

(Codice interno: 409240)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 1773 del 29 novembre 2019

**Programma operativo F.S.E. 2014-2020. Asse I Occupabilità - Obiettivo Tematico 08 - Priorità di intervento 8.vii - Obiettivo specifico 6. ClicLavoroVeneto - prosecuzione delle attività per il periodo 2020 - 2021 - Affidamento in house a Veneto Lavoro.***[Formazione professionale e lavoro]***Note per la trasparenza:**

Con il presente atto la Regione del Veneto affida *in house providing* all'Ente strumentale Veneto Lavoro un progetto volto a proseguire e rafforzare i servizi resi mediante il portale ClicLavoroVeneto.

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

La L.R. del 25 ottobre 2018 n. 36, di modifica della L.R. del 13 marzo 2009 n. 3, la Regione del Veneto ha ridefinito le funzioni attribuite all'Ente regionale Veneto Lavoro affidando la direzione, il coordinamento operativo nonché il monitoraggio delle attività di erogazione della rete pubblica dei servizi per il lavoro. Oltre alla gestione della rete dei Centri per l'impiego, all'Ente Veneto Lavoro sono inoltre affidate le attività in materia di sistema informativo lavoro del Veneto (SILV) così come disposto dall'art. 13, comma 2, lett. f) della citata L.R. del 13 marzo 2009 n. 3.

Le disposizioni citate hanno comportato l'avvio di un processo riorganizzativo complessivo che interessa sia l'organizzazione interna delle attività sia, soprattutto, l'offerta dei servizi per i cittadini, al fine di rendere quest'ultima maggiormente innovativa e fruibile rispetto alla diversa utenza raggiunta.

In tale contesto il potenziamento dei sistemi informativi e la digitalizzazione dei servizi a disposizioni di utenti ed operatori ha contribuito a definire un sistema integrato di servizi per il lavoro che trova la sua espressione nel portale ClicLavoroVeneto.

Tale portale è lo strumento regionale per la gestione dei servizi telematici in materia di lavoro e costituisce il nodo regionale del sistema informativo nazionale del lavoro, istituito dal D. lgs n. 276 del 10 settembre 2003 e regolato dalla L.R. n. 3 del 2009. Inoltre in questi anni è stato configurato come il punto unico di accesso alle informazioni e ai servizi *online* della Regione del Veneto in materia di istruzione, lavoro e formazione.

ClicLavoro Veneto rispetta le disposizioni dell'art. 48 della legge n. 183 del 4 novembre 2010 in merito all'interconnessione e al conferimento dei dati al nodo nazionale. Inoltre, a seguito della nota della Direzione Generale per l'Innovazione e la Comunicazione del Ministero del Lavoro n. 8241 del 22 dicembre 2010, relativa alle caratteristiche tecniche ed organizzative di Cliclavoro quale sistema federato di nodi regionali, adempie anche alla funzione di "borsa continua nazionale del lavoro".

Esso è inoltre conforme alle direttive del 4 ottobre 2011 a suo tempo assunte dalla Cabina di Regia Borsalavoroveneto (istituita con DGR n. 3464 del 17 novembre 2009, ai sensi dell'art. 28 della L.R. n. 3/2009), con le quali si definisce la continuità tra Borsa Lavoro veneto e Clic Lavoro Veneto, mutuando le indicazioni della nota ministeriale sopra citata.

Con DGR n. 786 del 14 maggio 2015 la Regione del Veneto aveva approvato un primo progetto per il potenziamento del sistema telematico integrato ClicLavoroVeneto affidando *in house providing* all'ente Veneto Lavoro la relativa realizzazione per il periodo 2015-2017. Con DGR 1268 del 8 agosto 2017 è stato approvato un ulteriore piano di interventi integrati affidato a Veneto Lavoro e che, per il periodo 2017-2019, ha consentito di migliorare notevolmente la facilità di utilizzo di ClicLavoroVeneto, di qualificare l'informazione verso gli utenti e accrescere la capacità di approfondimento tematico.

Particolare attenzione è stata riservata alle opportunità di accesso alle politiche attive, alla produzione di contenuti e sezioni informative di elevato valore aggiunto riguardanti il collocamento dei lavoratori disabili, alle occasioni di formazione professionale e alle attività dei Centri per l'Impiego.

Il portale ClicLavoroVeneto è un sistema trasparente e dinamico di accesso alle informazioni sulle opportunità offerte dal mercato del lavoro regionale (ma anche nazionale) e sulle politiche disponibili per cittadini e imprese. Inoltre, garantisce supporto alla programmazione regionale delle politiche, al coordinamento e funzionamento della rete pubblica dei servizi per il lavoro, alla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati e accreditati, alla fruibilità dei servizi online da parte di cittadini e imprese.

Nel corso del 2018 più di 830 mila utenti hanno utilizzato servizi ad accesso libero (con particolare riferimento alla ricerca di offerte di lavoro e di candidati, alle pagine dedicate alla Garanzia Giovani, all'offerta formativa regionale) ma anche servizi ad accesso autenticato (con particolare riferimento al CPI online, CO Veneto, e l'applicativo per la gestione degli adempimenti per la formazione regionale). Anche i dati relativi all'accesso di utenti nel corso del 2019 confermano un trend di utenza in crescita, sono state effettuate 118 mila visualizzazioni uniche alle ricerche di offerte di lavoro, 885 mila alle comunicazioni obbligatorie e 153 mila accessi autenticati al CPI online.

Tenuto conto dei cambiamenti in atto nel sistema dei servizi per il lavoro a seguito della riforma del Jobs Act in corso di realizzazione e dell'attuazione del Reddito di Cittadinanza, vi è oggi l'esigenza di proseguire nell'implementazione e nel mantenimento del portale ClicLavoroVeneto, considerate le nuove opportunità tecnologiche e la necessità di garantire nuove e innovative modalità informative per meglio orientare l'azione dei cittadini, delle imprese e degli operatori nei servizi per il lavoro.

Gli obiettivi di evoluzione del sistema di ClicLavoroVeneto sono:

- diffusione della conoscenza sugli interventi di politica attiva e, in generale, sull'offerta dei servizi per il lavoro promossi dalla Regione del Veneto;
- accrescimento della capacità di approfondimento tematico e incremento della fruibilità dei contenuti digitali per promuovere una cultura del lavoro in grado di favorire l'attivazione della persona nella ricerca del lavoro;
- qualificazione dell'informazione verso gli utenti, ivi compresi quelli dei Centri per l'Impiego;
- miglioramento della esperienza di utilizzo da parte degli utenti grazie ad una migliore comprensione delle dinamiche del mercato del lavoro e delle professioni;
- intercettazione dei potenziali utenti del sistema pubblico per l'impiego che al momento ne sono esclusi;
- elevazione del livello di soddisfazione degli utenti nell'utilizzo del portale e nel servizio offerto dai servizi pubblici per l'impiego;

Di seguito si riporta la scheda sintetica degli obiettivi e delle azioni del POR FSE Veneto 2014-2020 di riferimento per il presente atto.

<b>Asse</b>	I - Occupabilità
<b>Obiettivo Tematico</b> (art. 9 Reg. UE 1013/13)	8. Promuovere l'occupazione e sostenere la mobilità dei lavoratori
<b>Priorità d'investimento</b> (art. 3 Reg. UE 1304/13)	8.vii. Modernizzazione delle istituzioni del mercato del lavoro, come i servizi pubblici e privati di promozione dell'occupazione, migliorando il soddisfacimento delle esigenze del mercato del lavoro, anche attraverso azioni che migliorino la mobilità professionale transnazionale, nonché attraverso programmi di mobilità e una migliore cooperazione tra le istituzioni e i soggetti interessati.
<b>Obiettivo specifico</b>	6. Migliorare l'efficacia e la qualità dei servizi al lavoro e contrastare il lavoro sommerso
<b>Risultato atteso dall'Accordo di Partenariato (allegato A del POR)</b>	RA 8.8 Migliorare l'efficacia e la qualità dei servizi al lavoro
<b>Indicatori di risultato pertinenti</b>	PR 04 Grado di soddisfazione degli utenti dei servizi al lavoro - Quota percentuale di utenza che si dichiara soddisfatta dei servizi ricevuti dai Servizi per l'impiego del Veneto

Sulla scorta di tali esigenze è stato chiesto all'Ente strumentale Veneto Lavoro di predisporre un progetto relativo all'intervento "ClicLavoroVeneto 2020-2021" di cui si propone l'adozione come da **Allegato A** al presente provvedimento che ne fa parte integrante.

Il documento prevede le attività che si potranno in essere al fine di sviluppare il portale ClicLavoroVeneto e di offrire interventi integrati principalmente su tre direttrici principali, accumulate dalla volontà di mettere al centro la persona sia essa lavoratore, in cerca di occupazione o di opportunità formative, imprenditore o operatore.

In primo luogo, si intende potenziare la diffusione della conoscenza sugli interventi di politica attiva e sull'offerta dei servizi per il lavoro messi in campo dalla Regione del Veneto al fine di intercettare i potenziali utenti per favorire l'accesso alle attività previste. Si prevede di:

- riorganizzare l'area news per rendere maggiormente fruibili i contenuti pubblicati;
- implementare la produzione di contenuti personalizzati in grado di rispondere alle esigenze di uno specifico target di utenti e non rivolti a un pubblico indifferenziato;
- potenziare la produzione di contenuti multimediali;
- garantire un'ampia disponibilità e fruibilità di informazioni e servizi sulle politiche del lavoro della Regione del Veneto.

In tal senso si prevede di rafforzare la redazione di ClicLavoroVeneto, la quale dovrà offrire, in quanto soggetto pubblico, tutti i contenuti in modo affidabile, intellegibile, accessibile, verificato, aggiornato e sistematico.

In secondo luogo, si rende prioritario mettere a disposizione dei vari attori sociali informazioni aggiornate e trasparenti sull'andamento del mercato del lavoro attraverso una sezione dedicata alla diffusione della conoscenza delle dinamiche che regolano il mercato del lavoro veneto. Si prevede di:

- fornire approfondimenti statistici e rappresentazioni grafiche sull'andamento del mercato del lavoro regionale nonché di contenuti informativi di alto valore aggiunto;
- effettuare rielaborazioni in forma facilmente leggibile dei principali indicatori sul mercato del lavoro.

Infine, si prevede il supporto informativo alle attività dei Centri per l'Impiego del Veneto con particolare riferimento ai servizi offerti a cittadini e imprese, alla gestione del collocamento mirato delle persone con disabilità, alle opportunità di lavoro e alle informazioni di pubblica utilità. Si prevede di:

- strutturare maggiormente la sezione del portale interamente dedicata alla carta dei servizi dei CPI, integrata di contenuti, guide e altri strumenti di supporto all'accesso ai servizi.
- garantire supporto ai Centri per l'Impiego del Veneto nell'organizzazione e nella promozione di specifiche fiere del lavoro e altre iniziative capaci di rispondere ai fabbisogni professionali espressi dalle aziende del territorio e garantire ai disoccupati iscritti ai Centri per l'Impiego (CPI) opportunità di contatto con il mondo del lavoro.

I servizi da realizzare, gli oggetti ed i valori delle prestazioni dettagliati nell'allegato suddetto, valutati congrui dalla Direzione Lavoro, come da documentazione agli atti della medesima struttura, sono complessivamente quantificati in massimo di Euro 790.000,00 per gli anni 2020 e 2021 per costi relativi a: personale per la gestione del progetto, servizi di sviluppo del portale, comunicazione integrata e missioni.

Le attività di cui al predetto progetto possono essere affidate all'Ente strumentale Veneto Lavoro, in ragione del fatto che, ai sensi dell'art. 13, comma 2 lettera f) della L.R. 13 marzo 2009, n. 3, l'ente è il soggetto che istituzionalmente assicura, nell'ambito della programmazione regionale, la gestione del Sistema Informativo del Lavoro Veneto - SILV su cui poggia ClicLavoroVeneto.

Inoltre, sempre in ordine ai presupposti di legittimità dell'affidamento *in house* a Veneto Lavoro (ex art. 5 e 192 del D.lgs 50/2016), si fa presente che con domanda ID 1033 (protocollo 0061969 del 13/7/2018) era stata richiesta ad Anac l'iscrizione del predetto Ente nell'elenco delle società *in house*. La domanda è stata di recente accolta e, a far data dal 31/10/2019, l'Ente Veneto Lavoro è iscritto al suddetto elenco.

La Direzione Lavoro ha, inoltre, eseguito la preventiva positiva valutazione della sussistenza dei presupposti legittimanti di cui all'art. 5 del D.Lgs. n. 50/2016, nel rispetto delle prescrizioni di cui al comma 2 dell'art.192 del medesimo D.Lgs., in termini di economicità, efficienza amministrativa e razionale impiego delle risorse pubbliche, come da documentazione agli atti della medesima struttura, si propone pertanto di procedere all'affidamento *in house* all'Ente strumentale Veneto Lavoro per la realizzazione delle attività riferite al suddetto progetto, attività che saranno regolate da apposita convenzione il cui schema sarà approvato con successivo atto del Direttore della Direzione Lavoro.

La convenzione regolerà i tempi e le modalità di svolgimento delle attività, nonché le modalità di erogazione delle risorse da parte della Regione a Veneto Lavoro. La convenzione ha durata di 24 mesi dalla data di sottoscrizione e, comunque, non oltre il 31/12/2021.

All'Ente strumentale Veneto Lavoro si fa richiesta:

- di realizzare i servizi secondo quanto indicato nell'**Allegato A** al presente provvedimento;
- di presentare alla Direzione Lavoro della Regione del Veneto, competente per materia, entro il 15 dicembre 2019 un progetto esecutivo contenente la descrizione dettagliata degli interventi, i costi analitici ed il cronoprogramma di attività, tenendo conto che il progetto ha durata di 24 mesi; il progetto esecutivo sarà approvato con decreto del Direttore della Direzione Lavoro;

- di presentare una nota attestante che le attività previste dal presente affidamento non rientrano, neppure parzialmente, tra le attività già finanziate dal contributo ordinario o da altri finanziamenti comunitari, nazionali o regionali.

L'Ente strumentale, nella realizzazione del presente affidamento, è tenuto al rispetto della normativa sugli appalti, sulla pubblicità e sulla trasparenza.

Le risorse necessarie alla realizzazione delle attività di ClicLavoroVeneto si quantificano in complessivi Euro 790.000,00 e graveranno sul POR-FSE 2014-2020 codice di programma 2014IT05SFOP012 approvato con Decisione CE n. 9751 del 12/12/2014, nell'ambito dell'Asse 1 - Occupabilità - Obiettivo Tematico 8. - Priorità d'investimento 8.vii - Obiettivo Specifico 6. Nel rispetto del principio della competenza finanziaria potenziata, di cui all'Allegato 4/2 del D.Lgs. 118/2011 e s.m.i., punto 5.2 lett. c, si prevede che le obbligazioni di spesa, per un importo massimo di complessivi Euro 790.000,00 saranno assunte con propri atti dal Direttore della Direzione Lavoro disponendo la copertura finanziaria a carico dei fondi stanziati, con variazione di competenza richiesta con nota prot. n. 497742 del 19-11-2019, sui capitoli n. 103522 "Programmazione POR-FSE 2014-2020 - Asse I Occupabilità - Area Lavoro - quota comunitaria - acquisto di beni e servizi (Dec. UE 12/12/2014, n.9751)" , 103523 "Programmazione POR-FSE 2014-2020 - Asse I Occupabilità - Area Lavoro - quota statale - acquisto di beni e servizi (Dec. UE 12/12/2014, n.9751)" e n. 103524 "Programmazione POR-FSE 2014-2020 - Area Lavoro - cofinanziamento regionale - acquisto di beni e servizi (Dec. UE 12/12/2014, n.9751)" del Bilancio regionale di previsione 2019-2021, nei seguenti termini massimi:

- Esercizio di imputazione 2020 - € 395.000,00, di cui quota FSE € 197.500,00, quota FDR € 138.250,00, quota Reg.le € 59.250,00;
- Esercizio di imputazione 2021 - € 395.000,00, di cui quota FSE € 197.500,00, quota FDR € 138.250,00, quota Reg.le € 59.250,00;

Le somme verranno erogate all'Ente strumentale Veneto Lavoro mediante liquidazioni trimestrali sulla base della presentazione di idonea documentazione contabile, corredata da una relazione descrittiva delle attività svolte e dei relativi costi sostenuti, specificando in particolare il numero di risorse umane impiegate, e, di ciascuna, il livello professionale, l'impegno lavorativo espresso in ore/persona e i relativi costi. In particolare, dovranno essere presentati piani di attività dettagliati e dovranno essere disposti un sistema contabile separato e una codificazione appropriata dei costi correlati alla contabilità generale. Al fine di valutarne l'ammissibilità, tutti i costi devono essere documentati, trasparenti e suddivisi per voci, nel rispetto dei criteri di pertinenza, congruità e coerenza, così come previsto per la rendicontazione a costo reale.

Si propone, infine, di demandare al Direttore della Direzione Lavoro l'approvazione di tutta la modulistica relativa alla presente iniziativa ivi compreso lo schema di convenzione, l'assunzione dei decreti di impegno, nonché di definire, qualora necessario, modifiche o integrazioni alle disposizioni per la gestione delle attività e per la procedura di erogazione delle somme.

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;

Visto il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013, pubblicato sulla GUE del 20 dicembre 2013, recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e definisce disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca, e che abroga il Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio;

Visto il Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013, pubblicato sulla GUE del 20 dicembre 2013, relativo al Fondo sociale europeo e abrogante il Regolamento (CE) n. 1081/2006 del Consiglio, che sostiene l'iniziativa a favore dell'occupazione giovanile per la lotta alla disoccupazione giovanile;

Visto il regolamento delegato (UE) n. 480 della Commissione del 3 marzo 2014 che integra il regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca;

Visto il Programma Operativo Regionale del Veneto FSE 2014 - 2020, approvato con decisione 12 dicembre 2014 C (2014) 9751;

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

Vista la L.R. 13 marzo 2009, n. 3 e s.m.i.;

Vista la L.R. 25 ottobre 2018 n. 36;

Vista la Legge regionale 29.11.2001, n. 39 "Ordinamento del bilancio e della contabilità della Regione";

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

Vista la Legge regionale n. 43 del 21 dicembre 2018 "Collegato alla legge di stabilità regionale 2019";

Vista la Legge regionale n. 44 del 21 dicembre 2018 "Legge di stabilità regionale 2019";

Vista la Legge regionale n. 45 del 21/12/2018 di approvazione del "Bilancio di previsione 2019/2021";

Vista la Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 1928 del 21/12/2018 "Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento al Bilancio di previsione 2019-2021";

Visto il Decreto del Segretario Generale della Programmazione n. 12 del 28 dicembre 2018 "Bilancio finanziario gestionale 2019-2021";

Vista la Deliberazione di Giunta Regionale n. 67 del 29 gennaio 2019 "Direttive per la gestione del bilancio di previsione 2019-2021";

Vista la DGR n. 786 del 14 maggio 2015;

Vista la DGR n. 1268 del 8 agosto 2017;

Visto l'art. 2 co. 2 della legge regionale n. 54 del 31 dicembre 2012 e s.m.i;

delibera

1. di approvare, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, quanto riportato in premessa;
2. di approvare il progetto di cui all'**Allegato A**, parte integrante sostanziale del presente provvedimento denominato "ClicLavoro Veneto 2020-2021";
3. di disporre l'affidamento *in house* all'Ente strumentale Veneto Lavoro della realizzazione del progetto, così come indicato nell'**Allegato A**, in considerazione delle ragioni esposte in premessa;
4. di stabilire che Veneto Lavoro dovrà presentare alla Direzione Lavoro, competente per materia, entro il 15 dicembre 2019 un progetto esecutivo contenente la descrizione dettagliata degli interventi, i costi analitici ed il cronoprogramma di attività;
5. di stabilire che il progetto avrà durata di 24 mesi dalla data di sottoscrizione della convenzione e comunque non oltre il 31/12/2021;
6. di stabilire che l'ente strumentale Veneto Lavoro, nella realizzazione del presente affidamento, è tenuto al rispetto della normativa sugli appalti, sulla pubblicità e sulla trasparenza;
7. di determinare in complessivi Euro 790.000,00 (ogni onere fiscale incluso nella misura in cui sia dovuto) l'importo massimo delle obbligazioni di spesa relative alle attività da svolgersi in relazione al progetto "ClicLavoroVeneto 2020/2021", alla cui assunzione provvederà con propri atti il Direttore della Direzione Lavoro, a carico dei fondi stanziati, con variazione di competenza richiesta con nota prot. n. 497742 del 19-11-2019, sui capitoli n. 103522 "Programmazione POR-FSE 2014-2020 - Asse I Occupabilità' - Area Lavoro - quota comunitaria - acquisto di beni e servizi (Dec. UE 12/12/2014, n.9751)", 103523 "Programmazione POR-FSE 2014-2020 - Asse I Occupabilità' - Area Lavoro - quota statale - acquisto di beni e servizi (Dec. UE 12/12/2014, n.9751)" e n. 103524 "Programmazione POR-FSE 2014-2020 - Area Lavoro - cofinanziamento regionale - acquisto di beni e servizi (Dec. UE 12/12/2014, n.9751)" del Bilancio regionale di previsione 2019-2021, nei seguenti termini:
  - ◆ Esercizio di imputazione 2020 - € 395.000,00, di cui quota FSE € 197.500,00, quota FDR € 138.250,00, quota Reg.le € 59.250,00;
  - ◆ Esercizio di imputazione 2021 - € 395.000,00, di cui quota FSE € 197.500,00, quota FDR € 138.250,00, quota Reg.le € 59.250,00;
8. di dare atto che la Direzione Lavoro, a cui sono stati assegnati i capitoli di cui al precedente punto, ha attestato che i medesimi presentano sufficiente capienza;
9. di incaricare la Direzione Lavoro dell'esecuzione del presente atto, dell'adozione dello schema di convenzione e di ogni ulteriore e conseguente atto relativo alle attività oggetto del presente provvedimento, anche determinato dal

- soppravvenire di eventuali aggiornamenti normativi nonché ai fini delle modifiche del cronoprogramma della spesa e delle fonti di finanziamento;
10. di incaricare quale responsabile del procedimento il Direttore della Direzione Lavoro;
  11. di stabilire che all'Ente strumentale Veneto Lavoro verranno erogate le somme di cui al punto 7 mediante liquidazioni trimestrali sulla base della presentazione di idonea documentazione contabile, corredata da una relazione descrittiva delle attività svolte e dei relativi costi sostenuti, specificando in particolare il numero di risorse umane impiegate e, di ciascuna, il livello professionale, l'impegno lavorativo espresso in ore/persona e i relativi costi. In particolare, dovranno essere presentati piani di attività dettagliati e dovranno essere disposti un sistema contabile separato e una codificazione appropriata dei costi correlati alla contabilità generale. Al fine di valutarne l'ammissibilità, tutti i costi devono essere documentati, trasparenti e suddivisi per voci, nel rispetto dei criteri di pertinenza, congruità e coerenza, così come previsto per la rendicontazione a costo reale;
  12. di dare atto che la spesa di cui si prevede l'impegno con il presente provvedimento non rientra nelle tipologie soggette a limitazioni ai sensi della L.R. 1/2011;
  13. di dare atto che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione ai sensi degli artt. 23 e 37, comma 1, lett.b) del D.lgs. 14/03/2013 n. 33;
  14. di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione del Veneto.



**REGIONE DEL VENETO**

**ALLEGATO A DGR nr. 1773 del 29 novembre 2019**

**pag. 1 di 14**

**PROGETTO DI RAFFORZAMENTO DEL SISTEMA DEI SERVIZI PER IL  
LAVORO**

**SVILUPPO DEL PORTALE CLICLAVORO VENETO**



96f16811



## INDICE

<u>1. PREMESSA.....</u>	<u>3</u>
<u>2. I RISULTATI DEL PRECEDENTE PROGETTO .....</u>	<u>6</u>
<u>3. FINALITÀ DEL PROGETTO.....</u>	<u>7</u>
<u>4. AZIONI PREVISTE .....</u>	<u>8</u>
<u>4.1 DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA SUGLI INTERVENTI DI POLITICA ATTIVA .....</u>	<u>9</u>
<u>4.2 DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA SULLE DINAMICHE CHE REGOLANO IL MERCATO DEL LAVORO VENETO .....</u>	<u>10</u>
<u>4.3 SUPPORTO INFORMATIVO ALLE ATTIVITÀ DEI CENTRI PER L'IMPIEGO DEL VENETO .....</u>	<u>12</u>
<u>5. ORGANIZZAZIONE.....</u>	<u>14</u>



96f16811



## 1. Premessa

Con l'art. 13 della L.R. n. 36/2018, la Regione del Veneto ha affidato a Veneto Lavoro la direzione e il coordinamento operativo nonché il monitoraggio delle attività di erogazione della rete pubblica dei servizi per il lavoro, secondo i criteri stabiliti nel regolamento di cui all'articolo 15 della medesima Legge Regionale relativi in particolare alla gestione del personale dei Centri per l'Impiego (procedure di reclutamento, formazione e altre funzioni previste dal regolamento), all'acquisizione di beni e servizi necessari allo svolgimento delle funzioni, al monitoraggio e all'osservazione del mercato del lavoro e delle politiche del lavoro.

Ciò ha comportato l'avvio di un processo di riorganizzazione complessivo, sia dal punto di vista dell'offerta dei servizi, sia dal punto di vista dell'organizzazione interna delle attività dell'ente. In particolare, sul lato dei servizi, si è concretizzata la necessità di sviluppare un'offerta innovativa e maggiormente estesa rispetto all'utenza raggiunta. Al contempo, il trasferimento a Veneto Lavoro del personale addetto ai servizi per il lavoro della Città metropolitana di Venezia e delle Province di Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Verona, Vicenza, nonché il piano di potenziamento del personale organico dell'ente e, non ultima, l'assegnazione al Veneto di n. 142 navigator, come da intesa della Conferenza Stato Regioni del 17 aprile 2019 sul "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche del lavoro" in attuazione dell'art. 12, comma 3 del Decreto Legge 29 gennaio 2019 n.4, convertito in legge 28 marzo 2019 n. 26, impongono un potenziamento delle attività di informazione rivolte non solo a un'utenza indifferenziata di cittadini ma anche agli operatori pubblici per l'impiego e al personale interno all'ente, nell'ottica della diffusione e promozione di una conoscenza approfondita sul sistema dei servizi per il lavoro pubblici e sulle dinamiche che regolano il mercato del lavoro regionale.

Nel frattempo, sono proseguite le operazioni di implementazione del riordino complessivo delle funzioni in materia di occupazione e mercato del lavoro previste della Legge delega n. 183/2014 (c.d. Jobs Act), e dai relativi provvedimenti attuativi, con particolare riferimento ai seguenti decreti legislativi:

- n. 148, sul sistema degli ammortizzatori sociali;
- n. 149, sull'attività ispettiva;
- n. 150, sui servizi per il lavoro e le politiche attive;
- n. 151, sui rapporti di lavoro e le pari opportunità.

In particolare, il Decreto legislativo n. 150 ha portato sostanziali modifiche al sistema dei servizi per il lavoro e delle politiche attive che concernono in via prioritaria:

1. l'istituzione e la regolamentazione della Rete Nazionale dei servizi per le politiche del lavoro, coordinata dall'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL);
2. la definizione delle linee di indirizzo triennali e degli obiettivi annuali in materia di politiche attive;
3. l'individuazione dei servizi essenziali che devono essere erogati dalla Rete e la definizione dei livelli minimi che le prestazioni devono avere su tutto il territorio nazionale;
4. l'individuazione delle funzioni esclusive dei CPI: 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) nonché la gestione delle politiche attive riservate ai



**ALLEGATO A DGR nr. 1773 del 29 novembre 2019**

pag. 4 di 14

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.

Alla luce di questa evoluzione normativa, ulteriormente avvalorata dalla legge sul Reddito di Cittadinanza (L. 26/2019), i Servizi per il Lavoro pubblici hanno acquisito un ruolo di rilievo nella capacità di coinvolgere in misure di politica attiva tutti i lavoratori colpiti da disoccupazione. In considerazione del flusso di utenza che annualmente viene preso in carico dai CPI regionali (tab. 1) e dell'impegno profuso in termini di servizi erogati (tab. 1 e 2), viene ulteriormente perseguito l'obiettivo di costruire un sistema in grado di erogare un'offerta universalistica di servizi per il lavoro, anche mediante lo sviluppo di servizi on line e la diffusione capillare delle informazioni attraverso il portale ClicLavoro Veneto.

TAB. 1: FLUSSO ANNUALE DICHIARAZIONI DI IMMEDIATA DISPONIBILITÀ (DID) – ANNO 2018

Classe di età	Percettori NASpi		Totale
	Sì	No	
Giovani (15-29 anni)	22.515	31.015	53.530
Adulti (30-54 anni)	60.589	19.777	80.366
Senior (>=55 anni)	13.091	4.838	17.929
Totale	96.195	55.630	151.825

TAB. 2: ATTIVITÀ SVOLTE NEI CENTRI PER L'IMPIEGO PUBBLICI NEL CORSO DEL 2018

Attività	n.
Registrazioni dichiarazioni di immediata disponibilità	151.825
Patto di servizio e orientamento di base	136.411
Presa in carico nel Programma Garanzia Giovani	17.582
Promozione tirocini	15.006
Orientamento di gruppo (n. utenti partecipanti)	10.621
Pubblicazione di CV	101.722
Pubblicazione e preselezione per richieste di personale	10.177
Assegni per i lavoro attribuiti	13.722

In questo contesto, come precedentemente rilevato, gioca un ruolo cruciale il potenziamento dei sistemi informativi e la digitalizzazione dei servizi a disposizione di utenti ed operatori, seguendo un trend che si sta affermando da alcuni anni in base al quale l'innovazione dei servizi è strettamente correlata alla capacità di sviluppo dei sistemi informativi e di utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione.

Il principale strumento realizzato nell'ambito della precedente programmazione per la gestione dei servizi telematici, previsto dalla legge regionale 13 marzo 2009, n. 3, è il portale ClicLavoro Veneto.



96f16811



**ALLEGATO A DGR nr. 1773 del 29 novembre 2019**

pag. 5 di 14

Realizzato in continuità con la DGR n. 3508/2010, ClicLavoro Veneto si è costituito nelle sue fasi iniziali quale nodo regionale del sistema informativo nazionale del lavoro istituito con il D.lgs. n. 276 del 10 settembre 2003, configurandosi negli anni come il punto unico di accesso alle informazioni e ai servizi online della Regione del Veneto in materia di lavoro, formazione e istruzione. Con DGR n. 1268 del 08/08/2017 la Regione del Veneto ha implementato le funzionalità e l'offerta informativa di ClicLavoro Veneto attraverso il miglioramento dell'esperienza di utilizzo del portale da parte degli utenti, la qualificazione delle informazioni diffuse circa le opportunità di accesso alle politiche attive e la conoscenza delle occasioni di lavoro, l'incremento della fruibilità dei contenuti digitali e l'accrescimento della capacità di approfondimento tematico.

Oggi ClicLavoro Veneto rappresenta un sistema dinamico e trasparente di accesso alle informazioni sulle opportunità offerte dal mercato del lavoro regionale (e nazionale) e sulle politiche disponibili per cittadini e imprese. Costituisce inoltre uno strumento di supporto alla programmazione regionale, al coordinamento e funzionamento della rete regionale pubblica dei servizi per il lavoro, alla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati e accreditati, alla fruibilità dei servizi online da parte di cittadini e imprese.

I cambiamenti normativi intervenuti negli ultimi anni nella regolamentazione del sistema dei servizi pubblici per l'impiego, e le nuove funzioni attribuite a Veneto Lavoro nella direzione e coordinamento operativo dei Centri per l'Impiego, impongono la necessità di dare continuità e implementare ulteriormente l'offerta informativa del portale ClicLavoro Veneto e la funzionalità dei servizi digitali.

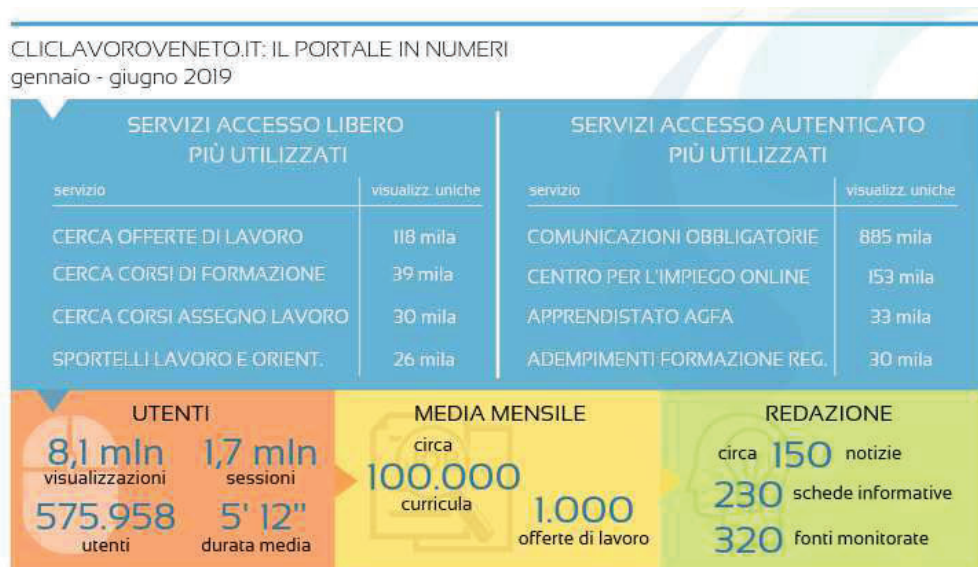
Nel corso del 2018, grazie agli investimenti finora effettuati al fine di sviluppare le funzionalità e i servizi del portale, hanno navigato in CLV più di 830 mila utenti, che hanno utilizzato servizi ad accesso libero (con particolare riferimento alla ricerca di offerte di lavoro e di candidati, alle pagine dedicate alla Garanzia Giovani, all'offerta formativa regionale), ma anche servizi ad accesso autenticato (con particolare riferimento al Centro per l'impiego on line, CO Veneto, applicativo per la gestione degli adempimenti per la formazione regionale).

I dati relativi all'accesso degli utenti nel corso del 2019 confermano un trend di utenza in crescita (cfr infografica).



96f16811





## 2. I risultati del precedente progetto

Con DGR n. 1268 del 08 agosto 2017, la Regione del Veneto ha affidato a Veneto Lavoro la realizzazione del progetto "ClicLavoro Veneto 2017-2019" che ha permesso di avviare un piano di interventi integrati di comunicazione, ha consentito di migliorare la user experience del portale ClicLavoro Veneto, qualificare l'informazione verso gli utenti e accrescere la capacità di approfondimento tematico.

In particolare sono stati sviluppati i seguenti servizi:

- servizi di profilazione job profile (per il cittadino) e company profile (per l'impresa), al fine di offrire servizi altamente personalizzati e in linea con le richieste e le aspettative degli utenti;
- servizio di incontro domanda e offerta di lavoro, con riferimento all'introduzione di automatismi che facilitano le operazioni lato utente;
- guide e contenuti per l'assistenza agli utenti.

Contestualmente è stato avviato un processo di sviluppo di nuovi contenuti informativi, anche complessi (Geografia del lavoro) ed è stata potenziata, attraverso la redazione di CLV, la capacità del portale di produrre e veicolare informazioni.

Particolare attenzione è stata riservata alle opportunità di accesso alle politiche attive, alle occasioni di formazione professionale offerte dalla Regione del Veneto, alla produzione di



96f16811



contenuti informativi di elevato valore aggiunto e all'implementazione di sezioni informative dedicate alle attività dei Centri per l'Impiego del Veneto e al collocamento dei lavoratori disabili.

La redazione si è occupata della ricerca, della creazione e della diffusione di contenuti informativi appositamente personalizzati in funzione dei target del portale e ottimizzati per la diffusione sui diversi canali social, nonché dell'aggiornamento dei contenuti presenti sui canali digitali del sistema CLV.

Si è inoltre sviluppata la capacità di elaborazione grafica delle informazioni, garantendo la produzione di infografiche finalizzate a rendere visivamente e immediatamente comprensibili report statistici complessi, misure di politica attiva, nuovi incentivi all'occupazione, interventi legislativi ecc. L'attività svolta ha contribuito a incrementare le visite al portale, con un aumento, tra il 2017 e il 2018, del 13% degli utenti, del 27% delle visualizzazioni di pagina e del 17% delle sessioni attive.

### 3. Finalità del progetto

Considerato il contesto sopra delineato, la finalità principale del presente progetto è proseguire nel percorso di sviluppo e innovazione del sistema pubblico regionale dei servizi per il lavoro attraverso l'ampliamento e la qualificazione dell'offerta di servizi, nell'ottica di garantire servizi universalistici per raggiungere la totalità dell'utenza attraverso un rafforzamento dei sistemi informativi utilizzati e l'offerta di nuovi servizi digitali. In questo contesto, obiettivo specifico è sviluppare e aggiornare il patrimonio informativo rivolto all'utenza e rendere più fruibili i servizi del portale ClicLavoro Veneto.

L'affidamento a Veneto Lavoro della direzione e del coordinamento operativo dei Centri per l'Impiego implica la necessità di rafforzare l'azione informativa svolta dal portale non solo nei confronti di un pubblico indifferenziato di utenti e dei target individuati dal progetto iniziale (lavoratori, imprese, studenti e operatori); si tratta di raggiungere i "clienti" (attuali e potenziali) dei servizi pubblici per l'impiego con un'informazione capillare ed esaustiva circa i servizi e le opportunità offerte dal sistema, con particolare riferimento alle misure di politica attiva disponibili e all'incrocio tra domanda e offerta di lavoro. ClicLavoro Veneto dovrà dimostrarsi sempre più in grado di attuare una comunicazione a due vie con gli utenti, rivelandosi in questo modo anche un utile supporto digitale all'attività di sportello ordinaria svolta dagli operatori dei Centri per l'Impiego, amplificando la diffusione di notizie di pubblica utilità, informazioni di servizio sul funzionamento dei CPI e ogni altra nota utile a garantire il diritto del cittadino a essere informato circa le attività della pubblica amministrazione.

I principi di chiarezza, semplicità, accessibilità e fruibilità delle informazioni e dei servizi cui ClicLavoro Veneto si è ispirato sin dalla sua progettazione iniziale ben si adattano ai nuovi obiettivi. Il progressivo incremento del patrimonio informativo ospitato sul portale dovrà coniugarsi con l'esigenza di assicurare all'utente un'esperienza di utilizzo del portale semplice e intuitiva.

Le finalità del progetto di sviluppo degli interventi integrati di comunicazione del portale ClicLavoro Veneto sono così sintetizzabili:



96f16811



- qualificare l'informazione verso gli utenti, ivi compresi quelli dei Centri per l'Impiego del Veneto, con particolare attenzione ai contenuti relativi alle attività e agli adempimenti richiesti nella delicata fase di transizione tra un lavoro e l'altro, al fine di agevolarne lo svolgimento;
- intercettare i potenziali utenti del sistema pubblico per l'impiego che al momento ne risultano esclusi;
- migliorare ulteriormente la user experience del portale, sia nell'utilizzo dei servizi online che nel reperimento delle informazioni di proprio interesse, anche attraverso una profilazione dell'utente implementata;
- intensificare la produzione di contenuti multimediali, capaci di garantire un *engagement* più efficace;
- promuovere, anche attraverso la diffusione di conoscenza circa le dinamiche del mercato del lavoro regionale, una cultura del lavoro in grado di favorire l'attivazione della persona nella ricerca di lavoro, nello sviluppo delle proprie competenze e delle proprie opportunità di carriera;
- elevare il livello di soddisfazione degli utenti nell'utilizzo del portale e, indirettamente, nel servizio offerto dai servizi pubblici per l'impiego.

#### 4. Azioni previste

Il portale ClicLavoro Veneto si è configurato negli anni quale punto unico di accesso alle informazioni e ai servizi online regionali in materia di lavoro, formazione e istruzione, assumendo un ruolo di editor credibile e autorevole, in grado di diffondere ai propri target di riferimento, ma anche ai media tradizionali e digitali, informazioni di interesse pubblico e contenuti certificati.

L'obiettivo per il prossimo biennio è dare continuità all'attività svolta finora dalla redazione e migliorare ulteriormente la qualità dei contenuti prodotti in termini di coerenza, affidabilità, fruibilità, chiarezza e utilità per l'utente finale, che deve poter trovare nel portale, in modo semplice e intuitivo, le informazioni utili e i percorsi necessari a favorire l'inserimento e il reinserimento sul mercato del lavoro e l'accesso alle politiche attive regionali e nazionali.

Particolare attenzione sarà posta inoltre alla produzione di contenuti in grado di supportare l'utente nei periodi di inattività lavorativa e nella delicata fase di transizione tra un lavoro ed un altro, offrendo una panoramica chiara ed esaustiva dei passaggi amministrativi necessari e dei servizi offerti dalla rete pubblica e privata dei servizi per il lavoro del Veneto.

Le azioni che verranno poste in essere con il progetto vertono su tre direttrici principali, accomunate dalla volontà di mettere al centro la persona, sia essa lavoratore, persona in cerca di occupazione o di opportunità formative, imprenditore, operatore del mercato del lavoro:

1. diffusione della conoscenza sugli interventi di politica attiva e, in generale, sull'offerta di servizi per il lavoro messi in campo dalla Regione del Veneto;



96f16811



2. diffusione della conoscenza sulle dinamiche che regolano il mercato del lavoro veneto;
3. supporto informativo alle attività dei Centri per l'Impiego del Veneto.

Per la realizzazione dei prodotti sopra indicati sarà rafforzata l'attività editoriale e di produzione grafica attraverso l'utilizzo di professionalità specializzate nella produzione di contenuti con riferimento da un lato ai media specifici utilizzati e dall'altro alle tematiche affrontate e di professionisti specializzati nell'elaborazione grafica dei prodotti previsti dalle specifiche linee di azione.

#### Diffusione della conoscenza sugli interventi di politica attiva

##### *Obiettivo specifico*

Obiettivo specifico di questa linea di azione è mettere a disposizione dell'utenza del portale un patrimonio informativo costantemente aggiornato e facilmente fruibile sull'offerta regionale di politiche attive e di servizi per il lavoro, favorendo l'accesso ad attività di formazione, aggiornamento professionale, accompagnamento al lavoro e orientamento, nonché sulle opportunità di lavoro rese disponibili dalla rete regionale dei servizi per il lavoro e dal tessuto imprenditoriale veneto;

##### *Azioni*

Tra le azioni specifiche per il rafforzamento e l'implementazione dell'attività informativa di ClicLavoro Veneto si prevede una riorganizzazione dell'area news finalizzata a rendere maggiormente fruibili i contenuti pubblicati secondo una classificazione tematica e temporale delle notizie prodotte.

Sarà implementata la produzione di contenuti personalizzati, in grado di rispondere alle esigenze di uno specifico target di utenti e non rivolti a un pubblico indifferenziato. Tali contenuti potranno essere oggetto di newsletter personalizzate sulla base delle informazioni di interesse indicate dall'utente in fase di registrazione.

Sarà inoltre potenziata, anche attraverso il supporto di specifiche figure professionali, la produzione di contenuti multimediali, quali ad esempio video tutorial, infografiche e video infografiche, rappresentazioni grafiche delle statistiche sul mercato del lavoro, video focus.

Tutti i contenuti informativi prodotti saranno finalizzati a garantire la più ampia disponibilità e fruibilità delle informazioni e dei servizi sulle politiche del lavoro della Regione del Veneto e dovranno distinguersi per chiarezza, semplicità ed efficacia.

Ogni contenuto sarà associato al target di riferimento e ottimizzato per la diffusione sulle diverse piattaforme social di ClicLavoro Veneto. Per rispondere in maniera adeguata alle rinnovate esigenze comunicative, sarà inoltre preso in considerazione anche un restyling grafico del portale. Lo sviluppo delle attività informative descritte sarà perseguito attraverso un potenziamento della



96f16811



**ALLEGATO A DGR nr. 1773 del 29 novembre 2019**

pag. 10 di 14

redazione di ClicLavoro Veneto, in termini di risorse umane dedicate e di dotazioni hardware e software.

*Output*

Gli output previsti per questa linea di azione sono:

- Reportistica periodica, indicativamente a cadenza mensile/trimestrale, sull'andamento delle principali misure di politica attiva finanziate dalla Regione del Veneto, attraverso la predisposizione di specifici approfondimenti editoriali/statistici;
- news quotidiane sulle opportunità di accesso ai percorsi di politica attiva e di inserimento lavorativo promossi dalla Regione del Veneto e sulle occasioni di incontro domanda e offerta di lavoro nella regione Veneto, nonché di opportunità di formazione e lavoro attivate a livello nazionale (ad es. Reddito di cittadinanza)
- schede informative dedicate alle misure di politica attiva promosse dalla Regione del Veneto, con costante monitoraggio ed eventuale aggiornamento del piano di classificazione del portale ClicLavoro Veneto;
- guide e manuali sull'utilizzo degli applicativi ospitati sul portale, rivolte prevalentemente al personale interno e agli operatori dei servizi pubblici per l'impiego;
- post e contenuti multimediali pubblicati quotidianamente sui social network (prevalentemente Facebook, Twitter, LinkedIn e YouTube) relativi alle informazioni pubblicate e alle tematiche oggetto del portale;
- monitoraggio e presidio quotidiano dei canali social attivati nell'ambito del progetto, con attività di assistenza di primo livello agli utenti;
- newsletter tematiche periodiche destinate sia all'utenza esterna sia agli operatori del mercato del lavoro per informarli sulle più recenti novità in materia di politiche attive del lavoro;
- infografiche, banner, video tutorial e altro materiale multimediale di supporto ai contenuti informativi prodotti.

Diffusione della conoscenza sulle dinamiche che regolano il mercato del lavoro veneto

*Obiettivo specifico*

Obiettivo specifico di questa linea di azione è mettere a disposizione dei vari attori sociali (cittadini, aziende, istituzioni, parti sociali) informazioni aggiornate e trasparenti sull'andamento del mercato del lavoro, stimolando il dibattito sulle tematiche più attuali del mondo del lavoro e fornendo gli strumenti necessari per una corretta lettura dei dati statistici al fine di ampliare l'utenza del portale e promuovere una conoscenza più approfondita delle dinamiche che regolano il mercato del lavoro veneto.



96f16811



### *Azioni*

Tra le azioni specifiche per la messa a disposizione del vasto patrimonio informativo disponibile sul mercato del lavoro delle banche dati regionali, e in particolare di quella di Veneto Lavoro, si prevede la realizzazione di approfondimenti statistici e rappresentazioni grafiche dell'andamento del mercato del lavoro regionale, nonché di contenuti informativi di alto valore aggiunto, in grado di stimolare il dibattito sulle tematiche più attuali del mondo del lavoro e di contribuire allo sviluppo di una vera e propria cultura diffusa su questi temi. Per garantire una maggiore completezza di informazione, è prevista l'integrazione con altre banche dati regionali e nazionali.

Verranno effettuate rielaborazioni in forma facilmente leggibile (ad esempio tramite infografiche) dei principali indicatori sul mercato del lavoro con possibilità per gli utenti di rielaborare i dati attraverso tool specifici che permettono di approfondire e personalizzare l'analisi effettuata.

### *Output*

Gli output previsti per questa linea di azione sono:

- Analisi, sintesi e rielaborazione in linguaggio comunicativo di report statistici sul mercato del lavoro regionale e nazionale prodotti da fonti interne (Veneto Lavoro, Regione del Veneto) e fonti esterne (ad es. Istat, Unioncamere, Inps ecc.), con successiva predisposizione e diffusione, attraverso i canali digitali individuati dal progetto, di relativi contenuti informativi in grado di raggiungere un'utenza più ampia rispetto a quella consentita dai prodotti originali;
- ricerca, scrittura e pubblicazione di news quotidiane sulle caratteristiche e sull'andamento del mercato del lavoro regionale e nazionale, attraverso il costante monitoraggio di oltre 300 fonti informative;
- approfondimenti editoriali di elevato contenuto informativo e culturale, finalizzati a favorire la diffusione di una cultura del lavoro e a stimolare il dibattito sulle tematiche più attuali del mercato del lavoro;
- pagine informative finalizzate a presentare in forma schematica i principali indicatori del mercato del lavoro regionale e nazionale;
- schede informative dedicate ai principali strumenti di sostegno al reddito e alla presentazione delle caratteristiche del mercato del lavoro regionale e nazionale;
- post e contenuti multimediali pubblicati sui social network (prevalentemente Facebook, Twitter, LinkedIn e YouTube) relativi alle informazioni pubblicate e alle tematiche oggetto del portale
- newsletter tematiche periodiche destinate sia all'utenza esterna sia agli operatori del mercato del lavoro per informarli sull'andamento del mercato del lavoro regionale e nazionale;
- infografiche, banner, guide, report grafici, video statistiche, video focus e altro materiale multimediale di supporto ai contenuti informativi prodotti.



96f16811



## Supporto informativo alle attività dei Centri per l'Impiego del Veneto

### *Obiettivo specifico*

Obiettivo specifico di questa linea di azione, anche in virtù delle novità normative indicate in premessa, che affidano alle Regioni il compito della gestione e del coordinamento operativo dei Centri per l'Impiego, è la diffusione della conoscenza circa i servizi offerti ai propri utenti da parte dei CPI, con particolare riferimento ai servizi offerti a cittadini e imprese, alla gestione del collocamento mirato delle persona con disabilità, alle opportunità di lavoro e alle informazioni di pubblica utilità. In considerazione del significativo incremento di organico previsto nell'ambito del rafforzamento dei CPI.

### *Azioni*

Tra le azioni specifiche per la diffusione della conoscenza dell'offerta di servizi dei CPI, si prevede di strutturare maggiormente la sezione del portale interamente dedicata alla carta dei servizi dei CPI, integrata di contenuti, guide e altri strumenti di supporto all'accesso ai servizi.

A questo proposito, lato lavoratore, potranno essere realizzate, ad esempio, specifiche guide per l'adempimento di pratiche amministrative, per la gestione della disoccupazione o per l'utilizzo dei servizi online del portale stesso.

Lato impresa, si provvederà a potenziare la capacità di raccolta delle vacancy aziendali e a diffondere informazioni sugli incentivi e sulle opportunità di finanziamento riservate alle imprese.

Per favorire l'incrocio tra la domanda e l'offerta di lavoro si garantirà supporto ai Centri per l'Impiego nell'organizzazione e nella promozione di specifiche fiere del lavoro, capaci di rispondere ai fabbisogni professionali espressi dalle imprese del territorio e al contempo di garantire ai disoccupati iscritti ai Centri per l'Impiego del Veneto opportunità di contatto con il mondo del lavoro. Con riferimento specifico a tali iniziative, ma anche in occasione di altri eventi organizzati da Veneto Lavoro, Regione del Veneto e partner istituzionali, saranno sviluppate le attività di live reporting.

### *Output*

Gli output previsti per questa linea di azione sono:

- news periodiche sui servizi offerti dai Centri per l'Impiego del Veneto a cittadini e imprese;
- aggiornamento in tempo reale delle sezioni del portale destinate a informare l'utenza sui servizi offerti dalla rete pubblica dei servizi per l'impiego del Veneto, complete di eventuali allegati utili (es. modulistica, guide sull'accesso ai servizi) e informazioni di carattere pratico (ad es. contatti, orari, aperture dei Centri per l'Impiego);



96f16811



**ALLEGATO A DGR nr. 1773 del 29 novembre 2019**

pag. 13 di 14

- guide per l'adempimento di pratiche amministrative, per la gestione della disoccupazione, per l'utilizzo dei servizi online di ClicLavoro Veneto ecc.;
- manualistica sulle procedure di erogazione dei servizi e guide operative per l'utilizzo dei sistemi informativi destinate al personale dei servizi per il lavoro (operatori CPI, operatori servizi per il lavoro privati, navigator, ...);
- newsletter destinate a informare il personale interno circa eventuali novità normative, iniziative, notizie di servizio;
- organizzazione e attività di comunicazione nell'ambito di fiere del lavoro e altre iniziative di recruiting promosse da Veneto Lavoro e/o Regione del Veneto;
- Live reporting e gestione social in occasione di fiere del lavoro, convegni, seminari organizzati e partecipati da Veneto Lavoro, Regione del Veneto e altri partner istituzionali;
- organizzazione e gestione delle fiere del lavoro INCONTRALAVORO almeno 15/anno come occasioni di incontro tra domanda ed offerta di lavoro a livello territoriale settoriale aziendale;
- volantini, depliant informativi, brochure, roll up, banner, infografiche, video tutorial e altro materiale grafico di supporto alle attività di informazione dei Centri per l'Impiego del Veneto, sia nell'ambito di attività ordinarie che in occasione di specifiche iniziative.



96f16811



## 5. Organizzazione

Il modello organizzativo prevede la presenza di:

- un coordinatore di progetto
- due operatori della comunicazione
- due tecnici digitali.

Il **coordinatore** di progetto svolge funzioni di:

- pianificazione, progettazione e coordinamento operativo, monitoraggio stato avanzamento delle attività, supervisione all'implementazione delle azioni/interventi e al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- restituzione analisi e feedback in forma di report ai decisori istituzionali;

Ogni **Operatore della Comunicazione** (totale 2) ha competenze ed esperienze ed esperienze nel campo dello sviluppo e realizzazione di azioni comunicative e nella predisposizione di testi scritti, con stili e concetti comunicativi efficaci, con particolare approfondimento sui temi dei servizi e delle politiche per il lavoro e la formazione.

Tali figure si occuperanno, in particolare, di:

- produrre notizie contenuti, guide ecc. nel portale e gestire il monitoraggio, l'animazione e la comunicazione sui canali social;
- effettuare attività di reporting al coordinatore.

I **Tecnici digitali** (totale 2) dovranno possedere competenze ed esperienze nella progettazione e sviluppo di soluzioni grafiche coerenti con le caratteristiche tecniche e funzionali e con gli obiettivi comunicativi dei prodotti da realizzare, tenendo conto del supporto con cui deve essere veicolato il prodotto (stampa, social media, web, ecc.) e del target di riferimento (utenti disoccupati, giovani, operatori dei CPI, ecc.)

Tali figure si occuperanno, in particolare, di:

- ideare, progettare e realizzare i layout grafici dei prodotti del team della comunicazione e redazione (notizie, contenuti, guide, ecc.)
- effettuare attività di reporting al coordinatore.

Per quanto riguarda il servizio di segreteria organizzativa e per la gestione delle attività amministrative il gruppo di lavoro si avvarrà delle competenze professionali del personale già in forza presso Veneto Lavoro.



96f16811

