimento alla loro capacità di garantire a tutti gli utenti un'offerta di lavoro o una politica attiva, aumentando la capacità di intercettare e raccogliere le occasioni d'impiego, fornendo strumenti anche innovativi per relazionarsi con le imprese, con i lavoratori e con gli altri operatori del sistema regionale dei servizi per il lavoro.

Due sono le principali linee di azione che verranno poste in essere nel prossimo biennio e che si prefiggono di avviare un sistema in grado di accompagnare i CPI nel percorso di sviluppo anche oltre alla durata del progetto stesso:

- adeguare e potenziare le competenze degli operatori dei CPI (comprese quelle dei nuovi assunti) garantendo la possibilità di aggiornamento costante e fornendo strumenti per il trasferimento del capitale informativo e conoscitivo già disponibile;
- rafforzare le reti territoriali di soggetti pubblici e privati coinvolti nell'erogazione dei servizi per il lavoro e delle politiche attive favorendo la consolidazione di sinergie volte a potenziare la capacità di soddisfare le richieste di quanti si rivolgono al sistema, cittadini e imprese.

La prima linea di azione si impone alla luce del processo di riorganizzazione in atto nei CPI che vedrà, nei prossimi 2 anni, la presenza contemporanea, da un lato, di un significativo fenomeno di turn over e, dall'altro, di un esteso piano di inserimento di nuovi operatori. Ciò determinerà l'ingresso di circa 255 nuovi operatori portando la dimensione dell'organico di oggi a 654 unità nel 2020.

Per gli operatori di nuovo inserimento, si rende necessaria la realizzazione di un percorso formativo al fine di creare una base di competenze comuni a quelle degli operatori già presenti favorendo così il loro processo di inserimento e l'adozione di condivisi standard di prestazione.

Va inoltre considerato che l'evoluzione dei servizi per il lavoro precedentemente descritta richiede un aggiornamento costante delle competenze degli operatori per i quali va quindi pianificata un'azione di manutenzione e sviluppo delle loro conoscenze e capacità.

Per rispondere a queste necessità, il percorso che si intende avviare ha l'obiettivo di far evolvere il modello di sviluppo delle competenze strutturato in questi anni in una vera e propria Academy dei servizi per il lavoro: un laboratorio permanente in cui formare le persone, far emergere i talenti, diffondere le conoscenze, dare spazio alle idee e condividere le strategie e i modelli a esse collegati.



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 23 di 35

In quest'ottica, si intende progettare e avviare strategie formative diversificate dal punto di vista degli strumenti utilizzati, delle metodologie e dei contenuti. Si prevede di realizzare, anche mediante affidamento a società specializzate e/o l'incarico a professionisti, percorsi formativi strutturati dedicati ai nuovi assunti e agli operatori già presenti.

Nell'individuare le metodologie formative, verrà considerata anche la potenzialità del patrimonio conoscitivo e di esperienza già presente nei CPI e verrà valutata la possibilità di definire degli strumenti per il trasferimento delle competenze attraverso il coinvolgimento diretto di operatori con livelli di esperienza e competenza elevati.

Con riferimento ai contenuti formativi, l'orientamento è sviluppare i profili professionali avendo presente che il modello di erogazione dei servizi è sempre più orientato alla presa in carico globale dell'utente, sia esso cittadino (profilo case manager) o azienda (profilo account azienda).

Con l'obiettivo di rendere disponibile un'offerta formativa di facile accesso, aggiornabile velocemente, compatibile con i carichi lavorativi dei CPI e fruibile in maniera capillare potranno essere individuati e realizzati moduli formativi da fruire on-line attraverso la piattaforma Forma SPI, realizzata nell'ambito del precedente progetto di rafforzamento.

Saranno pertanto progettati e realizzati strumenti/materiali diversificati quali pillole formative, video, tutorial, ecc. che permetteranno agli operatori di aggiornare le proprie conoscenze, ad esempio, circa le evoluzioni normative e le relative procedure da applicare (si pensi al Reddito di Cittadinanza). Saranno inoltre realizzati dei supporti per la condivisione di esperienze e buone pratiche.

La qualificazione dell'offerta di servizi per il lavoro (pubblici e privati), oltre che attraverso azioni formative rivolte agli operatori, necessita di un deciso rafforzamento delle reti territoriali di soggetti pubblici e privati che, a vario titolo, sono coinvolti nell'erogazione delle prestazioni. Si intende a tal fine strutturare un'azione di costruzione, animazione e consolidamento delle reti territoriali per il lavoro che coinvolgono soggetti pubblici e privati, con particolare riferimento agli enti accreditati ai servizi per il lavoro che erogano politiche attive nel territorio regionale, ma anche al sistema delle imprese.

Saranno realizzati a tal fine incontri ed eventi per favorire la conoscenza, la condivisione e la collaborazione tra i diversi soggetti che operano nell'ambito delle reti territoriali per il lavoro (seminari, workshop, ecc) e saranno progettate iniziative per l'erogazione dei servizi in modalità partecipata (ad esempio fiere del lavoro).

Costi e modalità di gestione del Piano straordinario di potenziamento

Di seguito la tabella comprensiva delle voci di spesa previste per le azioni.

Le spese previste riguardano il personale coinvolto (professionisti esterni selezionati tramite le procedure di trasparenza in vigore nell'ente), i servizi (che verranno assegnati tramite procedura di gara), gli eventi.

COSTO	DESCRIZIONE COSTO	2019	2020	TOTALE
PERSONALE	ESPERTI FORMATORI	150.000	100.000	250.000
	ESPERTI	220.000	70.000	290.000
SISTEMI	PILLOLE FORMATIVE OPERATORI CPI A DISTANZA	100.000	100.000	200.000
	PILLOLE FORMATIVE DISOCCUPATI A DISTANZA	100.000	100.000	200.000
AZIONI	ACADEMY CPI	300.000	300.000	600.000
EVENTI	CONVEGNI, SEMINARI	20.000	20.000	40.000
	FIERE DEL LAVORO	100.000	100.000	200.000
SPESE	GESTIONE	10.000	10.000	20.000
TOTALE		1.000.000	800.000	1.800.000



6.5. SITUAZIONE DELLE SEDI DI VENETO LAVORO E DEI CPI

Nella gestione degli investimenti e dei servizi e consumi riguardanti l'ente Veneto Lavoro facciamo riferimento a tutte le sedi operative di competenza, **sede centrale e sedi periferiche**, ricordando che le sedi collegate ai servizi dei CPI sono regolate dalla normativa (L. 28 febbraio 1987, n. 56, Norme sull'organizzazione del mercato del lavoro, art. 3 c. 1) che prevede il contributo delle Amministrazioni Comunali che insistono nell'area dei CPI.

Tab. n.1

Ambito	CPI	Comune	Indirizzo	PROV.	COMUNE	ALTRO PROPRIETARIO Denominazione
SEDE	CENTRALE	VENETO LAVORO	Via Ca' Marcello 67 – Mestre Venezia			Privati
Belluno	Ambito	Belluno	Via Feltre 109 – ed.A – Belluno	SI	NO	
Belluno	CPI	Agordo	Viale Sommariva 10 – Agordo	NO	NO	Unione Montana Agordina
Belluno	CPI	Belluno	Via Feltre 109 – ed.B – Belluno	SI	NO	
Belluno	CPI	Feltre	Via del Piave 14/a – Feltre	NO	NO	Agenzia delle Entrate
Belluno	CPI	Pieve di Cadore	Via degli Alpini 39 – Fraz Tai – Pieve di Cadore	NO	NO	Confartigianato
Padova	Ambito	Padova	Piazza Bardelle, 12 – 35131 Padova	NO	NO	Padova Attiva s.r.l
Padova	CPI e Collocamento Mirato	Padova	Sottopassaggio Saggin, 5 – 35131 Padova	NO		Padova Attiva s.r.l
Padova	CPI	Camposampiero	Piazza Castello, 35 - 35012 Camposampiero	NO	SI	
Padova	CPI	Cittadella	Vicolo del Folo, 2 – 35013 Cittadella	NO	NO	Ferro Roberto che ha concesso in sublocazione a Veneto Servizi Sas
Padova	CPI	Este	Piazzale Ca' Pesaro, 2 - 35042 Este	NO	NO	ATER
Padova	CPI	Conselve	Via Traverso, 2 - 35026 Conselve	NO	SI	
Padova	CPI	Monselice	Via Squero, 6/A - 35043 Monselice	NO	SI	
Padova	CPI	Piove di Sacco	Vic. Enzo Ferrari, 1	NO	NO	DAMI srl
Rovigo	Ambito	Rovigo	Via Ricchieri detto Celio n.10	SI		
Rovigo	Ambito	Rovigo	Viale della Pace n.5	SI		
Rovigo	CPI	Rovigo	Viale della Pace n.5	SI		
Rovigo	CPI	Adria	Piazzale Rovigno n.6	NO	SI	
Rovigo	CPI	Badia Polesine	Via Don Minzoni n. 66	NO	SI	



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 25 di 35

Ambito	CPI	Comune	Indirizzo	PROV.	COMUNE	ALTRO PROPRIETARIO Denominazione
Treviso	Ambito	Treviso	Via Cal di Breda, 116 – TV Palazzina 5 – 1° piano – Sede provinciale	SI	NO	
Treviso	CPI	Treviso	Via Cal di Breda, 116 – TV Palazzina 5 – piano terra – Sede provinciale	SI	NO	
Treviso	Città dei Mestieri	Lancenigo	Via Franchini n. 3	SI		
Treviso	CPI	Castelfranco Veneto	Via Ulivi 1 – Castelfranco Veneto	NO	NO	ASCOM – Castelfranco Veneto
Treviso	CPI	Conegliano	Via Maggiore Piovesana, 13/M – Conegliano	NO	SI	
Treviso	CPI	Montebelluna	Via Vivaldi 16/F – Montebelluna	NO	NO	Società SICE – Padova
Treviso	CPI	Oderzo	Via Murialdo 5 – Oderzo	NO	SI	
Treviso	CPI	Vittorio Veneto	Piazza del Popolo 16 – Vittorio Veneto	NO	SI	
Venezia	Ambito	Venezia	Via Sansovino, 5- Torre Nord piano 0 – Centro Servizi 2-Mestre	SI	NO	Città Metropolitana Venezia
Venezia	CPI	Venezia	Via Sansovino, 3 -Torre Nord seminterrato - Centro Servizi 2 – Mestre	SI	NO	Città Metropolitana Venezia
Venezia	CPI	Mirano	Via G.Verdi, 48 – Mirano	NO	SI	
Venezia	CPI	Dolo	Via Foscarina, 12-Dolo	NO	NO	Immobiliare Beta Clara snc
Venezia	CPI	Portogruaro	Via Zappetti, 21/c- cond. Domus Viva – Portogruaro	NO	NO	INV EST sas di Pestrin Laura e C. snc
Venezia	CPI	San Donà di Piave	Via Calnova,126. – cond. Helianthus – San Donà di Piave	NO	NO	De Mercurio Ermelindo (eredi),Cataffo Orsola
Venezia	CPI	Jesolo	Via S.Antonio II Vicolo,10/b – Jesolo	NO	NO	Fidelity srl
Venezia	CPI	Chioggia	Ex casa del Pescatore riviera Caboto,5 – Chioggia	NO	SI	
Verona	CPI e Ambito	Verona	Via delle Franceschine, 10 - 2° piano - 37122 Verona (VR)	SI		
Verona	CPI	Affi	Località Cà Nove - 37010 Affi (VR) c/o centro Grand 'Affi Shopping Center	NO	SI	NO
Verona	CPI	Bovolone	Via IV Novembre, 1 - 37051 Bovolone (VR)	NO	SI	NO
Verona	CPI	Legnago	Edificio 13, Via Vicentini - 37045 Legnago (VR)	NO	SI	NO
Verona	CPI	San Bonifacio	Via Cesare Battisti 5 - 37047 San Bonifacio (VR)	NO	SI	NO
Verona	CPI	Villafranca	Piazza IV Novembre - 37069 Villafranca di Verona (VR)	NO	SI	NO
Vicenza	CPI e Ambito	Vicenza	via Legione Gallieno, 31	NO	NO	Muzzana Antonio & figli snc
Vicenza	CPI	Arzignano	Via A. Diaz 7	NO	NO	RA.MA.TEX SPA



2dc2467d



Ambito	CPI	Comune	Indirizzo	PROV.	COMUNE	ALTRO PROPRIETARIO Denominazione
Vicenza	CPI	Bassano	L.Parolini, 82	NO	NO	CARIVERONA BANCA SPA
Vicenza	CPI	Lonigo	Viale della Vittoria, 17	NO	SI	
Vicenza	CPI	Schio	Via Righi	NO	NO	Ulss7
Vicenza	CPI	Valdagno	Via E. Fermi 11/C	NO	NO	Fratelli Zordan
Vicenza	CPI	Asiago	Via Monte Sisemol 2	NO		ULSS 7 Pedemontana

6.6. PIANO DEI SERVIZI E DEI CONSUMI

Si procede di seguito a fornire il quadro delle macrotipologie di acquisti per servizi e consumi di tipo "corrente" sostenuti dall'ente Veneto Lavoro, con riferimento a tutte le sedi operative di competenza, comprendenti i CPI e la sede Centrale. Per quanto riguarda i CPI, tali interventi "correnti", si rendono comunque necessari pur trattandosi di sedi concesse in "comodato gratuito".

Il Piano dei servizi e dei consumi sarà attuato nel rispetto del Codice degli appalti di cui al D. lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Attività specifiche del Piano straordinario di potenziamento

Viene ripreso, per semplicità di classificazione, quanto avviato con la riforma con il decreto legislativo del 2015, n. 150, che ha previsto un potenziamento delle strutture e delle funzioni dei CPI territoriali, attraverso il rafforzamento degli organici dei centri pubblici per l'impiego e la messa a disposizione di beni e servizi.

Viene analizzato, di seguito, l'elenco dei beni e dei servizi legati al Piano straordinario di potenziamento e che hanno un'influenza finanziaria.

TIPOLOGIA DEGLI ACQUISTI PER SERVIZI E CONSUMI (spese correnti)

- Servizi specialistici
 - Assistenza Tecnica nella programmazione dei servizi dei CPI
 - Assistenza Legale
 - Assistenza Contabile
 - Consulenze specialistiche
 - organizzazione eventi, pubblicità
 - Gestione agenzie per il lavoro
 - Archiviazione digitale di tutto il patrimonio cartaceo presente nei CPI
 - Comunicazione Interna ed Esterna

Costi e modalità di gestione del Piano straordinario di potenziamento

Di seguito la tabella comprensiva delle voci di spesa previste per le azioni nel corso del triennio. Le seguenti spese sono tutte da considerare di competenza del Piano di rafforzamento ai sensi del DM n. 74/2019: consumi, servizi e servizi specialistici.

Come detto, le modalità di affidamento sono previste secondo la normativa vigente su appalti e acquisiti di



2dc2467d



beni e servizi.

Descrizione	I/C	2019	2020
Consumi e Servizi	C	4.300.000,00	2.900.000,00
Servizi specialistici (Assistenza Tecnica, legale, contabile, ecc.)	C	3.000.000,00	2.000.000,00
Servizi specialistici (Archiviazione, Comunicazione interna esterna, ecc.)	C	1.300.000,00	900.000,00

6.7. PIANO DEGLI INVESTIMENTI – SEDI E IMMOBILI

Nella gestione del piano degli investimenti riguardanti l'ampliamento delle sedi dei CPI gestiti da Veneto Lavoro è necessario fare riferimento a tutte le sedi operative di competenza presentati in Tab. n. 1.

Di seguito la classificazione della Spese per Investimenti.

TIPOLOGIA INVESTIMENTI

- Beni materiali
 - mobili e arredi per ufficio
 - accessori
 - altro
- Impianti e macchinari
 - sistemi di condizionamento
- Hardware (contabilizzati nel paragrafo 6.7)
 - server
 - postazioni di lavoro
 - periferiche
 - apparati di telecomunicazione
 - tablet e dispositivi di telefonia fissa e mobile
 - altro
- Beni Immobili
 - Fabbricati
 - Strumentali - Manutenzioni straordinarie
- Beni immateriali Software (contabilizzati nel paragrafo 6.7)
 - Sviluppo software e manutenzione evolutiva
 - Acquisto di software

Costi e modalità di gestione del piano di rafforzamento

Le azioni del Piano relative alla voce "Immobili" saranno sviluppate sia attraverso la collaborazione con la Regione del Veneto in particolare con la Struttura di progetto valorizzazione e dismissione del patrimonio, sia attraverso la collaborazione con le Amministrazioni comunali competenti nella disponibilità delle sedi dei CPI.

Gli investimenti saranno attuati previa mappatura e valutazione degli immobili attualmente utilizzati per i servizi dei CPI.

Le sedi dei CPI che, nell'arco del prossimo anno, a seguito dell'incremento della pianta organica previsto, presenteranno incapacità di ospitare il personale previsto e che pertanto necessitano il trasferimento in altro immobile, sono:

- CPI di Rovigo
- CPI di Mestre Venezia



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 28 di 35

- CPI di Portogruaro
- CPI di San Donà di Piave
- CPI di Jesolo
- CPI di Este
- CPI di Verona
- CPI di Bovolone
- CPI di Villafranca di Verona
- CPI di Cittadella
- CPI di Bassano del Grappa
- CPI di Vicenza.

Altre sedi di interesse per Veneto Lavoro presso le quali si intende attivare punti locali di servizio sono:

- CPI di Venezia, dedicato ai servizi di Porto Marghera, presso Autorità Portuale di Venezia.

Inizialmente verrà avviata l'analisi dei fabbisogni e parallelamente la verifica delle disponibilità presso la Regione del Veneto e in parallelo presso il mercato immobiliare con le Amministrazioni Comunali di riferimento. Con riferimento all'analisi dei fabbisogni, per ciascun CPI in essere, i requisiti di base che dovranno essere soddisfatti sono i seguenti: Area Accoglienza, Area di Auto consultazione, Uffici con alta riservatezza (ad es. per il collocamento dei disabili), Uffici con media riservatezza (altri uffici), Sala per orientamento.

La sede dei CPI sarà classificata in base alla dimensione in: piccola, media, grande.

La Regione del Veneto svolgerà una procedura di gara per l'affidamento di un servizio di ricognizione delle buone pratiche internazionali del "modello di servizio" dei servizi pubblici per l'impiego e una valutazione della loro applicabilità nel contesto Veneto e progettazione e sperimentazione in almeno in 3 CPI.

Di seguito la tabella comprensiva delle voci di spesa previste per le azioni nel corso del triennio.

Le seguenti spese sono da considerare di competenza del Piano di rafforzamento ai sensi del DM 74/2019: investimenti quali Arredi, Attrezzature, Promozione, Ammodernamento sedi.

Le modalità di affidamento sono previste secondo la normativa vigente su appalti e acquisiti di beni e servizi.

Le spese di investimento riguardanti i Sistemi Informativi vengono descritte e contabilizzate nel paragrafo 6.8.

Descrizione	I/C	2019	2020
Investimenti	I	9.000.000,00	11.300.000,00
Arredi (mobili, accessori, luci, ecc.)	I	2.000.000,00	100.000,00
Attrezzature (strumenti a supporto, condizionamento, eliminacode, ecc.)	I	2.000.000,00	100.000,00
Promozione (piano, cartellonistica interna esterna, stampa, ecc.)	I	1.000.000,00	100.000,00
Ammodernamento sedi CPI	I	4.000.000,00	11.000.000,00

6.8. PIANO DEI SISTEMI INFORMATIVI

Il mutevole quadro normativo che da alcuni anni connota l'ambito dei servizi per il lavoro e delle politiche attive determina, per il sistema pubblico regionale, la necessità di adeguare i modelli organizzativi di erogazione dei servizi, i contenuti degli stessi e, parallelamente, i sistemi informativi per la loro gestione.

In risposta a questa esigenza, un primo importante intervento sui sistemi informativi è stato realizzato da Veneto Lavoro nell'ambito del progetto "Piano di rafforzamento dei servizi per il lavoro pubblici della Regione del Veneto" a valere sulla DGR n. 1868 del 25 novembre 2016.



2dc2467d



L'intervento ha compreso una prima azione di razionalizzazione dell'applicativo per la gestione dei CPI e l'erogazione dei servizi e l'implementazione di nuovi strumenti ad uso degli operatori, lo sviluppo delle funzionalità per l'interoperabilità tra il Sistema in formativo del Lavoro Veneto (SILV) e i sistemi gestionali regionali, il portale ClicLavoro Veneto, nonché il Sistema Informativo Unitario delle Politiche del Lavoro sviluppato da ANPAL per la gestione dei lavoratori e delle politiche attive.

Attività specifiche del Piano straordinario di potenziamento

In merito alle attività di gestione corrente del Sistema Informativo del Lavoro con il Piano straordinario di potenziamento prevediamo l'intervento nei seguenti ambiti considerando le previsioni di utenza

- **Infrastruttura di comunicazione**
 - **Strumenti di collaboration (e-mail):**

Veneto Lavoro utilizza uno strumento di WebCollaboration derivato dalla piattaforma Gsuite di Google che comprende anche il servizio di mail per circa 500 utenze, il servizio deve essere ampliato con l'importazione delle caselle di posta del server MS Exchange di Veneto Lavoro e potenziato fino al raggiungimento delle previste 1.000/1.200 utenze previste a regime.
 - **Telefonia:**

Attualmente è stato acquisito un servizio di fonia VOIP su convezione Consip che comprende oltre alle utenze anche apparati telefonici e di rete dimensionate per 600 utenze (comprese quelle della sede) e 530 apparati telefonici, il sistema deve essere adeguato agli obiettivi di personale previsti dal piano e quindi prevedere il raggiungimento di 1.000 utenze e un corrispondente numero di apparati telefonici.
 - **Connettività:**

Attualmente il sistema utilizza un servizio presente su Consip che prevede una rete stellare con centro in Regione del Veneto dove sono presenti i sistemi server e gli apparati di sicurezza con collegamento verso internet di 1 Gbit/s e verso Veneto Lavoro di 1 Gbit/s, il collegamento di 44 sedi distribuite nel territorio regionale, le sedi capoluogo di provincia sono dotate di collegamento in fibra a 40 Mbit/s bidirezionale (con linea di backup con le stesse caratteristiche) le rimanenti sedi dispongono di un collegamento in rame a 8 Mbit/sec bidirezionali (con linea di backup radio di 4 Mbit/s); le reti vanno opportunamente ridimensionate tenendo conto dell'incremento del traffico e delle tecnologie disponibili sede per sede.
 - **LAN / reti locali:**

Le reti locali, presenti nelle sedi ed ereditate dalle amministrazioni provinciali, coprono a malapena il fabbisogno di connettività delle sedi, deve essere rivisto e ampliato il numero di punti rete disponibili in modo da garantire l'aumentato numero di apparati connessi in rete.
- **Infrastruttura di erogazione**
 - **Postazioni di Lavoro (PdL):**

Attualmente sono presenti nelle sedi circa 600 Personal Computer "riadattati" in modo tale da consentire il virtual desktop (VDI), una gestione centralizzata dei PC, è necessario sostituire tutto il vecchio hardware con degli strumenti adeguati a supportare correttamente la tecnologia VDI pertanto utilizzare dei thin client, sostituire monitor e tastiere e disporre in numero adeguato a garantire tutto il personale in servizio e fornire delle postazioni per l'accesso al pubblico. Deve essere inoltre garantito un servizio di assistenza alle PdL in modo da consentire un intervento in tempi brevi e la sostituzione in caso di guasto delle stesse.
 - **Attrezzature HW e SW (Licenze)**

il sistema centralizzato delle PdL è stato realizzato attraverso strumenti iperconvergenti con sistemi server posizionati presso il data center della direzione ICT e Agenda Digitale di Regione del Veneto, sono stati acquisiti HardWare (HW) e SoftWare (SW) (e quindi licenze di



2dc2467d



S.O. e antivirus) per garantire 450 utenze collegate contemporaneamente, il sistema va raddoppiato in modo tale da consentire l'accesso ai sistemi all'accresciuto numero di operatori/utenti.

- **Stampanti:**

Attraverso una convenzione di Regione del Veneto con la Società Canon, resa disponibile agli enti e società regionali, sono stati acquisiti servizi di stampa con la distribuzione nei 44 siti di Veneto Lavoro di 64 stampanti multifunzione a colori e 120 stampanti in B/N gestite da sistemi centralizzati che consentono sia la gestione che il controllo delle stampe e dello stato degli apparati e permettono un intervento gestito in caso di guasto o necessità di riordino dei toner; nello specifico andranno verificate le nuove necessità ed eventualmente il potenziamento delle unità di stampa a disposizione degli utenti/operatori.

- **Sistemi informativi applicativi: gestione, manutenzione e assistenza:**

Veneto Lavoro si avvale di servizi di gestione, manutenzione e assistenza a valere su una convenzione Consip in merito a "Sistemi Gestionali Integrati per le PA" (SGI), tali servizi devono avere carattere continuativo, saranno servizi a canone e saranno opportunamente dimensionate sul volume di software sviluppato e sui relativi servizi necessari alla conduzione. In particolare le tipologie di servizio sono:

- supporto specialistico
- manutenzione adeguativa e correttiva
- Conduzione Tecnica Infrastruttura

che saranno contabilizzati periodicamente, in base alla base-line di servizio, come derivata dallo storico delle attività gestite nell'ambito di detti servizi e dagli sviluppi degli stessi.

- **Sistemi informativi applicativi: sviluppo di manutenzione evolutiva:**

Come per i precedenti argomenti riguardanti i sistemi informativi, anche per lo sviluppo di manutenzione evolutiva Veneto Lavoro si è avvalso della convenzione Consip in merito a "Sistemi Gestionali Integrati per le PA" (SGI), gli sviluppi dei quali è stato dato incarico fino ad oggi riguardano particolarmente singoli e distinti applicativi con linee di finanziamento ben precise e definite, gli applicativi (i.e.: Apprendistato, ARS, ClicLavoroVeneto, IDO/SILL, GeDi ...) sono stati interessati da una progettazione e da implementazioni che hanno consentito e stanno consentendo di adeguare gli applicativi stessi alle mutate condizioni normative ad implementare nuovi servizi e a migliorarne l'usabilità da parte di operatori, lavoratori e imprese. Tra le applicazioni innovative sono da considerare: l'utilizzo delle chat-bot per i servizi on line, l'adozione di sistemi di analisi web finalizzata a stimare i posti di lavoro vacanti e le principali tendenze dei social sul tema lavoro. Le linee di sviluppo successivo, che si rendono importanti e assolutamente necessarie, dovranno avere una dimensione tale da rendere il SILV uno strumento unitario e integrato sia per la parte di front-office (portale per cittadini e imprese) che di back-office (gestionale degli operatori) con l'obiettivo di mettere a disposizione le informazioni in modo agevole e incrementare e migliorare i servizi a disposizione degli utenti.

- **Consulenza Organizzativa:**

Veneto Lavoro si avvale di un servizio di supporto organizzativo a valere su una convenzione Consip in merito a "Sistemi Gestionali Integrati per le PA" (SGI), principalmente in merito a due obiettivi principali:

- Supporto alla riorganizzazione dell'Ente in termini architetture e procedurali per il cambiamento strutturale dell'Ente al fine di rafforzare, standardizzare, uniformare e modernizzare i servizi offerti;
- Revisione dei processi e supporto tematico funzionale per strutturare la gestione del personale in funzione del nuovo assetto organizzativo.

I servizi di supporto organizzativo dovranno tener conto del contesto organizzativo e tecnologico, della specificità e delle dimensioni di Veneto Lavoro nell'attuale contesto e nel nuovo contesto organizzativo.



2dc2467d



Nell'ambito di questo servizio e in base a quanto espresso nel Piano dei Fabbisogni, i servizi che ricadono in tale macro classe di servizio sono:

- **Supporto alla revisione dei processi;**
 - **Servizio di supporto architettuale;**
 - **Supporto tematico funzionale.**
- **Sistemi Informativi e nuovi applicativi:**
A partire da quanto già realizzato, con il presente progetto si intende garantire le funzionalità dell'attuale sistema e migliorate ulteriormente il Sistema Informativo Lavoro Veneto al fine di:
- sviluppare nuovi strumenti a supporto della gestione dei Livelli Essenziali delle Prestazioni nella logica dei casi (case management) in grado di raccogliere e restituire un quadro informativo completo sui singoli utenti nonché di accompagnare le attività di analisi dei casi e progettazione dei percorsi individuali; fornire nuovi strumenti per la programmazione dell'attività dei CPI per gestire efficacemente il flusso degli utenti, anche nei momenti di maggior criticità (flussi stagionali) e alla luce dell'avvio della gestione del percorso di inserimento lavorativo per i beneficiari di Reddito di Cittadinanza. In stretta connessione, è necessario potenziare e rendere maggiormente organici gli strumenti per il monitoraggio e la valutazione delle attività;
 - sviluppare nuovi strumenti per la gestione della domanda ed offerta di lavoro garantendo la collaborazione con i principali provider di CV e Vacant e la collaborazione con il sistema Excelsior per la previsione della domanda di lavoro territoriale;
 - sviluppare nuovi servizi digitali per gli utenti dei CPI (lavoratori e imprese) e potenziare quelli già disponibili nel portale ClicLavoro Veneto con l'obiettivo di agevolare l'accesso alle prestazioni, ridurre i tempi di attesa, offrire servizi già adeguati alle specificità territoriali, nonché migliorare il rapporto con i clienti e aumentare la loro fidelizzazione.
 - allineare gli strumenti per la gestione del collocamento mirato a quanto già sviluppato nell'ambito del collocamento ordinario e sviluppare servizi ad hoc per far fronte alle specifiche esigenze dei soggetti coinvolti in questo particolare mercato del lavoro;

Tra gli interventi per la dotazione di nuove funzionalità per la programmazione dell'attività dei CPI si prevede, ad esempio, la realizzazione di nuovi strumenti per la presa in carico a 360° dell'utente, sia esso lavoratore o azienda, per la rilevazione dei bisogni, per la definizione di un'offerta di servizi personalizzata e coerente con le necessità rilevate.

Saranno inoltre messe a disposizione funzionalità atte a garantire un costante aggiornamento circa le caratteristiche e le congiunture del mercato del lavoro (professionalità richieste, settori emergenti, ecc). Tali strumenti amplieranno anche le funzionalità a disposizione per l'attività di monitoraggio e valutazione sul funzionamento del CPI, con particolare focus sulla struttura organizzativa (attività realizzate, standard adottati, ecc.) e sugli interventi realizzati (informazioni, patti di servizio, interventi di politica attiva, ecc.), così da disporre stabilmente di informazioni sul grado di attuazione degli standard definiti, sulle attività realizzate, sulle eventuali criticità presenti favorendo così l'individuazione di azioni correttive.

Rispetto alla gestione dei servizi nell'ambito del collocamento mirato si prevede in particolare di realizzare gli strumenti necessari per la gestione dell'accesso alle misure specifiche, di ampliare il set informativo sui singoli utenti con riguardo alle specificità poste dalla condizione di disabilità, di realizzare strumenti per il monitoraggio degli obblighi di assunzione e delle convenzioni attivate con i datori di lavoro obbligati.

La digitalizzazione dei servizi rivolti a lavoratori e imprese si prefigura quale strumento, oltre che di innovazione nell'erogazione delle prestazioni, di riorganizzazione interna e di gestione dei flussi di utenza.

A tale proposito un primo ristretto set di strumenti è disponibile all'interno del servizio CpiOnline di ClicLavoro Veneto. L'obiettivo di questa linea di azione è di progettare e fornire agli utenti ulteriori servizi che permettano di aumentare la loro autonomia nell'attivazione nel mercato del lavoro. Si vuole inoltre



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 32 di 35

ampliare la gamma dei servizi creando una specifica offerta rivolta ai datori di lavoro. In questo quadro saranno razionalizzati gli attuali servizi finalizzati all'incontro domanda offerta con riguardo alle misure/interventi di politica del lavoro e alle occasioni d'impiego.

Verrà inoltre realizzata una ricognizione complessiva dei possibili servizi oggetto di digitalizzazione con conseguente definizione dei relativi requisiti di carattere funzionale e una successiva strutturazione di nuovi servizi ad oggi non realizzati e che si potrebbero attivare direttamente in chiave digitale.

Costi del Piano straordinario di potenziamento

Di seguito la tabella comprensiva delle voci di spesa previste per le azioni nel corso del triennio. Le seguenti spese sono da considerare di competenza del Piano di rafforzamento ai sensi del DM n. 74/2019: investimenti relative ai Sistemi Informativi e le Attrezzature (Infrastruttura di comunicazione, Infrastruttura di erogazione, Sistemi informativi ed applicativi, spese di investimento sui nuovi sistemi informativi, spese di gestione e sviluppo dei nuovi sistemi informativi.

Descrizione	I/C	2019	2020
Sistemi informativi e Attrezzature	I	11.713.724,24	4.084.872,11
Infrastruttura Comunicazione	C	1.150.000,00	1.100.000,00
Caselle mail	C	150.000,00	150.000,00
Telefonia	C	400.000,00	400.000,00
Connettività	C	400.000,00	400.000,00
Stampanti	C	200.000,00	150.000,00
Infrastruttura di erogazione	C	800.000,00	800.000,00
Postazioni di lavoro	C	500.000,00	500.000,00
Attrezzature HW e SW (licenze)	C	300.000,00	300.000,00
Consulenza organizzativa (HR, altro)	C	100.000,00	100.000,00
Sistemi informativi e applicativi	C	913.724,24	1.000.000,00
Sviluppo	C	500.000,00	500.000,00
Conduzione Manutenzione	C	413.724,24	500.000,00
Spese di investimento sui Sistemi Informativi	I	1.750.000,00	1.084.872,11
Spese per la gestione e sviluppo dei Sistemi Informativi	C	7.000.000,00	-

6.9. BUDGET BIENNALE

Il Budget biennale evidenzia le entrate e le uscite previste dal piano delle attività aggregando le principali voci di spesa secondo le seguenti categorie: Personale, Funzionamento, Sistemi Informativi, Investimenti nei CPI.

Vengono inoltre evidenziate le spese per investimento e tutte le poste riferibili al piano di rafforzamento previsto dal DM n.74 del 28/6/2019.

Le **entrate** previste nel corso del 2019 ammontano ad euro **26.813.725,24**, mentre nel corso del 2020 sono previste entrate per euro **23.134.872,11**.

Nel Piano straordinario di potenziamento, le **SPESE di INVESTIMENTO** ammontano a euro **23.134.872,11**, mentre le **SPESE CORRENTI STRAORDINARIE** ammontano a euro **26.813.724,24**.



2dc2467d



ALLEGATO A DGR nr. 1770 del 29 novembre 2019

pag. 33 di 35

Categoria	Descrizione	I/C	2019	2020	
Entrate	Piano rafforzamento	E	26.813.724,24	23.134.872,11	
Totale			26.813.724,24	23.134.872,11	
	Costi del personale CPI	C	1.800.000,00	4.850.000,00	
	Costo del personale a TD (per 33 unità di personale)	C		1.650.000,00	
	Costo personale in somministrazione in attesa dei concorsi (per 40 unità di personale)	C	800.000,00	2.400.000,00	
	Piano per la Formazione del personale	C	1.000.000,00	800.000,00	
		C	-	-	
	Consumi e Servizi	C	4.300.000,00	2.900.000,00	
	Servizi specialistici (Assistenza Tecnica, legale, contabile, ecc.)	C	3.000.000,00	2.000.000,00	
	Servizi specialistici (Archiviazione, Comunicazione interna esterna, ecc.)	C	1.300.000,00	900.000,00	
	Investimenti	I	9.000.000,00	11.300.000,00	
	Arredi (mobili, accessori, luci, ecc.)	I	2.000.000,00	100.000,00	
	Attrezzature (strumenti a supporto, condizionamento, eliminacode, ecc.)	I	2.000.000,00	100.000,00	
	Promozione (piano, cartellonistica interna esterna, stampa, ecc.)	I	1.000.000,00	100.000,00	
	Altro	I	-	-	
	Ammodernamento sedi CPI	I	4.000.000,00	11.000.000,00	
	Sistemi informativi e Attrezzature	I	11.713.724,24	4.084.872,11	
	Infrastruttura Comunicazione	C	1.150.000,00	1.100.000,00	
	Caselle mail	C	150.000,00	150.000,00	
	Telefonia	C	400.000,00	400.000,00	
	Connettività	C	400.000,00	400.000,00	
	Stampanti	C	200.000,00	150.000,00	
	Infrastruttura di erogazione	C	800.000,00	800.000,00	
	Postazioni di lavoro	C	500.000,00	500.000,00	
	Attrezzature HW e SW (licenze)	C	300.000,00	300.000,00	
	Consulenza organizzativa (HR, altro)	C	100.000,00	100.000,00	
	Sistemi informativi e applicativi	C	913.724,24	1.000.000,00	
	Sviluppo	C	500.000,00	500.000,00	
	Conduzione Manutenzione	C	413.724,24	500.000,00	
	Spese di investimento sui Sistemi Informativi	I	1.750.000,00	1.084.872,11	
	Spese per la gestione e sviluppo dei Sistemi Informativi	C	7.000.000,00	-	
	Totale Entrate Piano Rafforzamento		26.813.724,24	23.134.872,11	
	Totale Uscite Piano Rafforzamento		26.813.724,24	23.134.872,11	
			-	-	
	INVESTIMENTO		10.750.000,00	12.384.872,11	23.134.872,11
	CORRENTE (STRAORDINARIE)		16.063.724,24	10.750.000,00	26.813.724,24
	TOTALE		26.813.724,24	23.134.872,11	49.948.596,35



2dc2467d



7. CONCLUSIONI

Con il Piano straordinario di potenziamento della rete pubblica dei servizi per il lavoro, la Regione del Veneto e Veneto Lavoro definiscono il **programma di straordinario di sviluppo del sistema dei Centri per l'Impiego**.

Le azioni finalizzate al miglioramento del sistema dei servizi pubblici per il lavoro, sono correlate al modello di governance del sistema che viene delineato nella nuova organizzazione di Veneto Lavoro con il regolamento organizzativo approvato a seguito modifiche con DGR n. 1274 del 03/09/2019.

Tenuto in conto di tutte le azioni sviluppate a favore del miglioramento del sistema dei servizi per il lavoro, con riferimento particolare alle competenze degli operatori attraverso il progetto di cui alla DGR n. 1868/2017, le **principali elementi di miglioramento attesi nei servizi dei CPI** riguardano:

- a) la gestione del rapporto con l'utente con una logica di case manager, per la formulazione della DID, dal colloquio di orientamento alla gestione del CV fino al Patto di Servizio Personalizzato con la gestione delle relative scadenze di revisione;
- b) i servizi alle imprese per l'incontro tra domanda ed offerta comprensivi delle fiere del lavoro;
- c) i servizi per il collocamento dei disabili dalla presa in carico dei lavoratori fino alla gestione degli accordi con le imprese e i relativi controlli sull'ottemperanza;
- d) il rinvio tempestivo alle politiche attive presenti nel sistema regionale.

La persona che non lavora ed è alla ricerca di entrare/rientrare nel mercato del lavoro è al centro del sistema di servizi erogati con procedure chiare, con tempi certi (migliorabili nel tempo), con indicazioni precise uniche a livello regionale utilizzabili in ciascun CPI e con la garanzia che potrà essere incontrata fisicamente dagli operatori per almeno 3 volte nel corso di un anno (il primo incontro alla stipula del patto di servizio, il secondo dopo tre mesi dal patto e la terza dopo sei mesi) oltre al contatto tramite dispositivi digitali.

Il rapporto con le imprese dovrà pertanto diventare prioritario per la raccolta dei posti di lavoro vacanti e le occasioni delle fiere per il lavoro rappresentare appuntamenti periodici per trovare lavoro.

Il cantiere del collocamento dei disabili rappresenta una ulteriore opportunità di contatto sia con le imprese per gli obblighi necessarie e la formulazione di soluzioni praticabili attraverso le convenzioni che con i lavoratori e le loro famiglie attraverso il servizio di accompagnamento. Il ruolo degli intermediari e la collaborazione con i CPI rappresenta un valore in ordine alla capacità di rinvio alle politiche attive esercitate ed alla valutazione sulle performance.

Tenuto conto sia del necessario **sviluppo del capitale umano** presente, che degli **interventi di natura strutturale e dei servizi innovativi**, i **principali elementi di miglioramento attesi a livello di sistema** si riferiscono principalmente a:

- sviluppo di **almeno 3 CPI modello**, in linea con le migliori prassi europee, con garanzia delle infrastrutture fisiche ed informatiche adeguate al rafforzamento del personale ed alle migliori innovazioni nei servizi per il lavoro;
- miglioramento di tutte le **sedes dei CPI** garantendo adeguate infrastrutture fisiche e informative in linea con il rafforzamento/raddoppio del personale;
- crescita della capacità di **Monitoraggio** dei servizi al fine di migliorare la identificazione degli utenti dei servizi (persone e imprese), di programmazione e controllo dei servizi per migliorarne i tempi di risposta;
- adeguato utilizzo dei sistemi **Digitali** per il supporto a distanza degli utenti dei CPI;
- sostegno all'inserimento nel sistema dei CPI di nuove generazioni di operatori avviate tramite i nuovi concorsi, l'attività di **Induction** (accompagnamento ai nuovi assunti) dovrà avere carattere di



2dc2467d



- sistematicità e programmazione adeguate;
- valorizzazione delle competenze presenti negli operatori che stanno uscendo dal sistema, per quiescenza, individuando la figura di **Champion** a supporto dei nuovi assunti e per svolgere la formazione in affiancamento;
 - costituzione della "**Academy SPI**" che rappresenta in contenitore permanente per il mantenimento e lo sviluppo delle competenze degli operatori dei CPI;
 - sviluppo di due nuove figure professionali **Case Manager** e **Account Aziende** per affrontare la sfida dei servizi personalizzati e della domanda delle imprese;
 - la promozione territoriale settoriale ed aziendale delle fiere del lavoro tramite gli eventi **INCONTRALAVORO**;
 - la valorizzazione delle **RETI** tra operatori;
 - la collaborazione con le amministrazioni comunali nella gestione degli sportelli lavoro.

La gestione dei servizi digitali quali il portale **CliclavoroVeneto** e **CPI-ONLINE** rappresentano l'ambiente per favorire la dematerializzazione dei servizi riducendo l'afflusso per le pratiche amministrative (che al momento assorbono il 10% del tempo dei CPI) salvaguardando il tempo per un miglior servizio nell'incontro diretto con le persone in cerca di lavoro e le imprese che ricercano lavoratori.

Tra i servizi previsti dai LEP da implementare una particolare attenzione verrà data ai **servizi di supporto all'autoimpiego** che vedranno coinvolti i principali attori specializzati (Camere di Commercio, Associazioni di Categoria) nei servizi rivolti alla verifica delle condizioni per l'avvio di una impresa o per l'autoimpiego e l'indicazione delle opportunità di finanziamento e di assistenza allo start-up delle iniziative.

Saranno affrontati altri elementi di miglioramento di sistema, collegati alla **semplificazione amministrativa** per migliorare la gestione di richieste di certificazione (es. ticket sanitario, stagionalità) a favore della riduzione del carico di lavoro amministrativo per il personale dei CPI. La collaborazione con i patronati per la gestione di alcune informazioni amministrative in capo agli utenti disoccupati può rappresentare un fattore di snellimento delle azioni rivolte ai disoccupati percettori di Naspi.



2dc2467d

