

Regione Lazio

Atti della Giunta Regionale e degli Assessori

Deliberazione 20 dicembre 2019, n. 991

Piano straordinario di potenziamento dei Servizi per il lavoro e delle politiche attive del lavoro del Lazio 2019-2021 – Decreto Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali 28 giugno 2019 n.74.

Oggetto: Piano straordinario di potenziamento dei Servizi per il lavoro e delle politiche attive del lavoro del Lazio 2019-2021 – Decreto Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali 28 giugno 2019 n.74.

LA GIUNTA REGIONALE

SU PROPOSTA dell'Assessore al Lavoro e nuovi diritti, Formazione, Scuola e Diritto allo studio universitario, Politiche per la ricostruzione

VISTI

- ✓ lo Statuto della Regione Lazio;
- ✓ il Regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1 *“Organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta Regionale”*;
- ✓ la Legge 7 giugno 2000, n. 150 *“Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”*;
- ✓ la Legge 10 dicembre 2014, n. 183 *“Deleghe al Governo in materia di riforma degli ammortizzatori sociali, dei servizi per il lavoro e delle politiche attive, nonché in materia di riordino della disciplina dei rapporti di lavoro e dell'attività ispettiva e di tutela e conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro”* e, in particolare, l'articolo 1, commi 3 e 4, che disciplinano, rispettivamente, il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, l'istituzione di un'Agenzia nazionale per l'occupazione – con attribuzione alla stessa di competenze gestionali in materia di servizi per l'impiego, politiche attive e ASpl – nonché il rafforzamento delle funzioni di monitoraggio e valutazione delle politiche e dei servizi e la valorizzazione delle sinergie tra servizi pubblici e privati;
- ✓ il Decreto legge 19 giugno 2015, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla Legge 6 agosto 2015, n. 125 *“Disposizioni urgenti in materia di enti territoriali. Disposizioni per garantire la continuità dei dispositivi di sicurezza e di controllo del territorio. Razionalizzazione delle spese del Servizio Sanitario Nazionale nonché norme in materia di rifiuti e di emissioni industriali”* ed, in particolare, l'articolo 15 che stabilisce, allo scopo di garantire livelli essenziali di prestazioni in materia di servizi e politiche attive del lavoro, che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, le Regioni e le Province autonome, definiscano, con accordo in Conferenza Unificata, un *“Piano di rafforzamento dei servizi per l'impiego”* ai fini dell'erogazione delle politiche attive, mediante l'utilizzo coordinato di fondi nazionali e regionali, nonché dei programmi operativi cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo e di quelli cofinanziati con fondi nazionali negli ambiti di intervento del Fondo Sociale Europeo, nel rispetto dei regolamenti dell'Unione Europea in materia di fondi strutturali;
- ✓ il Decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150 *“Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183”* e ss.mm.ii.;

- ✓ il *“Piano di rafforzamento dei servizi e delle misure di politica attiva del lavoro”*, approvato con l’intesa della Conferenza Unificata del 21 dicembre 2017;
- ✓ 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”*, art. 1, commi 793 – 799, che stanziava risorse per il rafforzamento dei Centri per l’impiego, per la stabilizzazione degli operatori in essi occupati e per il reclutamento di ulteriore personale;
- ✓ il Decreto legge 28 gennaio 2019 n. 4, convertito, con modificazioni, dalla Legge 28 marzo 2019, n. 26 *“Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni”*, con particolare riferimento all’articolo 12, comma 3;
- ✓ l’Intesa, ai sensi dell’art. 8, comma 6, della Legge 5 giugno 2003, n. 131 sul *“Piano straordinario di potenziamento dei centri per l’impiego e delle politiche attive del lavoro”* in attuazione di quanto previsto dal citato art. 12, comma 3, del Decreto legge 4/2019 sottoscritto, in data 17 aprile 2019, in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra Stato e Regioni;
- ✓ il Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 28 giugno 2019 n.74 *“Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l’impiego e delle politiche attive del lavoro”*;
- ✓ la Deliberazione della Giunta regionale 24 maggio 2016 n. 275 *“Approvazione delle Azioni di rafforzamento del Sistema dei Servizi per il Lavoro del Lazio 2016-2017”*;
- ✓ la Deliberazione della Giunta regionale 15 giugno 2018 n. 296 *“Legge 27 dicembre 2017, n. 205 recante “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”, attuazione delle disposizioni, di cui ai commi da 793 a 807, dell’art. 1, concernenti il personale dei Centri per l’impiego della Città metropolitana di Roma Capitale e delle province del Lazio”*;
- ✓ la Legge regionale 22 ottobre 2018, n. 7 *“Disposizioni per la semplificazione e lo sviluppo regionale”*;
- ✓ la Deliberazione della Giunta regionale 30 novembre 2018 n.746 *“Attuazione articolo 67, legge regionale 22 ottobre 2018, n. 7. Disposizioni per la semplificazione e lo sviluppo regionale”*;
- ✓ la Deliberazione della Giunta regionale 16 luglio 2019, n. 469 *“Decreto legge 28 gennaio 2019 n. 4, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 marzo 2019, n. 26”* *“Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni. Approvazione schema di Convenzione tra la Regione Lazio e ANPAL Servizi S.p.A.- Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l’impiego e delle politiche attive per il lavoro”*;
- ✓ la Legge regionale 20 novembre 2001, n.25 *“Norme in materia di programmazione, bilancio e contabilità della Regione” e ss.mm.ii.*;

- ✓ il Decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 "*Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42*" e ss.mm.ii. e, in particolare, l'art. 10, comma 3 lettera a);
- ✓ la Deliberazione della Giunta regionale 18 settembre 2018, n. 509, "*Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2018-2020 – Variazione di bilancio, in termini di competenza e cassa, per l'anno 2018 e, in termini di competenza, per l'anno 2019, ad integrazione del capitolo di entrata 225271 e dei capitoli di spesa A33170, A33171, A33172 di nuova istituzione*";
- ✓ il Regolamento regionale 9 novembre 2017, n. 26, "*Regolamento regionale di contabilità*";
- ✓ la Legge regionale 28 dicembre 2018, n. 13, "*Legge di stabilità regionale 2019*";
- ✓ la Legge regionale 28 dicembre 2018, n. 14, "*Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2019-2021*";
- ✓ la Deliberazione della Giunta regionale 28 dicembre 2018, n. 861, "*Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2019-2021. Approvazione del Documento tecnico di accompagnamento, ripartito in titoli, tipologie e categorie per le entrate ed in missioni, programmi e macroaggregati per le spese*";
- ✓ la Deliberazione della Giunta regionale 28 dicembre 2018, n. 862, "*Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2019-2021. Approvazione del Bilancio finanziario gestionale, ripartito in capitoli di entrata e di spesa*";
- ✓ la Deliberazione della Giunta regionale 5 febbraio 2019, n. 64, "*Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2019-2021. Assegnazione dei capitoli di spesa alle strutture regionali competenti, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, lettera c) della Legge regionale 28 dicembre 2018, n. 14 e dell'articolo 13, comma 5, del Regolamento regionale 9 novembre 2017, n. 26*";
- ✓ la Deliberazione della Giunta Regionale 22 gennaio 2019, n. 16, "*Applicazione delle disposizioni di cui agli articoli 10, comma 2, e 39, comma 4, del Decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 e ss.mm.ii. per la gestione del bilancio regionale 2019-2021, ai sensi dell'articolo 28, comma 6, del Regolamento regionale 9 novembre 2017. Aggiornamento del bilancio reticolare, ai sensi dell'articolo 29 del citato Regolamento regionale n. 26/2017*";
- ✓ la Circolare del Segretario Generale della Giunta regionale, trasmessa con prot. n. 131023 del 18 febbraio 2019 e le altre eventuali e successive integrazioni, con la quale sono fornite indicazioni relative alla gestione del bilancio regionale 2019-2021;

CONSIDERATO che

- ✓ il Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro, in attuazione dell'art. 12, comma 3, del Decreto legge 29 gennaio 2019 n. 4, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 marzo 2019, n. 26, è stato approvato in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra Stato e Regioni in data 17 aprile 2019 e adottato con Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 74 del 28 giugno 2019;
- ✓ il citato Piano costituisce l'atto di programmazione e gestione nazionale, con durata triennale, per il rafforzamento delle politiche attive per il lavoro ed è volto a garantire l'attuazione dei livelli essenziali delle prestazioni in materia, compresi quelli previsti dalle disposizioni sul reddito di cittadinanza, individuando, allo scopo, specifici standard di servizio per l'attuazione dei LEP;
- ✓ il suddetto Piano indica le misure per il potenziamento, anche infrastrutturale, dei Centri per l'impiego correlati ai fabbisogni di risorse umane e strumentali delle Regioni e PA e individua, altresì, le risorse destinate allo sviluppo degli interventi e dei servizi necessari alla programmazione e realizzazione di specifiche azioni necessarie per consentire il funzionamento della misura *Reddito di Cittadinanza* e, in prospettiva, il rafforzamento del personale e delle strutture dei Centri per l'Impiego;
- ✓ le Regioni sono chiamate a predisporre i piani regionali straordinari di potenziamento;

PRESO ATTO che il citato DM 74/2019 assegna alle Regioni risorse per il rafforzamento del personale dei Centri per l'impiego nonché risorse per il potenziamento anche infrastrutturale degli stessi e per l'implementazione delle attività connesse all'erogazione del Reddito di Cittadinanza;

TENUTO CONTO che per il rafforzamento del personale dei Centri per l'impiego:

- ✓ l'articolo 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*" dispone che agli oneri derivanti dal reclutamento delle 4.000 unità di personale da destinare ai Centri per l'impiego, ai sensi della stessa disposizione normativa, si provvede a decorrere dall'anno 2020 mediante corrispondente riduzione del Fondo da ripartire per l'introduzione del Reddito di cittadinanza di cui al comma 255 della citata legge n. 145/2018;
- ✓ il citato art. 1, comma 258 della legge n.145/2019, come modificato dall'art. 12, comma 8, lettere a) e b) del Decreto legge 28 gennaio 2019, convertito, con modificazioni, dalla Legge 28 marzo 2019, n. 26, ha stanziato, a regime, per il finanziamento delle procedure di reclutamento delle suddette 4.000 unità, complessivamente € 160.000.000,00 da ripartire tra le Regioni e le Province autonome sulla base dei criteri individuati nel documento di intesa intervenuto in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano e che alla Regione Lazio sono stati assegnati € 16.672.000,00, pari al 10,42% del totale;

ATTESO che, quanto al rafforzamento e all'implementazione, il Piano nazionale assegna alla Regione Lazio rispettivamente € 90.667.560,83 per il *potenziamento anche infrastrutturale dei Centri per l'impiego* di cui all'art. 2, co. a) DM 74/2019 e € 6.412.751,65 per le *attività connesse all'erogazione del Reddito di Cittadinanza* di cui all'art. 2, co. b) del citato Decreto, per un totale complessivo di € 97.080.312,48;

DATO ATTO che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha trasferito alla Regione Lazio, con nota prot. 9084 del 03.10.2019, assunta al protocollo dell'Ente con n. 788214 del 04.10.2019, la somma di € 24.336.369,31 quale anticipo delle risorse assegnate alle Regioni per l'anno 2019 per interventi di *potenziamento anche infrastrutturale dei Centri per l'impiego*, ai sensi dell'art. 1, co. 258 della Legge 145/2018, come modificato dall'art. 12, co. 8, lettera b), punto 1) del Decreto Legge 4/2019 coordinato con legge di conversione 28 marzo 2019, n. 26;

DATO ATTO, altresì, che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha trasferito alla Regione Lazio, con nota prot. 11410 del 29.11.2019, assunta al protocollo dell'Ente con n. 988851 del 05.12.2019, la somma di € 6.412.751,65 in qualità di risorse assegnate alle Regioni per l'anno 2019 per *attività connesse all'erogazione del Reddito di Cittadinanza*, di cui all'art. 12, co. 3 del Decreto Legge 4/2019 coordinato con legge di conversione 28 marzo 2019, n. 26;

PRESO ATTO, pertanto, che, relativamente alle risorse stanziare, ai sensi dell'art. 2, commi a) e b) del predetto DM 74/2019, sono già state trasferite alla Regione Lazio risorse pari a € 30.749.120,96;

VALUTATO che la Giunta ha proposto l'istituzione di un'Agenzia regionale per il lavoro denominata "*Agenzia Spazio Lavoro*" di cui all'art. 11 della Deliberazione n. 904 del 3 dicembre 2019 recante "*Proposta di legge regionale concernente Legge di stabilità regionale 2020*";

RITENUTO

- ✓ di approvare il *Piano straordinario di potenziamento dei Servizi per il lavoro del Lazio 2019-2021*, in attuazione del citato Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 74/2019, allegato al presente atto e che ne costituisce parte integrante e sostanziale (**ALLEGATO 1**);
- ✓ di indicare nella Direzione Lavoro la struttura competente al coordinamento degli interventi descritti nel predetto Piano regionale allegato e a predisporre le eventuali rimodulazioni che in corso d'opera si rendessero necessarie;
- ✓ di individuare la Società in house providing LAZIOcrea S.p.A., quale soggetto attuatore per le azioni da realizzare e meglio descritte nel Piano in commento, che dovrà predisporre apposita contabilità separata.

DATO ATTO CHE

- ✓ le risorse previste per la realizzazione del *Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l'Impiego e delle politiche attive del lavoro del Lazio* saranno ripartite in spese correnti

per € 43.243.943,17 e spese in conto capitale per € 53.836.369,31 e troveranno copertura secondo le modalità indicate nel prospetto sotto riportato:

CAPITOLO	2019	2020
F31179	14.336.369,31	22.494.822,21
F31180	6.412.751,65	0
F32114	10.000.000,00	7.000.000,00
F32115	24.336.369,31	12.500.000,00
TOTALE	55.085.490,27	41.994.822,21

DELIBERA

- ✓ di approvare il *Piano straordinario di potenziamento dei Servizi per il lavoro del Lazio 2019-2021*, in attuazione del citato Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 74/2019, allegato al presente atto e che ne costituisce parte integrante e sostanziale **(ALLEGATO 1)**;
- ✓ di indicare nella Direzione Lavoro la struttura competente al coordinamento degli interventi descritti nel predetto Piano regionale allegato e a predisporre le eventuali rimodulazioni che in corso d'opera si rendessero necessarie;
- ✓ di individuare la Società in house providing LAZIOcrea S.p.A., quale soggetto attuatore per le azioni da realizzare e meglio descritte nel Piano in commento, che dovrà predisporre apposita contabilità separata.



Allegato 1

Direzione Regionale Lavoro

**Piano Straordinario di Potenziamento
dei Servizi per il Lavoro
del Lazio
*2019-2021***

In attuazione del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 74 del 28/06/2019





INDICE

Premessa

PARTE I ANALISI DELLO STATO DI FATTO

- A. Linee di tendenza dei Centri per l'Impiego in Europa e in Italia
- B. Il Sistema Lazio dei Servizi Pubblici del Lavoro
- C. Il rapporto percettori/operatori nei CPI della Regione Lazio
- D. Le priorità della Regione Lazio

PARTE II LA RIORGANIZZAZIONE DEI CPI

Introduzione

IL PERCORSO METODOLOGICO

FASE A. Analisi e scomposizione dei processi di erogazione dei servizi

FASE B. Rilevazione dell'assetto istituzionale e della *governance territoriale*

FASE C. Mappatura delle competenze degli operatori e dimensionamento dei CPI

FASE D. Osservazione dei processi di erogazione dei servizi a livello territoriale

FASE E. Rilevazione gap/criticità e soluzioni organizzative e metodologiche

PARTE III IL PIANO DI POTENZIAMENTO

Introduzione

AZIONE 1. Adeguamento e riorganizzazione delle sedi e della dotazione informatica

AZIONE 2. Piano Formativo 2019-2021

AZIONE 3. Servizi alle imprese e specializzazione dei servizi

AZIONE 4. Osservatorio del mercato del lavoro

AZIONE 5. Sviluppo del Sistema Informativo Lavoro del Lazio

AZIONE 6. Il nuovo layout – da uffici amministrativi a nuovo spazio pubblico urbano

AZIONE 7. Piano delle Spese Correnti



PREMESSA

Una serie di fenomeni strutturali ha ridisegnato, negli ultimi anni, il ruolo del servizio per l'impiego:

- a) l'aumento delle transizioni da lavoro a non-lavoro determina la necessità che il servizio si trasformi da organismo burocratico-amministrativo a *transition agency*;
- b) il dispiegarsi della nuova rivoluzione industriale spinge i CPI a occuparsi maggiormente di attività anticipatoria per adeguare le competenze e prevenire la disoccupazione tecnologica;
- c) l'aumento crescente delle diseguaglianze sociali obbliga a mettere in campo misure di contrasto alla povertà;
- d) la presenza strutturale di significativi flussi migratori comporta la necessità di dotarsi di servizi multilingue.

Il compito dei Servizi Pubblici per l'Impiego è diventato oggi quello di essere gli attivatori e i garanti dell'esigibilità dei diritti sociali dei cittadini. Di conseguenza i CPI devono affrontare un percorso di profonda riorganizzazione, riposizionando la propria funzione strategica, allo scopo di garantire la fruizione e la qualità dei servizi all'intera platea degli aventi diritto.

I CPI dovranno cambiare radicalmente l'immagine di "pesantezza burocratica" che trasmettono, diventando un nuovo spazio pubblico, inclusivo e accessibile per i percettori di ammortizzatori sociali, i giovani Neet, i lavoratori delle piattaforme digitali, i soggetti in povertà e i migranti. Le sedi che ospitano i CPI, in linea con le più innovative esperienze europee, ristrutturate e innovate, dovranno consentire la rapida identificazione dei diversi servizi da parte degli utenti.

I centri si dovranno trasformare in spazi polifunzionali articolati in più aree, dove i cittadini troveranno personale qualificato e dotato dell'idonea strumentazione hardware e software: *reception*, il primo punto di informazione e accoglienza; una *zona self-service* dove gli utenti potranno liberamente accedere ai PC per verificare le *vacancies* disponibili, inserire i curricula e orientarsi sulle misure di politica attiva esistenti; un'area dedicata ai servizi specialistici di orientamento, consulenza e *matching*.

Il presente progetto pone le basi metodologiche, di visione, strategiche e operative per costruire il nuovo Sistema dei Servizi per il Lavoro del Lazio.



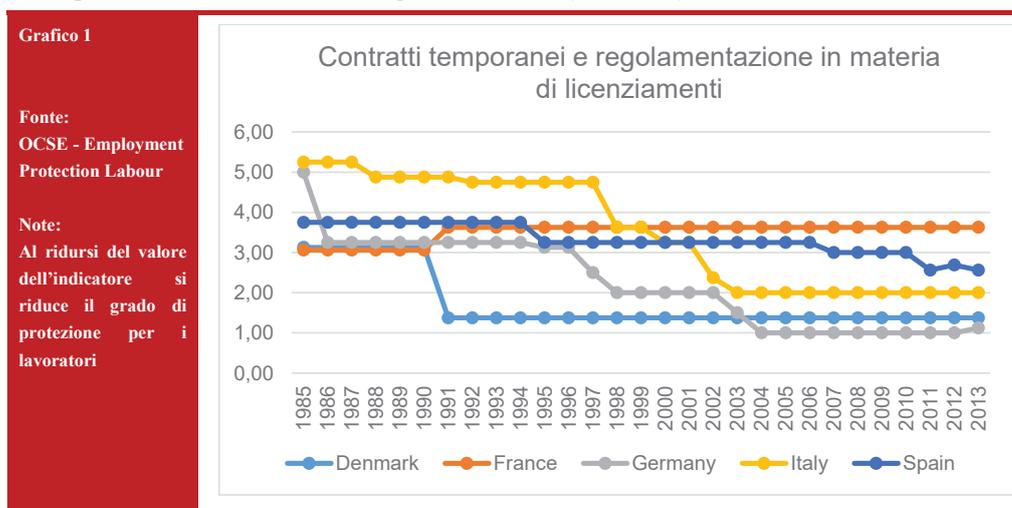
PARTE I ANALISI DELLO STATO DI FATTO

A. Linee di tendenza dei Centri per l'Impiego in Europa e in Italia

A partire dalla seconda metà degli anni novanta, mentre la rete dei servizi per il lavoro era al centro di rilevanti trasformazioni in tutti i paesi europei, l'indagine conoscitiva ha progressivamente affinato le sue tecniche analizzando in profondità i cambiamenti di questo comparto del welfare.

Piuttosto che affrontare uno studio sistematico dei modelli-paese, evidenzieremo di seguito i **cambiamenti economico-sociali** con cui la rete dei PES (Public Employment Services) si è trovata a fare i conti e i modelli emergenti, le **linee di tendenza comuni** con cui ha risposto e sta rispondendo a questi cambiamenti:

- **La flessibilità del lavoro.** I cambiamenti economici, uniti alle riforme istituzionali del mercato del lavoro, che si sono avvicinate in tutti i paesi europei a partire dagli anni novanta, hanno reso le carriere lavorative maggiormente frammentate e discontinue. Le transizioni dallo stato di occupazione a quello di disoccupazione sono diventate assai frequenti nell'esperienza di gran parte dei lavoratori e, inoltre, i rischi della perdita del lavoro risultano talvolta incalcolabili. Anche restringendo il campo di osservazione alle sole riforme strutturali del mercato del lavoro e alle varie modifiche degli istituti contrattuali del lavoro temporaneo, gli indicatori sintetici di fonte OCSE sulla regolamentazione in materia di licenziamenti per i lavoratori temporanei (*Employment protection Labour Index*), mostrano una sostanziale riduzione della protezione, seppur con intensità diverse, in quasi tutti i paesi selezionati a partire dalla seconda metà degli anni ottanta (Grafico 1).





Il cambiamento degli assetti istituzionali e le transizioni più frequenti nel mercato del lavoro hanno finito per attribuire ai Centri per l'Impiego (CPI) una rilevanza maggiore: da organismi burocratico-amministrativi a vere e proprie *transition agency*¹, ossia istituzioni chiamate a svolgere una protezione istituzionale e a rendere meno gravoso il passaggio di stato all'interno del mercato del lavoro.

- **Innovazione tecnologica.** Siamo immersi all'interno di un rilevante processo di innovazione tecnologica, accentuatosi all'indomani della crisi economico globale, sintetizzato attraverso diverse etichette: dalla “*seconda età delle macchine*”², a “*Industria 4.0*”³, oppure, a “*capitalismo delle piattaforme*”⁴, a seconda delle varie interpretazioni e del diverso punto di osservazione del fenomeno.

La rete dei PES è al centro di queste trasformazioni ed è chiamata a svolgere una duplice funzione attiva. Da un lato, i servizi per il lavoro, svolgono una *attività anticipatoria*, promuovendo insieme alle altre istituzioni preposte, attività di *training* e corsi di formazione allo scopo di adeguare ed elevare le competenze dei lavoratori, accompagnando i processi di automazione della produzione e prevenendo nel contempo i rischi connessi all'eventuale disoccupazione tecnologica. Dall'altro, i cambiamenti delle tecniche, l'introduzione dei robot, lo sviluppo delle tecnologie intelligenti, alimentano processi di ristrutturazione economica delle imprese appartenenti ai settori più esposti, portando i PES a svolgere una funzione attiva nell'implementazione di *piani di crisi aziendali* o processi di espulsione (collettiva e/o individuale) di lavoratori dalla produzione⁵.

- **Diseguaglianze e povertà.** Gli anni della cosiddetta “grande moderazione”, ossia a partire dalla seconda metà degli anni novanta, sono un periodo segnato da un consistente aumento delle diseguaglianze sociali (di reddito e ricchezza) in tutti i paesi europei, combinata con un ritorno della povertà nel cuore delle economie dei paesi avanzati, così come autorevoli studi dimostrano⁶ (Grafico 2).

Per giunta i soggetti in stato di povertà relativa iniziano a distinguersi non più esclusivamente in base alla mancanza del lavoro, ma data la moderazione salariale nei settori a basso valore aggiunto o nei segmenti *low skill* della forza lavoro, si è assistito alla crescita del fenomeno

¹ Bresciani P.G., Sartori A., Innovare i servizi per il lavoro: tra il dire e il fare..., Franco Angeli, 2015

² Brynjolfsson E., McAfee A., The second machine age: work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies, 2016

³ Schwab K., The fourth Industrial Revolution, 2017

⁴ Srnicek N., Platform Capitalism, 2016

⁵ IDB, WAPES, OECD, The world of Public Employment Services, 2015

⁶ Piketty T., Capital in the Twenty first Century, 2014

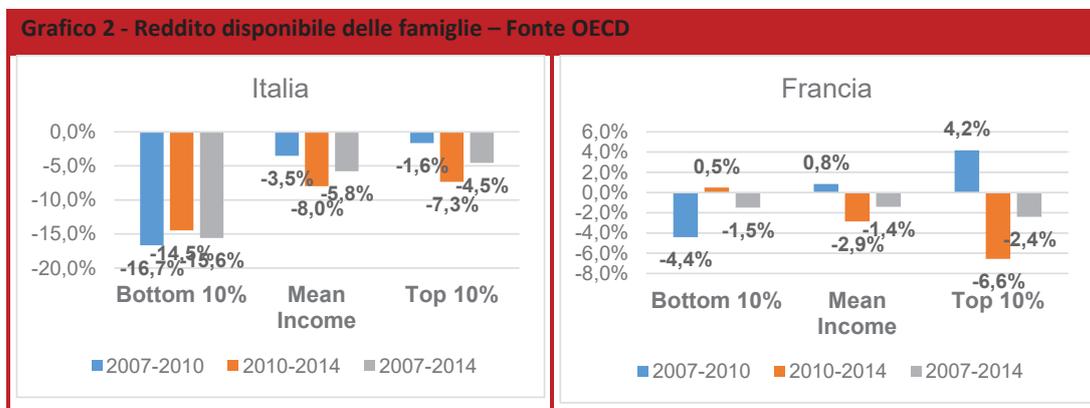


dei cosiddetti *working poors*⁷, soggetti occupati ma con retribuzioni al di sotto della soglia di povertà relativa di riferimento.

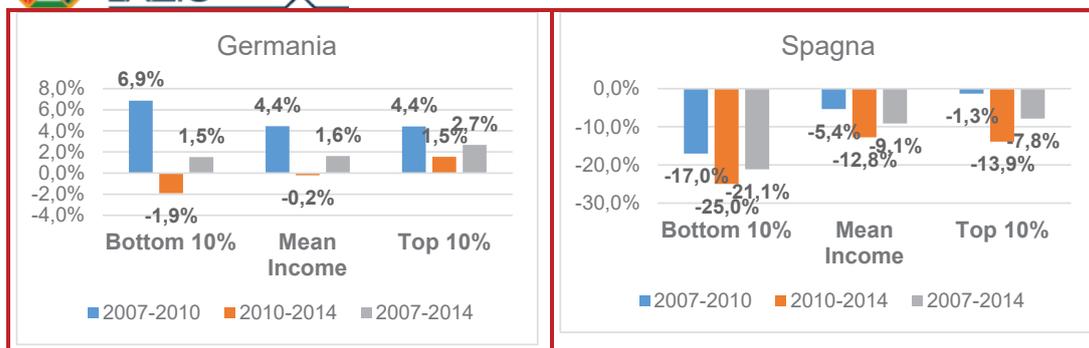
I principali paesi europei allo scopo di far fronte a questi fenomeni, soprattutto negli anni della crisi economico globale, hanno messo in campo alcune misure di contrasto alla povertà e, più in generale, di sostegno al reddito. I PES, anche in questo caso, hanno svolto una funzione fondamentale nell'implementazione delle politiche in tutti i paesi.

- **Le migrazioni.** La globalizzazione dell'economia non può essere separata dalla dinamica dei flussi migratori. Sulla base dei dati Eurostat nell'ultima decade (2006-2016), se si restringe l'analisi a Germania, Spagna, Francia e Italia, l'ordine dei paesi secondo il tasso medio annuo di crescita dell'immigrazione vede la Germania in testa con il 5%, la Francia con il 3%, l'Italia con appena l'1%, mentre la Spagna ha fatto registrare un tasso medio negativo (-7%). Al contrario, l'Italia risulta essere il paese con il più alto tasso medio annuo di emigrazione (10%), seguita a poca distanza da Spagna (9%), Francia (5%) e la Germania che invece presenta un tasso medio negativo pari a -2% annui.

I flussi migratori hanno evidentemente prodotto una pressione sui modelli organizzativi e sulle aspettative dell'offerta di servizi da parte dei PES; nei paesi più avanzati, ad esempio, i PES si sono dotati di servizi multilingue allo scopo di accogliere i flussi di immigrati che si riversavano agli sportelli.



⁷ Surhone L.M., Timpledon M.T., working poor, 2010



Agli aspetti di carattere economico e sociale appena accennati, anche la diffusione **delle politiche attive** nello scenario europeo ha evidentemente contribuito non poco a ridefinire l'organizzazione e la missione dei servizi per il lavoro (SPL). La Commissione europea, attraverso una serie di comunicazioni e raccomandazioni, ha fornito nel tempo numerose indicazioni ai paesi membri circa la trasformazione dei SPL. Tra queste, vale la pena ricordare, la comunicazione del 2010 *“Un'agenda per nuove competenze e per l'occupazione. Un contributo europeo verso la piena occupazione”*⁸, che affermava che i SPL avrebbero dovuto allargare il *range* dell'offerta: non più solo erogatori di misure finalizzate al *placement* dei disoccupati-percettori di sostegno al reddito, bensì soggetti capaci di offrire servizi ad una platea più ampia (occupati, inoccupati, imprese), impegnati nell'orientamento, nel *matching*, nei bilanci di competenze, nell'organizzazione di iniziative formative e nella consulenza qualificata sul mercato del lavoro. In molti casi, tali indicazioni, sono state accolte dai responsabili dei SPL, come alcuni studi dimostrano⁹.

Senza tralasciare alcuni elementi di contesto tracciati, possiamo tratteggiare tre **linee di tendenza** che vanno affermandosi dall'interno della trasformazione dei PES:

- La tendenza alla **specializzazione** di alcune attività e nodi della rete locale dei servizi;
- L'**ampliamento** della platea degli utenti e dei servizi resi;
- La sfida della **digitalizzazione** dei servizi.

a. Specializzazione di alcuni nodi della rete locale dei SPL

Con l'allargamento della gamma dei servizi offerti e con la diversificazione dei bacini trattati (disoccupati, occupati, soggetti in povertà, imprese, ecc...) le reti locali dei SPL (regionali o cittadini) hanno inaugurato un percorso di sostanziale **specializzazione funzionale**. Se nel passato i singoli nodi della rete, i vari uffici dei CPI dislocati nei quartieri delle città, replicavano gli stessi servizi burocratici-amministrativi o, in epoca più recente, servizi di

⁸ COM (2010) 682 final, 26 novembre 2010.

⁹ IDB, WAPES, OECD, The world of Public Employment Services, 2015



**REGIONE
LAZIO**

placement per i disoccupati, negli ultimi anni si è assistito ad un fenomeno di specializzazione e diversificazione funzionale di alcuni nodi (uffici, sportelli, centri di attività) della rete locale, in funzione delle esigenze dettate dai bacini trattati, dalle domande sociali prevalenti e dagli indirizzi strategici dei *policy maker*. Secondo una terminologia mutuata dalla ingegneria dei trasporti, dall'organizzazione logistica e più di recente dal linguaggio delle reti di telecomunicazione, le reti locali dei SPL, nell'esperienza europea più recente, vanno ridefinendosi secondo una logica *Hub and Spoke*, dove l'*hub* rappresenta un centro per l'impiego (o solo un ufficio della rete) che svolge un'attività specialistica, mentre tutti gli altri CPI sono posizionati sull'intero portafoglio di servizi *standard* e corrispondono ai nodi-*spoke* della rete locale¹⁰.

Il processo di specializzazione ha riguardato due tendenze interne: a) la prima chiama in causa la specializzazione di alcune attività di produzione del servizio specialistico; b) la seconda, la specializzazione di alcuni servizi rivolti ad un target definito di soggetti.

Nel primo caso, il processo di specializzazione di alcuni nodi della rete non riguarda direttamente il servizio offerto in *front-office* all'utenza, ma le attività propedeutiche all'offerta stessa del servizio, la sua preparazione condotta con metodi avanzati. È il caso, ad esempio, delle attività di *matching* e di *scouting della domanda delle imprese*, che vanno affermandosi nell'offerta dei SPL più sofisticati. Il lavoro di *matching* richiede una sofisticazione tecnologica ed organizzativa maggiore, tanto da non poter essere svolto autonomamente da tutti i nodi-*spoke* della rete. Come nel caso del **Regno Unito** che dal 2002 ha istituito degli uffici specialistici (hub) in cui lavora personale altamente specializzato nello scouting di opportunità, che gestisce un software (*Employment Relationship Management System*) che utilizza un sistema di *big data* in grado di replicare in tempo reale il numero di *vacancies* disponibili sul mercato locale, le quali, a loro volta, vengono incrociate con i *curriculum vitae* rilasciati dagli utenti agli sportelli dei nodi-*spoke*¹¹. Oppure è il caso della **Finlandia** o della **Norvegia**, dove si sono affermati alcuni iper-nodi della rete locale dei SPL che centralizzano le attività di elaborazione del *matching*, lasciando agli sportelli periferici la funzione sussidiaria di gestire in *front-office* con l'utenza le ipotesi di *match* elaborate¹² a monte.

Nel secondo caso, la specializzazione dei nodi riguarda direttamente le attività di *front-office* e tende a coincidere con la specializzazione di un *hub* in funzione di un determinato target di utenza: come nel caso dei **servizi alle imprese**. Nel **Regno Unito** è offerto un servizio di *recruiting* rivolto principalmente alle piccole imprese che non dispongono

¹⁰ Il processo di specializzazione è stato molto frequentemente anticipato da una ridefinizione del layout dei CPI, un tempo collocati in palazzi anonimi, in sede periferiche, oggi sempre più spesso, invece, al centro delle città, nelle vie principali, con interni organizzati in grado da offrire il ventaglio articolato dei servizi.

¹¹ Bresciani P.G., Sartori A., op. cit.

¹² Italia Lavoro, Benchmarking sui Servizi pubblici per l'impiego in Europa, 2014.



internamente delle risorse e delle competenze per svolgere tale funzione in maniera professionale. L'attività va dalla preselezione dei candidati all'organizzazione di un *training* pre-reclutamento, in modo da incrociare più facilmente le esigenze della domanda. In **Germania** alcuni *job center* offrono servizi alle imprese che vanno dall'assistenza al collocamento di soggetti disabili, alla pianificazione di attività formative. In **Francia** è stata elaborata una tecnica, denominata *recrutement par simulation*, basata sulla sperimentazione diretta del candidato su attività concrete, allo scopo di superare alcuni pregiudizi che potrebbero essere legati a candidati con apparenti *low skills*¹³.

b. L'allargamento dell'offerta di servizi

La rete locale dei PES non va solo specializzandosi, va anche accrescendo la gamma dei servizi offerti e soprattutto la sperimentazione di nuovi servizi verso alcuni particolari target. Il dibattito e le esperienze legate ai lavori digitali sulle piattaforme hanno fatto emergere nuovi bisogni, come testimoniano alcuni recenti studi. Per i PES, quello dei **nuovi lavori digitali** (o *digital job market platform*), diventa un terreno su cui sperimentare nuovi servizi avanzati¹⁴, che tengano conto dei rischi e delle vulnerabilità connesse a questo specifico segmento della forza-lavoro.

Lo studio mostra che in **Danimarca** si stanno sperimentando alcuni servizi di formazione, implementati attraverso i CPI, dedicati esclusivamente ai lavoratori digitali, allo scopo di potenziare le competenze specifiche per i lavoratori a più alti skills, oppure agire sulle competenze trasversali (o *soft skills*) per altri segmenti di questo target. Anche altri studi condotti dal Cedefop, confermano l'importanza della formazione per i lavori digitali allo scopo di ridurre gli skill mismatch¹⁵. La **Finlandia**, invece, nel 2017 ha maturato un'esperienza ancora più complessa rivolta ai *digital labours*, che consiste nella gestione, tramite i canali digitali della rete nazionale dei PES, di una piattaforma pubblica per l'intermediazione di lavoro relativamente ad alcuni settori¹⁶.

Un altro campo su cui si è sviluppato l'allargamento dell'offerta è quello dei **servizi multilingue per i migranti**. Alcuni paesi europei hanno sviluppato canali di accesso multilingue, allo scopo di accogliere l'utenza di migranti, con operatori specializzati, in grado di gestire colloqui di orientamento collettivo e individuale in diverse lingue¹⁷.

¹³ Bresciani P.G., Sartori A., op. cit.

¹⁴ European Commission, *Atypical Employment and the Role of European PES, 2016*

¹⁵ Cedefop, *Insights into skill shortages and skill mismatch, 2018*

¹⁶ European Commission, *Atypical Employment and the Role of European PES, 2016*

¹⁷ IDB, WAPES, OECD, *The world of Public Employment Services, 2015*



c. La sfida della digitalizzazione

In passato ai servizi per il lavoro si accedeva esclusivamente con incontri *face to face* con l'operatore, con contatti telefonici o consultando il sito dei CPI. Negli ultimi anni in alcune esperienze europee si fa largo un approccio cosiddetto *multi-channelling*¹⁸, dal momento che l'accessibilità ai servizi può avvenire contemporaneamente mediante diversi canali, che non escludono quello digitale.

Alcuni recenti studi relativi all'uso e all'accesso dei servizi pubblici hanno mostrato la crescita al ricorso dei canali digitali, segno che i problemi del *digital divide* iniziano a cambiare segno: il problema non è più (o non è solo) chi ha accesso ad Internet, ma chi ha le competenze giuste per utilizzare correttamente le risorse di rete¹⁹. Inoltre, all'interno di questi studi emerge chiaramente che il canale di accesso digitale non può essere concepito come unico canale: a) perché ci sono ancora segmenti di utenza che hanno problemi di accesso e di utilizzo; b) perché le preferenze degli utenti variano a seconda della tipologia del servizio richiesto; c) perché in alcuni paesi, compresa l'Italia, c'è una scarsa fiducia sulla qualità dei servizi pubblici e il solo accesso in rete potrebbe non bastare.

Per questi motivi la strategia maturata in alcune esperienze avanzate dei PES è quella *multi-channelling*, che assicura diversi canali di accesso, che tengono conto della complessità del servizio richiesto, nonché del target dei richiedenti. Gli approcci sono andati differenziandosi secondo due linee di sviluppo.

La prima è quella più forte, rappresentata bene dall'esperienza dell'**Olanda**, che a partire dal 2010, come conseguenza delle politiche di austerità, ha introdotto un servizio di *self-service* come canale primario obbligatorio, grazie al quale il disoccupato accede seguendo una procedura on line che lo accompagna nell'espletamento delle pratiche amministrative, attraverso un sistema di *self-assessment*, fino a portarlo a delle procedure di *matching* on line. Qualora l'utente dovesse dichiarare di non avere gli skills per seguire la procedura on line, viene programmato un appuntamento con un operatore per un colloquio *face to face*. Una seconda strategia, più soft (*blended strategy*), è quella del **Regno Unito**, che ha scelto una strada mista, che non obbliga l'utente a seguire come *primary channel* quello digitale.

Alcuni studi hanno poi mostrato che la linea di sviluppo delle tecnologie potrebbe portare presto verso una evoluzione di questo approccio definita come *omni-channelling*, che descrive un sistema di accesso ancora più integrato, cosicché qualsiasi sia la strada scelta dall'utente le informazioni non sono mai disperse, oppure se l'utente decidesse per un

¹⁸ Bresciani P.G., Sartori A., op. cit.

¹⁹ European Commission, *Multi-Channel management in PES: from blending to omi-channelling*, 2017



colloquio *face to face* via skype, saremmo dinanzi ad una ipotesi che fa saltare la dicotomia tra canale digitale e canale tradizionale²⁰.

Inoltre, va affermato che la sfida della digitalizzazione intrapresa dai PES ha ancora un'altra rilevanza, non direttamente connessa all'esperienza di accesso ai servizi da parte degli utenti. La digitalizzazione diventa un canale di integrazione funzionale dei nodi della rete dei PES, sul piano locale e sul piano nazionale. La raccolta, l'integrazione, l'elaborazione e la diffusione di informazioni, imparando dalle migliori esperienze di *management* dei *big data*, costituisce una strada prioritaria su cui investire per lo sviluppo di servizi ad alto potenziale. Anche nell'ipotesi precedentemente richiamata della specializzazione dei nodi della rete locale dei PES, l'integrazione offerta dalle tecnologie digitali, assicurerebbe lato utente, la possibilità di integrare su un unico dispositivo (dal pc al mobile, al tablet), mediante l'uso di piattaforme web o app, le diverse esigenze assicurando in definitiva un collettore unico dei servizi complessivamente offerti, seguendo un approccio unitario diffuso in alcune esperienze europee, come quella inglese e tedesca, dell'*one stop shop*.

La strategia della digitalizzazione è andata sviluppandosi di pari passo con la tendenza alla personalizzazione dei servizi. Il tema della personalizzazione dei servizi e della valutazione dei bisogni del cittadino risulta centrale nella strategia dei PES. Lo scopo è, da un lato, quella di segmentare la platea dei destinatari dei programmi e delle misure di politica del lavoro, individuando platee omogenee per caratteristiche (in termini di rischio di disoccupazione e di opportunità di trovare lavoro) così da programmare interventi coerenti rispetto a tali caratteristiche; dall'altro, possono risultare utili a pianificare le misure di accompagnamento stimando l'intensità di aiuto necessaria al re-inserimento del soggetto nel mercato del lavoro. Nell'ambito dei paesi europei, Il **Regno Unito** è stato il primo ad introdurre una tecnica di profilazione statistica, già a partire dal 1994, volta a predire il rischio di disoccupazione di lunga durata. L'**Olanda** nel 1999 aveva stato introdotto *Kansmeter*, uno strumento di profilazione volto a determinare la distanza dal mercato del lavoro dei disoccupati. Anche in **Germania** le tecniche di profilazione risultano molto consolidate, sia per quanto riguarda la metodologia stessa, sia per la capacità di utilizzo strategico e integrato delle risultanze. Lo strumento utilizzato si chiama *Potenzialanalyse*, è stato previsto per la prima volta nel 2001 e generalizzato nel 2005 quale parte delle riforme Hartz. Il profiling viene attuato durante una approfondita intervista di sessanta minuti circa, tesa a mettere in luce i punti di forza e le potenzialità dell'individuo. L'Italia ha adottato più di recente le tecniche di profilazione, partendo dall'esperienza del Programma Nazionale Garanzia Giovani e dalla gestione dell'Assegno di Ricollocazione. Grazie a queste politiche attive sono state sperimentati strumenti di segmentazione dei target che aiutano i CPI a pianificare le proprie azioni diversificando e dosando la propria assistenza e garantendo maggiore sostenibilità.

²⁰ European Commission, *op. cit.*



B. Il Sistema Lazio dei Servizi Pubblici del Lavoro

A seguito del mutato assetto istituzionale e sulla spinta dell'attuazione del Programma Garanzia Giovani, la Regione ha istituito nel 2013 un **Assessorato** esclusivamente dedicato **al lavoro**, dando l'avvio alla costruzione del primo "Modello Lazio" dei Servizi Pubblici per il Lavoro, con il quale ha attuato anche tutte le politiche attive regionali (progetti FEG e Contratto di ricollocazione).

La decisione strategica, per realizzare un mercato del lavoro moderno ed in linea con le migliori esperienze europee, è stata quella di costruire un **sistema misto pubblico/privato**, dove fosse ben evidente la centralità del ruolo pubblico e la complementarietà del privato per quanto riguarda i servizi specialistici.

Fondamentale è stato anche creare comunicazione e connessione tra i vari soggetti pubblici coinvolti nel Sistema.

Inoltre, dato che il versante pubblico era istituzionalmente diviso in due livelli autonomi che collaboravano tra loro ma non erano gerarchicamente connessi, il livello regionale e il livello provinciale (da cui dipendevano gli uffici locali, i Centri Per l'Impiego), è stata istituita, con la legge regionale 14 luglio 2014, n. 7, la **Consulta regionale dei servizi regionali per l'impiego del Lazio**, quale organismo permanente di consultazione in relazione alle politiche regionali in materia di lavoro, al fine di fare da raccordo e coordinamento tra i due livelli, rafforzare l'incontro tra domanda e offerta.

Con la DGR 198 del 2014 sono state definite le procedure e i requisiti per l'**accreditamento dei servizi al lavoro** e le modalità del loro affidamento agli operatori accreditati.

Nel corso del 2015 il Sistema è stato sottoposto a un processo di autovalutazione e confronto con le migliori pratiche europee, in base al raccordo tra la Regione Lazio e il Network europeo dei PES, al quale l'Italia aderisce.

Dall'analisi dell'organizzazione e del funzionamento del Sistema dei Servizi per il lavoro del Lazio, compiuta da tre valutatori della Commissione europea e del Network europeo nel corso della "*PES benchlearning visit*", tenutasi dal 10 al 12 aprile 2015, è scaturito un report che ha evidenziato i punti di forza del sistema nonché utili indicazioni sulle aree di possibile miglioramento.

In particolare, è emerso che le aree in cui i miglioramenti potevano potenziare gli aspetti operativi e i risultati dei PES erano le seguenti:

- categoria dei giovani. Occorrevano strategie di sensibilizzazione specifiche orientate a raggiungere la parte più vulnerabile della popolazione NEET, tramite la costruzione di nuove partnership con le organizzazioni giovanili, i servizi sociali, le ONG e, in genere, con tutti gli attori che interagiscono con questo segmento della popolazione;
- servizi offerti ai datori di lavoro. Era necessaria una strategia volta a rafforzare, in modo sistematico e con una prospettiva a lungo termine, i rapporti con la categoria dei datori di



**REGIONE
LAZIO**

lavoro, distinguendo chiaramente tra l'attività principale, consistente in servizi di rilevazione attiva dei posti vacanti e di abbinamento ai profili di chi è in cerca di lavoro, e ulteriori servizi complementari rivolti ai datori di lavoro, quali ad esempio corsi di formazione professionale permanente;

- armonizzazione dei processi dei PES operativi. Occorreva definire uno standard di gestione dei PES, nonché i servizi operativi di base e i processi di supporto in uso presso tutti i PES. Occorreva, altresì, definire un profilo standard delle qualifiche del personale PES volto a stabilire un riferimento regionale di valutazione delle prestazioni dei PES;
- gestione strategica delle prestazioni. In tale ambito era decisivo tradurre gli obiettivi qualitativi fissati a livello regionale in obiettivi quantitativi operativi, da monitorare utilizzando indicatori chiave della performance orientati ai risultati, che si basassero sulle analisi del mercato del lavoro e, a cascata, attraverso i PES locali, creando un sistema di valutazione delle prestazioni basato su benchmark, nonché rafforzando ulteriormente i sistemi di incentivazione del personale, al fine di aumentare le prestazioni sia a livello di squadra, sia a livello individuale. Occorreva, cioè, dare vita a un processo trasparente di fissazione degli obiettivi e di costante monitoraggio, in grado di aiutare il sistema a rafforzare la posizione dei PES nella comunità, costruendo un'immagine positiva dei PES come un sistema al servizio della popolazione e non come un'istituzione burocratica;
- corretta comunicazione dei progressi compiuti dal sistema PES del Lazio nei confronti dello staff. Occorreva accrescere la consapevolezza del personale rispetto agli sviluppi conseguiti e all'importanza del contributo che ogni singolo componente dello staff offre al raggiungimento di un comune obiettivo;
- sistema ICT regionale e suo sviluppo ulteriore. Occorreva unire i *data-base* provinciali in un unico *data-base* regionale, in grado di memorizzare non solo i dati che rispecchiano l'attuazione delle misure di politiche attive del lavoro (numero di destinatari coinvolti, spese sostenute, ecc.), ma anche i risultati di *performance* che riflettono l'effetto ottenuto da tali misure (transizioni nel mercato del lavoro avvenute in un dato periodo, numero di destinatari precedentemente inattivi coinvolti in politiche attive, grado di soddisfazione degli utenti, ecc.), al fine di aumentare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- rafforzare l'unità statistica della Direzione Lavoro, nonché il suo ruolo nel fornire risultati affidabili e plausibili desunti dall'analisi dei dati, in modo da creare una solida base per le future riforme relative alle azioni dei PES.



Nel report si sottolineava, inoltre, che *“la Direzione Lavoro è consapevole delle questioni chiave da affrontare e che sta incamminandosi nella giusta direzione, verso un sistema regionale dei PES armonizzato e moderno, ma che occorre, in vista delle prossime riforme legislative, essere ben preparati ai cambiamenti attesi con un solido piano di azione”*.

L’analisi scaturita dal Pes network, nonché le novità normative introdotte in materia di politiche del lavoro (così detto "Jobs Act") e di riforma delle Province e delle Città metropolitane (c.d. Del Rio) hanno spinto la Regione ad avviare un percorso che, a partire dalla configurazione del sistema dei servizi per il lavoro, ha sviluppato un primo embrione di riorganizzazione.

Con deliberazione di Giunta regionale 275/2016, pertanto, la Regione ha adottato un apposito **Piano di azione 2016-17**, finalizzato a potenziare il sistema dei servizi per il lavoro attraverso la pianificazione di poche e mirate azioni di intervento:

Azione 1. Rafforzamento e qualificazione delle strutture territoriali pubbliche (CPI):

- *Piani provinciali di gestione attuativa (PGA)*
- *Piani operativi per ogni CPI*
- *Rafforzamento delle competenze del personale;*

Azione 2. *Scouting* delle opportunità lavorative;

Azione 3. Standardizzazione delle procedure amministrative;

Azione 4. Gestione strategica delle performance e della qualità;

Azione 5. Verso l’integrazione dei servizi: la strategia di inclusione attiva;

Azione 6. Interventi sperimentali:

- Marketing delle politiche del lavoro
- Gestione delle situazioni di crisi e precrisi
- Certificazione delle competenze;

Azione 7. Il sistema informativo unitario del Lazio;

Azione 8. Rete degli sportelli regionali che intervengono nelle politiche attive.

Di seguito l’illustrazione di cosa è stato fatto nelle azioni più rilevanti:

Azione 1

- Piani di gestione attuativa (PGA)

La Regione, sulla base di una dettagliata rilevazione, effettuata da Anpal Servizi tra novembre 2015 e febbraio 2016, presso ciascun CPI, ha adottato, a marzo 2016, 5 Piani di Gestione Attuativa (PGA) a livello provinciale, allo scopo di disporre dei dati e delle informazioni utili alla assunzione di decisioni in merito al potenziale di servizi erogabili da parte degli operatori attivi e alla loro più efficace allocazione organizzativa, all’eventuale fabbisogno in termini di risorse strumentali e tecnologiche, compresa la possibilità di ottimizzare i processi di lavoro attraverso l’utilizzo delle nuove tecnologie, al migliore posizionamento dei Centri per



l'Impiego attraverso lo sviluppo di servizi di comunicazione e marketing verso le imprese e i lavoratori.

Il PGA è uno strumento programmatico, organizzativo e gestionale, atto a supportare la delicata fase di riorganizzazione dei servizi pubblici per il lavoro, contribuendo a tradurre impegni ed obblighi in doveri esercitati e diritti esigibili. In particolare, ogni PGA quali-quantifica gli obiettivi di medio termine e gli obiettivi di breve termine dei Centri per l'Impiego nel periodo di tempo considerato (1 anno), identifica e pianifica le attività che i Centri per l'Impiego devono realizzare per raggiungere gli obiettivi, quali-quantifica gli operatori necessari alla realizzazione delle attività, quali-quantifica eventuali ulteriori fabbisogni dei Centri per l'Impiego.

In ciascun PGA è stata analizzata la stima dei potenziali beneficiari dei servizi erogati dai Centri per l'Impiego, effettuata in ragione delle categorie di lavoratori individuate dal d.lgs. 150/2015, come destinatari, a diverso titolo e in diversa misura (distinguendo fra percettori o meno di un ammortizzatore sociale), dei servizi erogati, a cui sono stati aggiunti i potenziali beneficiari del programma Garanzia Giovani e dell'Avviso pubblico "Contratto di ricollocazione". Nello specifico, per ciascun Centro per l'Impiego sono stati stimati il numero complessivo di destinatari per l'anno 2016, periodo di riferimento del Piano; sono stati riportati i dati inerenti al genere e alle classi di età; sono riportati i dati inerenti al titolo di studio; è stato stimato il flusso mensile di ingresso nel bacino di utenza dei CPI.

I singoli PGA contengono, inoltre, l'analisi organizzativa dei CPI, che è stata effettuata in riferimento ai seguenti ambiti:

- risorse umane, con indicazione, per ciascun CPI attivo: del numero totale di operatori; del numero di operatori per tipologia contrattuale (a tempo indeterminato, o a tempo determinato, con contratto di collaborazione o con P.IVA) e attività (front office o back office); del numero di operatori per classe di età, distinguendo per tipologia contrattuale; del numero di operatori per titolo di studio, distinguendo per tipologia contrattuale; del numero di operatori per livello di inquadramento; del numero di operatori per profilo professionale (Amministrativo, Orientatore, Orientatore esperto, Orientatore di settore: autoimprenditoria, disabilità immigrazione, ...); del numero di operatori per inquadramento e profilo professionale.
- carichi di lavoro per servizio, con indicazione, per ciascun Centro per l'Impiego attivo, del tempo di lavoro dedicato a ciascun servizio;
- risorse strumentali e tecnologiche (PC, Telefoni, Postazioni dedicate, DB aziende, Sistemi informativi per servizi ai lavoratori, Sistemi informativi per IDO, Collegamento internet, Sito internet, Auto di servizio, spazi per incontri collettivi);



- azioni di comunicazione e marketing (realizzazione materiale informativo, contenuti web per lavoratori, utilizzo di social media per promozione, realizzazione incontri/eventi...) verso i lavoratori e verso le imprese.

- Piani operativi dei singoli CPI

Dopo l'adozione dei 5 PGA, sono stati adottati Piani operativi per ciascun CPI del Lazio, all'interno dei quali sono stati declinati in chiave operativa gli obiettivi e le attività dei rispettivi PGA provinciali di riferimento, consentendo a ciascun CPI di definire il proprio piano di lavoro, di pianificare obiettivi e attività di propria competenza, nonché di allocare gli operatori in base al tipo di servizi da erogare, ai tempi di erogazione e alle caratteristiche professionali di ciascun operatore.

Ogni Piano si articola nelle seguenti sezioni:

- rappresentazione degli obiettivi e delle attività del CPI, del numero di operatori necessari per la realizzazione delle attività;
- allocazione organizzativa degli operatori in base al tipo di servizi da erogare, ai tempi di erogazione e alle caratteristiche di ciascuna risorsa;
- schedulazione mensile e annuale di obiettivi e attività del Centro per l'impiego e di ciascun operatore e definizione del piano di lavoro di ciascuna risorsa;
- pianificazione dei percorsi di adeguamento delle competenze degli operatori e dei tempi di approvvigionamento delle risorse strumentali e tecnologiche.

- Rafforzamento competenze

Sono stati svolti, tramite Anpal Servizi, dei seminari di trasferimento delle competenze a tutti gli operatori dei CPI in merito alla nuova normativa introdotta dal così detto Jobs Act ed alla metodologia da applicare per realizzare i Patti di servizio personalizzati previsti dal D. Lvo 150/15

Azione 2

È stata effettuata una sperimentazione dello **Scouting delle opportunità lavorative** per verificarne punti di forza e punti di debolezza prima di estendere la metodologia a livello regionale. L'obiettivo era di rendere disponibili maggiori e più puntuali informazioni sui microsettori economici maggiormente interessati da una positiva dinamica del mercato del lavoro, per dotare i CPI degli strumenti conoscitivi e organizzativi necessari ad agevolare lo sviluppo e l'incremento delle relazioni con le imprese in ciascun territorio di competenza.

E' stato definito un modello di scouting basato sull'uso dei dati relativi alle Comunicazioni Obbligatorie (CO).

L'opportunità di poter utilizzare l'intero archivio delle Comunicazioni Obbligatorie, i cui dati nel Lazio vengono anonimamente pubblicati anche nello spazio Open Data e, quindi, di avere informazioni sul totale delle aziende che hanno registrato variazioni contrattuali ha suggerito



di orientare la ricerca verso l'individuazione delle aziende con "future" dinamiche occupazionali di segno positivo. Ci si è basati sui seguenti indicatori:

- Contributo alla "nuova occupazione": Capacità rispetto alle altre imprese del territorio di generare nuova occupazione, coinvolgendo risorse umane con le quali non aveva già avuto rapporti di lavoro in precedenza.
- Contributo alla creazione di occupazione stabile: Propensione rispetto alle altre imprese del territorio ad assumere lavoratori con contratti di lavoro stabili.
- Contributo ai saldi occupazionali: Capacità di generare occupazione aggiuntiva nel territorio di tipo permanente.

Azione 3

A dicembre 2016 è stato adottato il documento "**Standardizzazione delle procedure amministrative** di cui al d.lgs.14 settembre 2015, n. 150", al fine di costruire un modello di processi operativi e un set di strumenti validi per tutti gli operatori del Sistema dei Servizi per il Lavoro connessi alla gestione del percorso di erogazione dei servizi e degli interventi di politica attiva regionale, con lo scopo di migliorare l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza di tutti i flussi di lavoro.

In particolare, sono state standardizzate le procedure relative al Patto di servizio personalizzato, prevedendo, in maniera dettagliata, tutti gli adempimenti che il singolo CPI deve porre in essere, indipendentemente dalla Provincia di riferimento.

Azione 4

A dicembre 2017, al fine di analizzare il sistema di accreditamento e individuare azioni di sviluppo dello stesso, è stata approvata la nota metodologica statistica attraverso cui valutare le **performance dei Soggetti accreditati** ai servizi per il lavoro, predisponendo specifici indicatori che concorrano a elevare e ottimizzare i servizi erogati dagli Enti accreditati.

In particolare, la nota metodologica è stata impostata sulla misura "tirocini extracurricolari" nell'ambito del Programma "Garanzia giovani", individuando tre indicatori in grado di rappresentare per ciascun Ente accreditato: la capacità di attivare tirocini in relazione ai beneficiari assegnati; l'intervallo temporale necessario all'avvio di un tirocinio; la quota dei beneficiari presi in carico. Tale metodologia è replicabile, con le opportune modifiche e integrazioni, anche alle altre misure di politiche attive che vedono coinvolti i Soggetti accreditati.

Azione 7

Il mutamento del contesto normativo e istituzionale, nonché la corretta gestione del Programma "Garanzia Giovani" avevano fatto emergere la necessità di effettuare una decisa ristrutturazione dei sistemi informativi per il lavoro della Regione Lazio, non più prorogabile, sia che si fosse



trattato di affrontare la cosiddetta fase transitoria definita dal Sistema Informativo Unitario per le Politiche del Lavoro (SIULP), sia che si fosse approdati verso un sistema Unico gestito dall'ANPAL.

Vi era, infatti, l'urgenza di adeguare gli attuali flussi informativi in un'ottica centralizzata, poiché alcuni servizi a breve saranno resi accessibili da un unico portale nazionale, come il caso della DID, delle CO e del Profiling, al fine di migliorare e rendere più gestibile da parte degli uffici competenti i servizi di Garanzia Giovani fase 2. Tale ristrutturazione comportava la necessità di avere un maggiore controllo e conoscenza dei sistemi del lavoro locali (Provinciali), soluzione che, comunque, oltre ad una maggiore governance dei servizi erogati avrebbe consentito, mediante l'innalzamento della tipologia e della qualità dei servizi erogati, di ottimizzare la spesa in ICT in linea con le esigenze di contenimento della spesa pubblica.

A tal fine, si è proceduto a incaricare la società LAZIOcrea di produrre un apposito studio di fattibilità, volto a riorganizzare gli applicativi informatici componenti del SIL per conseguire i seguenti obiettivi:

- razionalizzazione e integrazione di tutti i sistemi di gestione e monitoraggio di riferimento del Programma “Garanzia Giovani”;
- modifica del Sistema per l'apprendistato professionalizzante (o di II livello) e implementazione di moduli per la gestione dell'Apprendistato di I e III livello, nonché di un modulo per la FAD;
- integrazione del sistema regionale con i SIL provinciali e sviluppo delle funzionalità di supporto alle attività dei CPI.

Azione 8

Tenuto conto dell'estensione e della densità delle politiche e degli interventi messi in campo, la Direzione Lavoro, ritenendo necessario che le competenze e le professionalità, che ruotano a diverso livello istituzionale e operativo intorno al tema del mercato del lavoro, attivino tra loro una sinergia costante e duratura, ha avviato uno stabile e continuativo processo di concertazione di tutte le attività programmatiche e regolamentari.

Ha, in particolare, coinvolto costantemente la **Consulta regionale dei servizi regionali per l'impiego del Lazio** - organismo permanente di consultazione in relazione alle politiche regionali in materia di lavoro, istituito nel 2014, presieduto dal direttore della Direzione e composto dai responsabili territoriali dei servizi regionali per l'impiego -, in particolar modo in relazione a tutti gli interventi messi in campo dalla Direzione che hanno coinvolto i CPI. Nel corso del 2016, al fine di rafforzare tale processo di concertazione, la Regione ha sottoscritto con le parti sociali (rappresentanti regionali di Cgil, Cisl e Uil e di associazioni di categoria quali Unindustria, Federlazio, Confcommercio, Confesercenti, Confartigianato, Coldiretti, Cna, Federalberghi, Cisl, Confapi, Confcooperative, Abi e Casartigiani Lazio) un **“Patto per le Politiche Attive”**, finalizzato alla condivisione e all'attuazione di un programma strategico di implementazione dei servizi per il lavoro per dare vita a un'organizzazione in grado di dare



risposte concrete ai cittadini che perdono il posto di lavoro, mettendo in sinergia tra di loro Regione, attori pubblici e privati di prossimità con i cittadini e il sistema delle imprese. La Regione ha, infine, costituito la “**Rete regionale dei servizi per il lavoro**”, composta da tutti i soggetti che, a diverso titolo, operano nell’ambito del Sistema dei servizi per il lavoro del Lazio (soggetti accreditati ai servizi per il lavoro, Forum dei Giovani, CPI, CCIAA del Lazio, Comitato Regionale di Coordinamento delle Università del Lazio, Ufficio scolastico regionale, un rappresentante per ogni firmatario del Patto per le Politiche Attive), che ha la finalità di contribuire alla formulazione degli indirizzi operativi, con lo scopo di promuovere le opportunità di accesso ai servizi e alle misure di politica attiva sul territorio regionale a favore sia delle persone in cerca di occupazione sia delle imprese.

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 e in particolare i commi 793-800 – ha previsto specifiche disposizioni per completare la **transizione in capo alle Regioni** delle competenze gestionali in materia di politiche attive del lavoro esercitate attraverso i CPI e consolidarne l’attività a supporto della riforma delle politiche attive del lavoro (D. Lgs. 14 settembre 2015, n. 150), nel rispetto dei LEP.

Alla luce delle suddette disposizioni, la Regione Lazio ha sottoscritto le **convenzioni** con la Città Metropolitana di Roma Capitale e le Province di Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo per la gestione della fase transitoria del trasferimento del personale fino al 30 giugno 2018 ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205. La Direzione Lavoro ha, poi, istituito al proprio interno **tre nuove “Aree”** (Determinazione G07549 del 12 giugno 2018) in cui sono stati distribuiti i 35 CPI del Lazio, utilizzando, come parametri di riferimento, la contiguità territoriale ed il numero di personale da coordinare e gestire presso i centri, allo scopo di rendere le nuove strutture organizzative di base il più bilanciate possibili:

1. Area decentrata “Centri per l’Impiego Lazio Nord”;
2. Area decentrata “Centri per l’Impiego Lazio Centro”;
3. Area decentrata “Centri per l’Impiego Lazio Sud”.

Il 27 giugno 2018 è stato assegnato il personale alle tre Aree decentrate. A partire dall’1 luglio 2018 la Regione Lazio ha assunto la competenza gestionale dei servizi per l’impiego con **l’immissione nei ruoli regionali** del personale impegnato nei servizi proveniente dalle Amministrazioni Provinciali laziali e dalla Città Metropolitana di Roma.

In base a questa prima riorganizzazione nel Lazio sono presenti complessivamente 35 CPI così localizzati: 10 CPI nell’Area decentrata Centri per l’Impiego Lazio Nord e 4 “uffici locali”; 12 CPI nell’Area decentrata Centri per l’Impiego Lazio Centro e 1 ufficio SILD + 1 ufficio Porta futuro; 13 CPI nell’Area decentrata Centri per l’Impiego Lazio Sud (come descritto nello schema sottostante)
Il numero di operatori presenti nei 35 CPI della Regione è attualmente pari a 555 unità così distribuite:



113 nei CPI dell'Area decentrata Centri per l'Impiego Lazio Nord, 228 nei CPI dell'Area decentrata Centri per l'Impiego Lazio Centro, 214 nei CPI dell'Area decentrata Centri per l'Impiego Lazio Sud.

La Regione Lazio ha, inoltre, affittato, tramite la sua società in house Laziocrea, il ramo d'azienda della società Capitale Lavoro, in house della Città Metropolitana Roma Capitale, che supportava i centri per l'impiego nell'erogazione dei servizi per il lavoro. Tale ramo d'azienda consta di 167 dipendenti, che per 2 anni, tale la durata dell'affitto, continueranno a supportare i centri, come fatto finora.

Già nel 2016, dall'analisi dei fabbisogni di professionalità contenuta nei 5 Piani di Gestione Attuativa (PGA), era emerso che gli operatori necessari a erogare i servizi all'utenza (servizi rivolti ai percettori di Naspi, Dis-Coll e indennità di mobilità; servizi rivolti ai beneficiari dell'Assegno di ricollocazione; servizi rivolti agli aderenti a Garanzia Giovani; servizi di scouting e formazione; servizi relativi alle politiche attive del Contratto di ricollocazione) erano pari a n. 830 unità. Pertanto, considerato che, al momento dell'adozione dei PGA, gli operatori presenti nei CPI erano 564, il gap era quantificato in 266 unità, riscontrato prevalentemente nel profilo professionale di orientatore.

La **Conferenza Unificata**, il 21 dicembre 2017, ha approvato un piano di rafforzamento dei servizi e delle misure di politica attiva per il lavoro che prevede una azione di **rafforzamento degli organici** e un **investimento in formazione** degli operatori. Nella Regione Lazio, il potenziamento degli organici dei CPI, riguardava 128 operatori aggiuntivi, a cui si aggiungevano 39 operatori qualificati in materia di sostegno all'inclusione attiva. Tale ripartizione teneva conto della distribuzione equilibrata delle risorse sul territorio nazionale e dell'incidenza del fabbisogno dell'utenza. Sono state firmate due apposite **Convenzioni con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed Anpal** per il potenziamento dei CPI regionali.

Il presente "Piano straordinario di potenziamento" 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

Come è stato già anticipato, la Regione Lazio promuove un sistema di servizi per il lavoro fondato sulla cooperazione tra i servizi pubblici per l'Impiego e gli altri operatori accreditati e autorizzati (pubblici e privati). Complessivamente la rete pubblico/privata, che unisce i CPI regionali e i soggetti accreditati ai servizi per il lavoro, attualmente è composta da 173 soggetti che erogano servizi attraverso 223 sportelli attivi sul territorio ²¹.

²¹ Dati aggiornati a luglio 2018.



Tabella 1 Tipologia soggetti accreditati nella Regione Lazio

TIPOLOGIA ACCREDITATO	SOGGETTO	SOGGETTI ACCREDITATI	SPORTELLI ATTIVI
Agenzie di somministrazione di lavoro		8	13
Agenzie di intermediazione		10	20
Agenzie di ricerca e selezione		14	25
Agenzie di supporto alla ricollocazione		15	21
Altro soggetto giuridico con i requisiti per spl		6	6
Associazione/soggetto senza fini di lucro		7	7
Associazioni dei datori di lavoro		3	3
Comuni		3	3
Consulenti del lavoro		0	0
Enti di formazione		40	52
Fondazione consulenti del lavoro		1	7
Istituti di scuola secondaria di secondo grado		6	6
Roma Capitale -centri orientamento		16	16
Roma Capitale -centro formazione		7	7
Università pubbliche e private		2	2
Totale soggetti accreditati		138	188
Centri per l'Impiego		35	35
Totale rete SPL		173	223

Fonte: Direzione regionale Lavoro

C. Il rapporto percettori operatori nei CPI della Regione Lazio

L'analisi del rapporto tra percettori e operatori in forza presso i CPI fornisce una parziale indicazione della distribuzione dei carichi di lavoro e un segnale delle esigenze di potenziamento. Si tratta di un'analisi parziale, illustrata qui per avere una idea dei carichi di lavoro. Lo studio approfondito per il piano di potenziamento utilizza metodologie più raffinate e verrà illustrato nella Parte II.



Per ora restringiamo il campo di analisi alle sole entrate mensili di beneficiari (dati di flusso) – riferite al primo semestre del 2018 – dei servizi erogati dai CPI in ragione delle categorie di lavoratori individuate dal D. Lgs. 150/2015²². Per quanto concerne il dato degli operatori si è tenuto conto della distribuzione degli stessi transitati dalle Amministrazioni provinciali e da Roma Città Metropolitana alla Regione (così come descritto nel paragrafo precedente). Tuttavia, pur concentrando l'analisi esclusivamente su questo set parziale di informazioni, che comporta inevitabilmente la sottostima degli effettivi carichi di lavoro, si evidenzia un gap di personale in alcuni CPI della rete regionale, confermando per altro già quanto emerso nel Piano di Gestione Attuativa e nei Piani Operativi elaborati tra il 2016 e il 2017²³.

Nei CPI dell'Area Nord, ogni operatore nel primo semestre 2018 ha trattato in media nuovi 17 percettori che si sono rivolti ai CPI, un rapporto lievemente più basso della media regionale, pari a 20 nuovi percettori per ogni operatore (Grafico 3).

Il CPI di Rieti si colloca decisamente sopra la media dell'area nord e di quella regionale, con 47 nuove entrate per ogni operatore, seguito dal CPI di Morlupo e Civita Castellana (rispettivamente 28 e 24 nuovi percettori per operatore), mentre tutti gli altri CPI si muovono intorno alla media dell'area di riferimento.

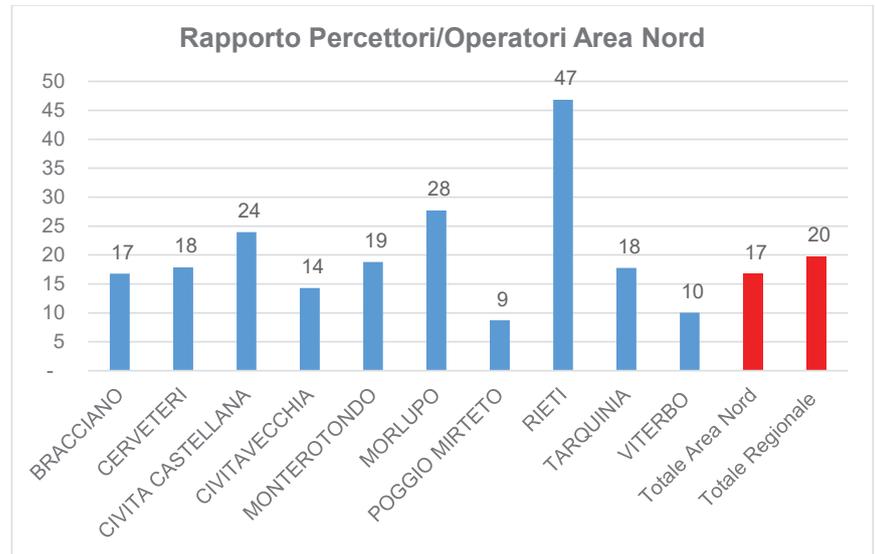
²² Al fine di stimare i flussi di ingresso completi che impattano sui CPI della Regione Lazio oltre ai percettori si dovrebbero prendere in considerazione i dati relativi al programma Garanzia Giovani, all'Avviso pubblico "Contratto di ricollocazione Generazioni" e altre politiche attive regionali, nonché la misura nazionale denominata Reddito di Inclusione (ReI). Il bacino potenziale di riferimento dei CPI per ogni realtà territoriale della Regione Lazio è rappresentato utilizzando dati diversi, proprio ad evidenziare la pluralità dello scenario a seconda dell'indicatore che si intende utilizzare. I dati di stock dei disoccupati percettori e dei beneficiari di interventi e Piani di ricollocazione (come ad esempio Almaviva) segnalano un rapporto ben più elevato tra percettori ed operatori.

²³ Secondo il Piano di Gestione Attuativa 2016, il gap fra operatori in forza ai CPI della Regione e operatori necessari all'erogazione dei servizi corrispondeva a 148 unità aggiuntive. Si tenga altresì conto che nel calcolo degli operatori in forza presso i Centri erano inclusi gli operatori (circa 128 unità) di Capitale Lavoro spa



Grafico 3

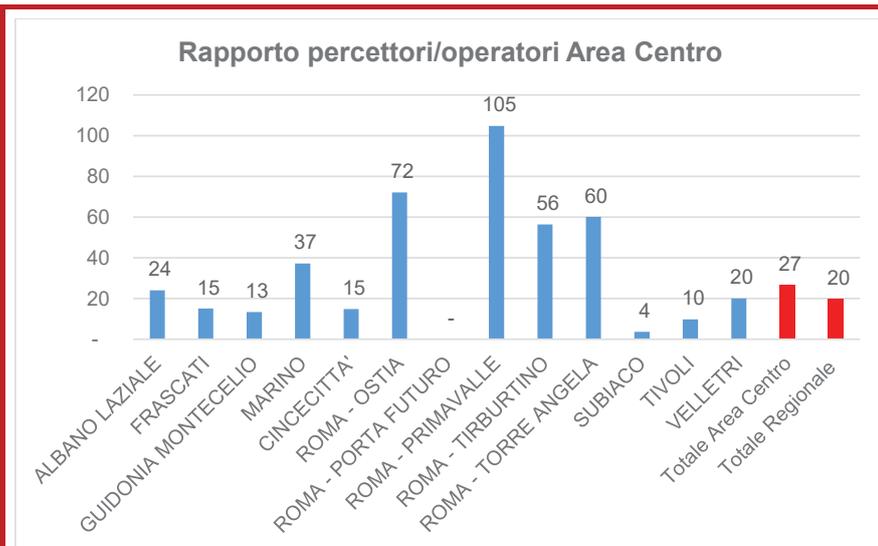
Fonte:
Dati amministrativi
dei CPI e della
Direzione regionale
Lavoro



Il rapporto sale se si passa a considerare i CPI dell'Area Centro (Grafico 4), che presentano una media di nuovi percettori per operatore pari a 27 unità. I CPI della città metropolitana di Roma sono ovviamente quelli interessati dalla maggiore pressione di percettori. Nel CPI di Roma Primavalle il rapporto è pari a 105 unità, distanziandosi molto dalla media dell'area e da quella regionale. Anche al CPI di Ostia (72 nuovi beneficiari per operatore), Torre Angela (60 nuovi beneficiari per operatore) e Tiburtino (56 nuovi beneficiari per operatore) si è registrato nel semestre una pressione aggiuntiva assolutamente non trascurabile.

Grafico 4

Fonte:
Dati amministrativi dei
CPI e della Direzione
regionale Lavoro

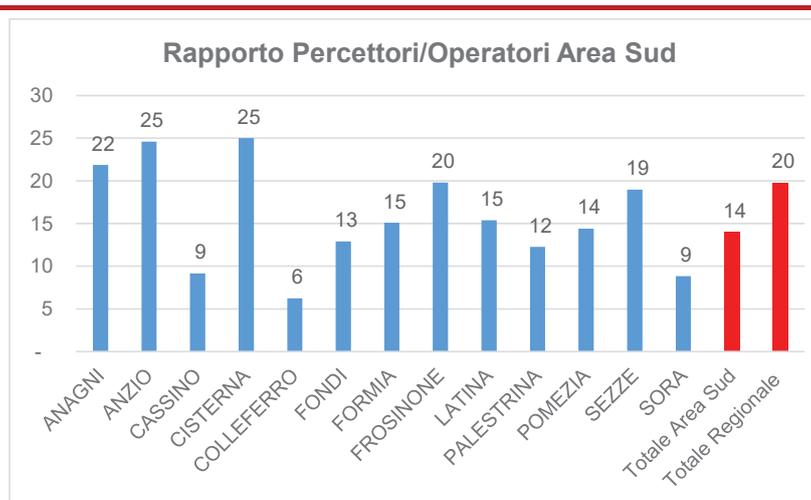




Infine, i CPI dell'Area Sud sono stati interessati nel semestre dal minore incremento di nuovi percettori: la media dell'area è risultata pari a 14 unità di nuovi percettori per ogni operatore. I CPI di Cisterna e Anzio hanno registrato un rapporto pari a 25 utenti per operatori, seguiti da Anagni e Frosinone rispettivamente con 22 e 20 nuovi percettori. Gli altri CPI si sono attestati intorno alla media della ripartizione di riferimento (Grafico 5).

Grafico 5

Fonte:
Dati amministrativi dei
CPI e della Direzione
regionale Lavoro





AREA DECENTRATA CENTRI PER L'IMPIEGO LAZIO NORD

	CPI	BACINO DI COMPETENZA
ROMA	CPI Bracciano	Anguillara Sabazia, Bracciano, Canale Monterano, Manziana, Trevigiano Romano
	CPI Cerveteri	Cerveteri, Ladispoli
	CPI Civitavecchia	Allumiere, Civitavecchia, Santa Marinella, Tofa
	CPI Monterotondo	Monterotondo, Mentana, Fonte Nuova, Palombara Sabina, Monteflavo, Montorio Romano, Montelibretti, Moricone, Nerola, Sant'Angelo Romano
	CPI Morlupo	Morlupo, Campagnano di Roma, Capena, Castel Nuovo di Porto, Civitella San Paolo, Fiano Romano, Filacciano, Formello, Magliano Romano, Mazzano Romano, Nazzano, Ponzano Romano, Riano, Rignano Flaminio, Sacrofano, Sant'Oreste, Torrita Tiberina
RIETI	CPI Poggio Mirteto	Cantalupo in Sabina, Casperia, Castelnuovo di Farfa, Collevechio, Configli, Cottanello, Fara in Sabina, Forano, Magliano Sabina, Mompeo, Montasola, Monte San Giovanni in Sabina, Montebuono, Montenero Sabino, Montopoli di Sabina, Poggio Catino, Poggio Mirteto, Roccamica, Salisano, Seldi, Stimigliano, Tarano, Toffia, Torri in Sabina, Vacone
	CPI Rieti	Accumoli, Amatrice, Antrodoco, Ascrea, Belmonte in Sabina, Borbona, Borgovelino, Borgorose, Cantalice, Casaprota, Castel di Torà, Castel Sant'Angelo, Cittaducale, Cittareale, Collalto Sabino, Colle di Torà, Collegiove, Colli sul Velino, Concerviano, Contigliano, Fiamignano, Frasso Sabino, Greccio, Labro, Leonessa, Longone Sabino, Marcellino, Micigliano, Monteleone Sabino, Morro Reatino, Nespole, Orvino, Paganico Sabino, Pescorochiano, Petrella Salto, Poggio Bustone, Poggio Moiano, Poggio Nativo, Poggio San Lorenzo, Posta, Pozzaglia Sabina, Rieti, Rivodutri, Rocca Sinibalda, Scandriglia, Torricella in Sabina, Turania, Varco Sabino
VITERBO	CPI Civita Castellana	Civita Castellana, Calcata, Capranola, Carbognano, Castel Sant'Elia, Cordiano, Fabrica di Roma, Faleria, Gallese, Monterosi, Nepi, Vallerano, Vignanello
	CPI Tarquinia	Montalto di Castro, Monterotondo, Tuscania, Tarquinia
	CPI Viterbo	Bagnoregio, Barbarano Romano, Bassano Romano, Bassano in Teverina, Blera, Bomarzo, Canepina, Capodimonte, Capranica, Castiglione in Teverina, Celleno, Civitella d'Agliano, Graffignano, Lubriano, Marta, Montefiascone, Oriolo Romano, Rondiglione, Soriano nel Cimino, Sutri, Vejano, Vetralla, Villa San Giovanni in Tuscia, Viterbo, Vitorchiano
	Ufficio Locale Acquapendente	Acquapendente, Gradoli, Grotte di Castro, Latera, Onano, Procelo, San Lorenzo Nuovo
	Ufficio Locale di Bolsena	Bolsena
	Ufficio Locale di Canino	Arena di Castro, Canino, Cellere, Farnese, Ischia di Castro, Piansano, Tesseranno, Valentano
Ufficio Locale di Orte	Orte, Viterbo	

AREA DECENTRATA CENTRI PER L'IMPIEGO LAZIO CENTRO

	CPI	BACINO DI COMPETENZA
ROMA	CPI Porta Futuro	
	CPI SILD	
	CPI Roma Cinecittà	Ex Municipi Roma I, Roma II, Roma VI, Roma IX, Roma X, Roma XI, Roma XVII
	CPI Roma Ostia	Ex Municipi Roma XII, Roma XIII, Roma XV
	CPI Roma Primavalle	Ex Municipi Roma XVIII, Roma XVI, Roma XIX
	CPI Tiburtino	Ex Municipi Roma III, Roma IV, Roma V
	CPI Torre Angela	Ex Municipi Roma VII, Roma VIII
	CPI Albano Laziale	Albano Laziale, Ariccia, Castel Gandolfo, Genzano di Roma, Nemi
	CPI Frascati	Colonna, Frascati, Montecompatri, Monte Porzio Catone, Rocca Priora, San Cesareo
	CPI Guidonia	Guidonia Montecelio, Marcellina, San Polo dei Cavalieri
	CPI Marino	Giampino, Grottaferrata, Marino, Rocca di Papa
	CPI Subiaco	Affile, Agosta, Anticoli Corrado, Arcinazzo Romano, Arsola, Bellegra, Camerata Nuova, Canterano, Cervara di Roma, Cineto Romano, Jenne, Marano Equo, Rofredillo, Rocca Canterano, Rocca Santo Stefano, Roiate, Roviano, Subiaco, Vallepietra, Vallinfrida, Vivaro Romano
	CPI Tivoli	Casape, Castel Madama, Cerreto Laziale, Giliario, Gerano, Licenza, Mandela, Perole, Pisoniano, Roccagiovine, Sambuci, San Gregorio da Sassola, Saradinesco, Tivoli, Vicovaro
CPI Velletri	Lanuvio, Lariano, Velletri	

AREA DECENTRATA CENTRI PER L'IMPIEGO LAZIO SUD

	CPI	BACINO DI COMPETENZA
ROMA	CPI Anzio	Anzio, Nettuno
	CPI Colferro	Colferro, Artena, Valmontone, Labico, Carpineto Romano, Montelanico, Gorga Segni, Gavignano
	CPI Palestrina	Palestrina, Castel San Pietro, Cave, Rocca di Cave, Genazzano, Olevano Romano, Poli, Zagarolo, Galliano nel Lazio, Capranica Prenestina, San Vito Romano
	CPI Pomezia	Ardea, Pomezia
LATINA	CPI Sistema di Latina	Aprilia, Cisterna di Latina, Cori, Roccamassima
	CPI Fondi	Campodimele, Fondi, Lenola, Monte San Biagio, San Felice Circeo, Sperlonga, Terracina
	CPI Formia	Castelforte, Formia, Gaeta, Itri, Minturno, Ponza, SS Cosma e Damiano, Spigno Saturnia, Ventotene
	CPI Latina	Latina, Sonnino
FROSINONE	CPI Sezze	Bassiano, Maenza, Norma, Pontinia, Priverno, Prose di, Roccaforte, Roccasecca dei Volsci, Sabaudia, Sermoneta, Sezze
	CPI Anagni	Acuto, Anagni, Fielettino, Fiuggi, Paliano, Piglio, Serrone, Sgurgola, Torre Cajetani, Trevi nel Lazio, Trivigliano
	CPI Cassino	Acquafredda, Aquino, Atina, Ausonia, Belmonte Castello, Cassioli, Castelnuovo Parano, Catrio delo, Cervaro, Colle San Magno, Colfelice, Coreno Ausonio, Esperia, Pico, Piedimonte S. Germano, Pignataro Interamna, Pontecorvo, Roccasecca, Sant'Ambrogio Sul Garigliano, Sant'Andrea del Garigliano, Sant'Apollinare, S. Biagio Saracinisco, Sant'Elia Fiumerapido, San Giorgio a Liri, San Vittore del Lazio, Terelle, Vallemare, Vallerotonda, Villa Latina, Villa Santa Lucia, Viticuso
	CPI Frosinone	Alatri, Amaseno, Arnara, Boville Ernica, Castro dei Volsci, Ceccano, Ceprano, Collepardo, Falvaterra, Ferentino, Frosinone, Fumone, Giuliano di Roma, Guardino, Morolo, Pastena, Patrica, Pofi, Ripi, San Giovanni Incarico, Strangolagalli, Supino, Torrice, Vallerocorsa, Veroli, Veroli, Vico nel Lazio, Villa Santo Stefano
	CPI Ponte Corvo	sezione decentrata del CPI di Cassino non ha bacino di competenza
	CPI Sora	Alvito, Arce, Arpino, Broccostella, Campoli Appennino, Casalattico, Casalvieri, Castellini, Fontana Liri, Fontechiari, Gallinaro, Isola del Liri, Monte San Giovanni Campano, Pescosolido, Picinisco, Posta Fibreno, Rocca d'Arce, San Donato Val di Comino, Santopadre, Settefrati, Sora, Vicalvi



D. Le priorità della Regione Lazio

La Regione Lazio, sulla base degli orientamenti strategici dell'UE, nazionali e delle priorità regionali, intende rendere esigibile in tutto il territorio il diritto di ricevere adeguati servizi per l'inserimento o il reinserimento lavorativo, garantendo ai vari target di utenti dei CPI i Livelli Essenziali delle Prestazioni in materia di politica attiva del lavoro, a cui si aggiungono altre azioni di politica attiva programmate dal *policy maker* regionale. Le priorità che caratterizzano la strategia regionale sono definite in ragione di alcuni fattori fondamentali:

- le indicazioni strategiche di Europa 2020 e gli obiettivi del POR FSE 2014-2020 della Regione Lazio;
- le prescrizioni normative nazionali, a partire dai Livelli Essenziali delle Prestazioni identificati dal D. Lgs. 150/2015;
- il confronto tra Ministero del Lavoro e Regioni in tema di obiettivi delle politiche del lavoro e rafforzamento dei CPI;
- l'analisi di contesto e la considerazione di alcuni specifici indicatori del mercato del lavoro regionale;
- le scelte strategiche complementari che la Regione intende programmare con azioni di politiche attive territoriali.

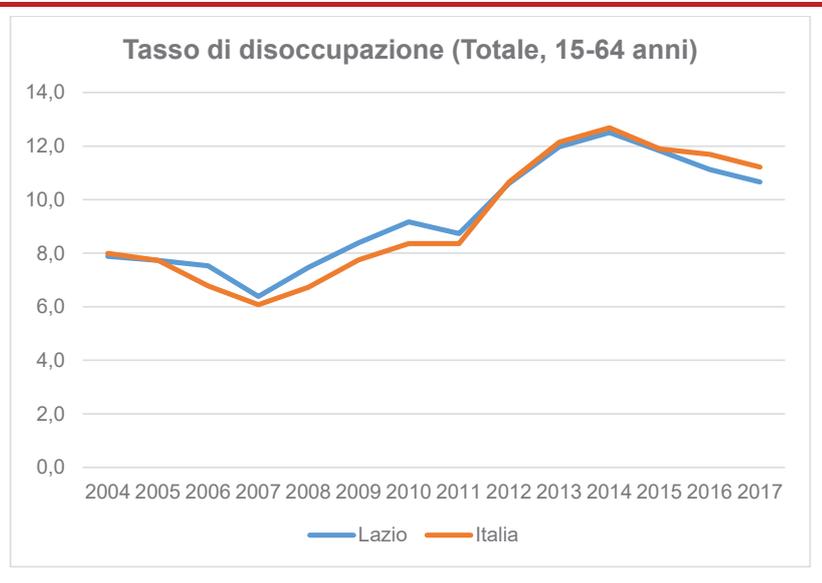
1. I disoccupati

Nella Regione Lazio nel 2017 il tasso di disoccupazione è calato al 10,7% (dall'11,1% del 2016), leggermente al di sotto del dato nazionale dello stesso anno (11,7%), ma seguendo pressappoco la stessa evoluzione. Nonostante i segnali di miglioramento dei tassi di disoccupazione degli ultimi quattro anni, va comunque registrato che i livelli di disoccupazione nella Regione Lazio sono ancora superiori a quelli registrati nella fase pre-crisi (Grafico 6).



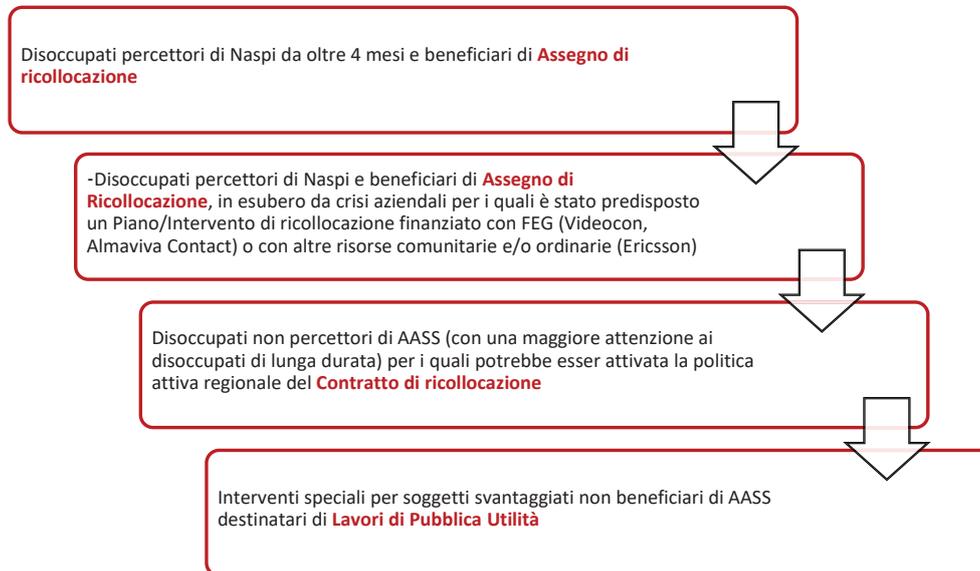
Grafico 6

Fonte:
Istat, Rilevazione sulle forze di lavoro



Tenuto conto del quadro di contesto e degli altri aspetti di natura normativa, la Regione ha individuato quattro differenti target prioritari di disoccupati a cui sono state collegate altrettante misure (e piani) di politiche attiva descritte sinteticamente nel diagramma seguente ²⁴.

²⁴ Tra le recenti esperienze significative va citato il Piano di ricollocazione dei lavoratori in esubero da Almaviva Contact Spa, in conseguenza del quale è stato predisposto il 19 maggio 2017 dalla Regione Lazio l'Avviso pubblico "Formazione per gli ex Lavoratori Almaviva Contact Spa sede di Roma che hanno aderito all'Assegno di Ricollocazione" (Determinazione G07061 del 19/05/2017). Tale Avviso pubblico offriva agli ex lavoratori Almaviva la possibilità di seguire percorsi formativi con l'obiettivo di adeguare, aggiornare, qualificare e riqualificare le competenze dei destinatari in relazione ai fabbisogni professionali individuati dai Centri per l'Impiego e/o dai Soggetti accreditati ed erogatori dell'Assegno di Ricollocazione (AdR). La Direzione Regionale Lavoro del Lazio, Anpal Servizi e i CPI di Città Metropolitana di Roma Capitale, Latina, Frosinone e Rieti hanno condiviso una metodologia per l'attivazione della formazione, in cui sono approfonditi gli strumenti utilizzati nella rilevazione dei trend occupazionali di breve, medio e lungo periodo (Excelsior, Skills Panorama, INAPP). Si tratta di strumenti predisposti da Anpal Servizi e messi a disposizione dei CPI del Lazio, nell'ambito dell'attività di Assistenza tecnica svolta per la Regione Lazio e per la rete regionale dei CPI. Durante i colloqui di orientamento individuale, svolti dagli operatori di Anpal Servizi e dei CPI, è stato illustrato il Dossier personale "Ricostruzione professionale e proposta formativa": uno strumento per raccogliere le informazioni anagrafiche e professionali dei lavoratori in esubero da Almaviva Contact. Tale strumento è stato implementato ed utilizzato anche nell'intervento di ricollocazione dei lavoratori in esubero da Ericsson.



In particolare, per quanto riguarda il target dei disoccupati di lunga durata, data anche la rilevanza del fenomeno (Grafico 7), la Regione Lazio opererà in linea con quanto stabilito dalla recente strategia italiana di contrasto alla disoccupazione di lunga durata, che recepisce la Raccomandazione del Consiglio dell'UE del 15 febbraio 2016 (2016/C 67/01).





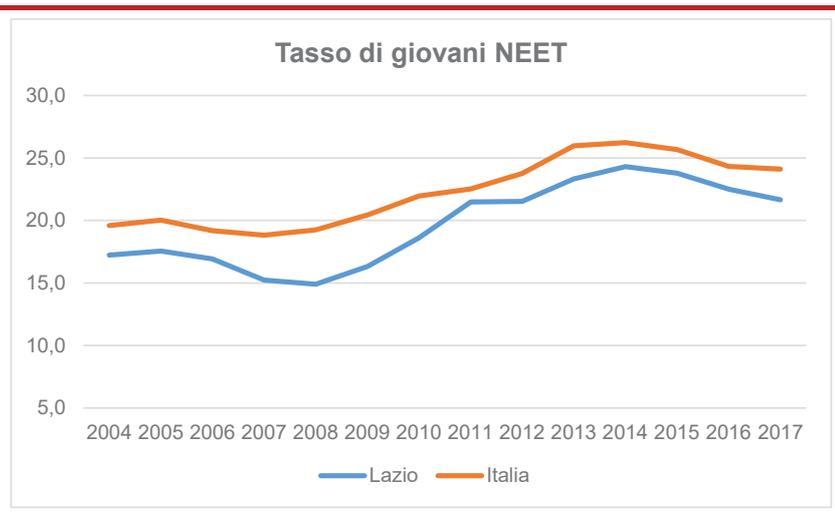
2. I giovani NEET

Nel 2017 il numero di giovani (15-29 anni) NEET (Not in Employment, Education and Training) in Italia è pari a circa 2 milioni e 190 mila. Il tasso di NEET dal 2014 mostra un andamento decrescente: si passa dal 26,2% del 2014 al 24,1% del 2017. Da evidenziare il calo più accentuato, pari a 1,4 punti, registrato tra il 2015 e il 2016, periodo in cui il tasso passa dal 25,7% al 24,3%. Il Lazio presenta valori più bassi rispetto al dato nazionale pur facendo registrare la medesima tendenza. La serie storica mostra una diminuzione del numero dei NEET dal 2014, quando si passa dal 24,3% al 21,7% del 2017.

Una recente ricerca ha evidenziato che esiste ancora una quota consistente di giovani tra i 15 e i 29 anni che non studia, non lavora e non ha mai incontrato un operatore del sistema pubblico dei servizi per il lavoro o, se lo ha fatto, l'incontro risale a più di due anni fa: si tratta di un bacino di circa 1 milione e 400 mila giovani in Italia e di circa 119 mila nel Lazio²⁵. Questa platea è costituita da individui che possono essere accompagnati e seguiti in un percorso di inserimento lavorativo.

Grafico 8

Fonte:
Istat, Rilevazione sulle forze di lavoro



²⁵ I NEET in Italia La distanza dal mercato del lavoro ed il rapporto con i Servizi Pubblici per l'Impiego. NOTA STATISTICA n.1/18 - luglio 2018 a cura della Direzione Studi e Analisi Statistica di Anpal Servizi



Il programma Garanzia Giovani ²⁶, la politica attiva europea dedicata a questo target, nel Lazio ha fatto registrare 178.535 adesioni totali, di cui 117.850 giovani hanno scelto un CPI come soggetto erogatore e 110.677 unità sono state prese in carico ²⁷. Il sistema dei servizi per il lavoro regionale ha sperimentato percorsi strutturati che dalla presa in carico hanno condotto il NEET verso un tirocinio, un contratto di lavoro o verso il rafforzamento delle proprie competenze.

3. Percettori di Cassa integrazione guadagni

I dati sulle ore totali autorizzate della cassa integrazione guadagni (totale ore autorizzate di cassa ordinaria, straordinaria e in deroga) mostrano a partire dal 2015 un andamento calante del ricorso a questo specifico ammortizzatore sociale, anche se, tuttavia, il numero di ore autorizzate nell'ultimo anno risulta ancora superiore ai livelli pre-crisi, tanto sul piano regionale quanto su quello nazionale (Grafico 9).

La Regione Lazio è impegnata nei percorsi di politica attiva per i lavoratori in CIG. Nel territorio ci sono due aree di Crisi Industriale Complessa (SLL Rieti e SLL Frosinone) nei quali sono in corso tutt'ora processi di reindustrializzazione.

Inoltre, la Regione Lazio e l'Anpal, ciascuna per le proprie funzioni e competenze, hanno condiviso il progetto denominato "Percorsi di politica attiva per i lavoratori in CGIS Alitalia". Si tratta del primo intervento in costanza di crisi in cui la Regione Lazio applicherà l'Accordo di ricollocazione ²⁸, ossia la misura di politica attiva nazionale, che di fatto estende preventivamente i contenuti e la strategia dell'Assegno di ricollocazione, previsto dall'articolo 23 del decreto legislativo n. 150 del 2015, a quei lavoratori che, rientranti in ambiti aziendali o profili professionali a rischio di esubero, ne facciano espressa richiesta all'Agenzia nazionale per le politiche attive del lavoro (ANPAL).

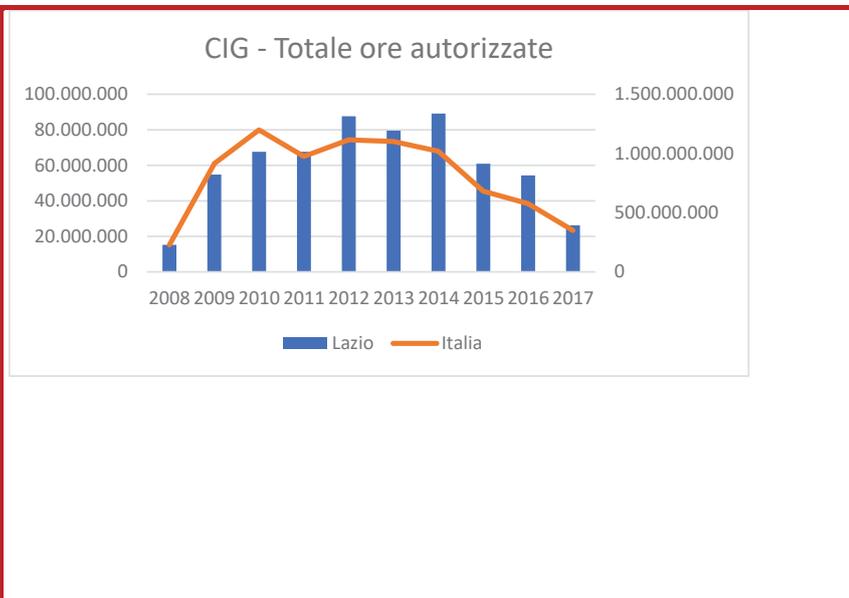
²⁶ Decreto ANPAL del 02/01/18 e rettifica del 05/03/18; Piano di attuazione italiano della Garanzia per i Giovani

²⁷ La Garanzia Giovani nel Lazio. Report di monitoraggio (dati aggiornati al 1 aprile 2018)

²⁸ Circolare n.11 del 7 giugno in attuazione della misura contenuta all'art. 24-bis del Decreto legislativo n. 148 del 2015.



Grafico 9



4. I soggetti in povertà percettori del ReI

Negli ultimi anni con la crisi e la conseguente crescita della disoccupazione sono aumentanti sia gli individui e le famiglie povere che i lavoratori poveri: i working poor per i quali avere un'occupazione non è una condizione sufficiente per essere al riparo dal rischio di essere povero.

Gli ultimi dati disponibili dell'Istat rilevano che nel 2015 le persone che vivono in famiglie in condizioni di grave deprivazione materiale nel Lazio sono 425.431, mentre in Italia si stimano 6.981.419 (Grafico 10) di individui nella stessa condizione. Secondo l'Inps il numero dei nuclei familiari percettori del ReI nella Regione Lazio è pari a 18.973 unità (54.896 persone coinvolte), circa il 7,2% del totale dei 266.653 nuclei percettori²⁹ in Italia.

Considerato l'elevato numero di cittadini beneficiari del Reddito di Inclusione nel Lazio e la centralità assunta dal tema del lavoro nel ventaglio dei fabbisogni individuati dai servizi sociali all'atto della presa in carico, la Regione Lazio propone la strutturazione di una rete in cui i servizi sociali, socio-sanitari e i servizi per il lavoro collaborino in un'ottica di sistema con l'obiettivo di accompagnare adeguatamente gli utenti ReI verso percorsi inserimento lavorativo.

²⁹ Osservatorio statistico INPS - Reddito di Inclusione (gennaio-giugno 2018). Dati aggiornati al 19 luglio 2018.



Per questo bacino di utenti, nell'ambito delle politiche del lavoro promosse dalla Regione Lazio, si evidenziano due strumenti:

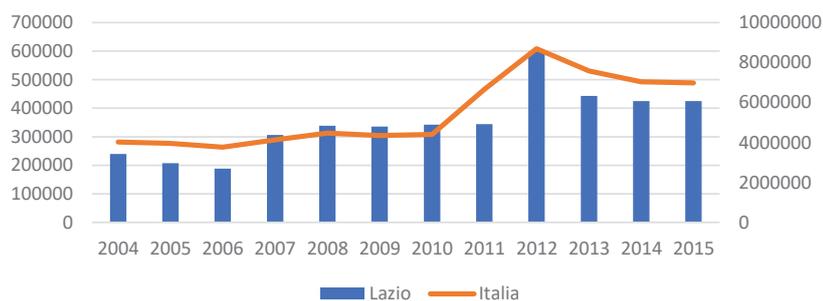
Il progetto IPOCAD (acronimo di "Integrare Politiche, servizi e iniziative per coinvolgere gli attori e i destinatari") finanziato dal Fondo Asilo Migrazione e Integrazione (FAMI) con l'obiettivo di "promuovere una maggiore correlazione delle politiche del lavoro con le politiche

di integrazione". Il progetto ha l'obiettivo di migliorare i servizi territoriali in un'ottica sistemica e di fornire una puntuale risposta all'utenza immigrata, rifugiata e, in generale, vulnerabile, favorendo un'erogazione omogenea dei servizi di accoglienza e orientamento su base territoriale;

I tirocini per l'inclusione sociale. Interventi formativi, svolti in contesti lavorativi organizzati, con la funzione principale di permettere al destinatario il recupero di un eventuale svantaggio sociale e il superamento della propria fragilità socio-sanitaria in favore di una ritrovata autonomia e riabilitazione³⁰.

Grafico 10

Persone in condizioni di grave deprivazione materiale (totale)



Fonte: Istat

³⁰ Deliberazione della Giunta Regionale 30 dicembre 2013, n. 511



5. I lavoratori digitali

Negli ultimi anni il numero dei lavoratori digitali delle piattaforme è cresciuto in maniera consistente, così come si è imposto nell'immaginario collettivo la figura dei lavoratori del food delivery, oramai presenti in tutte le principali città italiane. Le stime sulla consistenza di questo segmento del mercato del lavoro non sono ancora molto chiare. Secondo una recente survey della Fondazione Debenedetti il numero complessivo di digital workers in Italia, comprensivo di coloro che svolgono tale attività come unico o secondo lavoro o da disoccupato in maniera occasionale, è pari a 753.248 unità³¹. I salari medi mensile, sempre secondo questo studio, sono molto bassi e vanno: da 570 euro mensili per coloro che svolgono tale attività come unico lavoro a 350 euro per quelli occupati nella GIG economy come seconda attività.

Tenuto conto dell'evoluzione di questo comparto, del problema delle tutele del lavoro e dei rischi professionali, la Giunta del Lazio il 19 giugno 2018 ha approvato la legge regionale "Norme per la tutela e la sicurezza dei lavoratori digitali". Il testo ha l'obiettivo di migliorare le condizioni di lavoro dei rider e degli altri lavoratori digitali, riconoscendo e garantendo uno standard di tutele. Il provvedimento detta disposizioni dirette a tutelare la dignità, la salute e la sicurezza del lavoratore digitale, migliorare la trasparenza del mercato del lavoro digitale, contrastare il lavoro non sicuro e ogni forma di disuguaglianza e di sfruttamento. Inoltre, la Regione Lazio ha istituito il Portale del lavoro digitale, ovvero un'anagrafe alla quale possono registrarsi sia le imprese che operano nella Gig economy sia i lavoratori che offrono il proprio lavoro attraverso app digitali, ai quali riconoscere tutele e servizi. La rete regionale dei servizi per il lavoro promuoverà la diffusione del provvedimento.

³¹ INPS, XVII Rapporto annuale, luglio 2018.



PARTE II

LA RIORGANIZZAZIONE DEI CPI

Introduzione

La Carta dei diritti fondamentali dell'UE del 2012 enuncia il diritto di ogni persona di accedere ad un servizio di collocamento gratuito³². In tale contesto va letta l'estensione al settore dei servizi per il lavoro e di politiche attive, dettata dal Decreto Legislativo n. 150/2015, dei "Livelli Essenziali delle Prestazioni" (L.E.P.)³³ da garantire su tutto il territorio nazionale. In particolare, il suddetto decreto individua come L.E.P. le norme contenute nei seguenti cinque articoli:

- art. 11 "Organizzazione dei servizi per il lavoro e delle politiche attive del lavoro a livello regionale e delle Province Autonome" comma 1, lettere da a) a d)
- art. 18 "Servizi e misure di politica attiva del lavoro"
- art. 20 "Patto di servizio personalizzato" (PdSP)
- art. 21 "Rafforzamento dei meccanismi di condizionalità e livelli essenziali delle prestazioni relative ai beneficiari di strumenti di sostegno al reddito" comma 2
- art. 23 "Assegno di ricollocazione".

I servizi normati dagli articoli richiamati possono essere riferiti a due gruppi. Il primo comprende i servizi erogati in via esclusiva dai Centri per l'Impiego (CpI), in cui rientrano la stipula e le attività propedeutiche al Patto di servizio personalizzato, il collocamento dei disabili, l'avviamento a selezioni ex art. 16 L. 56/1987, il rilascio dell'Assegno di ricollocazione. Il secondo comprende i servizi per cui è possibile l'integrazione con gli attori privati della rete dei servizi per il lavoro.

Successivamente, il D.lgs. n. 147/2017 ha introdotto la misura del Reddito di Inclusione (ReI), misura destinata alle famiglie in condizioni di povertà³⁴, che coinvolge i servizi al lavoro nell'ambito di una presa in carico integrata con quelli afferenti a salute, formazione, istruzione, politiche abitative, etc... I CPI partecipano all'equipe multidisciplinare, incaricata di valutare il bisogno della persona ed erogano i servizi di propria competenza nell'ambito del Progetto personalizzato, che, nel caso in cui la condizione di bisogno sia esclusivamente correlata alla mancanza di un reddito da lavoro, coincide con il Patto di Servizio personalizzato o con il Piano di ricerca intensiva di occupazione.

Nell'ottica del perseguimento dell'eguaglianza sociale per tutti i cittadini, ogni persona ricompresa tra gli utenti dei Centri per l'Impiego, può esigere ed ottenere i servizi elencati nell'art. 18 del D.Lgs. n. 150/15 e declinati nei L.E.P., (individuati in termini di prestazioni alle persone e alle imprese/datori di lavoro dal recente D.M. n. 4/2018), anche in virtù della personalizzazione effettuata

³² art. 29

³³ previsti dall'art. 117, co.2, lett. m) della Costituzione Italiana art. 117, co.2, lett. m)

³⁴ La condizione di povertà è identificata, ai soli fini dell'accesso al ReI, attraverso specifici requisiti familiari, di soggiorno ed economici previsti dall'art. dall'articolo 3 del D.Lgs. n. 147/2017. La legge di stabilità 2018 ha stabilito che dal mese di luglio 2018 la misura diventerà universale e saranno richiesti solo i requisiti di soggiorno ed economici



in base alla profilazione quali-quantitativa. Tra i disoccupati, specifica attenzione va riservata alle persone che si trovano in condizioni di particolare svantaggio e vulnerabilità/fragilità, dovute alla compresenza di più fattori, non riconducibili unicamente al disagio occupazionale e formativo. Le barriere linguistiche e culturali, l'asimmetria informativa, la precarietà sociale e relazionale, oltre a quella economica e reddituale, sono variabili che possono condizionare l'accesso ai servizi e la fruizione degli stessi da parte di queste categorie sociali.

È evidente che il sistema pubblico dei servizi per il lavoro – e la sua capacità amministrativa di assicurare l'esigibilità di prestazioni individuate come essenziali – è chiamato ad un profondo processo di rinnovamento, in termini di organizzazione dei servizi e di competenze degli operatori. Tale piano di sviluppo dovrà essere sostenuto anche da una logica programmatica di integrazione degli interventi e delle politiche afferenti a diversi ambiti (sociale, socio-assistenziale, educativo e dell'istruzione, etc.). Ciò in quanto la sfida dei servizi sarà anche di rinnovarsi nel riorganizzare/rafforzare i processi di servizio per l'inclusione e l'inserimento socio – lavorativo di soggetti con bisogni/domande di tipo multidimensionale, a partire dalla modellizzazione del lavoro di rete, il potenziamento della sinergia tra più sistemi di servizi (e di natura pubblica e privata, e del Terzo Settore), la specializzazione degli operatori.

IL PERCORSO METODOLOGICO

La Direzione Lavoro ha individuato un percorso metodologico ed operativo finalizzato ad individuare le soluzioni organizzative e di efficientamento necessarie ad innalzare i livelli di performance di erogazione dei servizi pubblici per l'impiego, al fine di garantire i Livelli Essenziali delle Prestazioni stabilite dalle “Linee di indirizzo triennali dell'azione in materia di Politiche Attive” (Art. 1 Decreto Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali 11 gennaio 2018, n. 4).

Il progetto è stato suddiviso nelle seguenti fasi:

FASE A: Analisi e scomposizione dei processi di erogazione dei servizi secondo l'individuazione e la classificazione dei servizi da erogare per garantire i LEP.

La scomposizione dei processi di lavoro sottesi all'erogazione dei servizi previsti dai L.E.P., a partire da quanto previsto dalla normativa, ha consentito di arrivare a una rappresentazione grafica sintetica attraverso lo strumento del diagramma di flusso. In sintesi, partendo dalla descrizione dei servizi da erogare e delle modalità previsti da legge, si è proceduto a una successiva scomposizione delle prestazioni in **processi e fasi e aree di attività** (A.D.A.), con le relative attività specifiche di riferimento, considerate come l'unità minima alla quale, successivamente, agganciare le competenze che le supportano. La declinazione in A.D.A. e in attività è stata fatta a partire dall'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni.

Il tipo di analisi svolto permette di:



- leggere con facilità la sequenza di azioni che l'organizzazione deve attuare per erogare il servizio;
- identificare le sequenze temporali, anche quando non seguono un flusso lineare, in quanto si snodano o sono parallele rispetto agli altri processi;
- identificare i requisiti organizzativi necessari al fine del loro adeguato espletamento.

I processi analizzati riguardano:

- l'erogazione diretta di servizi al cittadino e comprendono le attività di front e back office;
- le attività o funzioni strategiche che, qualora le condizioni organizzative non lo permettessero, in un'ottica collaborativa e di rete, possono essere svolte in sinergia con altri servizi.

Per ogni prestazione, che può coincidere o meno con un determinato L.E.P., è stato elaborato, utilizzando il software Visio, un diagramma di flusso, che evidenzia il processo di lavoro necessario alla sua erogazione, i flussi comunicativi e/o di scambio documentale interni ed esterni, gli snodi con le altre prestazioni.

FASE B: Rilevazione dell'assetto istituzionale e della *governance territoriale* dei servizi e delle politiche per il lavoro e per l'inclusione e contrasto alla povertà. Tale rilevazione ha permesso di scattare la fotografia delle realtà territoriali in modo da poter elaborare la migliore ipotesi di rafforzamento dei servizi pubblici per l'impiego.

FASE C: Mappatura delle competenze e dimensionamento dei CPI; rilevazione dei destinatari (utenti dei servizi) potenziali, dei tempi e delle risorse da dedicare necessarie a garantire l'erogazione dei servizi secondo i LEP. Per l'elaborazione di tali dati è stato utilizzato un modello di calcolo che mette in relazione la numerosità dei diversi target che compongono il bacino di utenza della Regione Lazio, l'indice di profilazione (stima di 4 scenari di composizione del bacino) e le ipotesi di standard di tempo dei servizi, l'impatto di ciascun target su ciascun LEP e la percentuale di coloro che si ricollocano autonomamente nei primi 4 mesi.



LEP		FTE(*)
A	Accoglienza e prima informazione	6.916
B	DID, profilazione, aggiornamento SAP	15.879
C	Orientamento di Base	25.968
D	Patto di servizio personalizzato	19.405
E	Orientamento Specialistico	34.025
F1	Accompagnamento	47.834
F2	Attivazione Tirocini	13.206
F3	Incrocio D/O	27.353
G	Supporto all'inserimento lavorativo (AdR)	3.914
TOTALE		194.502
OPERATORI RICHIESTI		1.581

(*) Ore teoriche lavorate per Full Time Equivalent.

È stato, poi, calcolato il dimensionamento per ogni singolo CPI.

Di seguito una tabella riepilogativa:

CPI	Totale operatori necessari	Operatori attuali	Operatori mappati	Operatori mappati FTE	Gap operatori aggiuntivi FTE
Albano	22	6	6	5	17
Anagni	41	6	5	5	36
Anzio	26	8	8	8	18
Bracciano	13	5	5	5	8
Cassino	79	26	22	21	58
Cerveteri	23	8	8	7	16
Cisterna di Latina	23	11	10	9	14
Civita Castellana	18	6	6	6	12
Civitavecchia	26	12	12	12	14
Colleferro	23	21	20	20	3
Fondi	34	18	18	18	16
Formia	40	15	15	14	26
Frascati	13	7	7	6	7
Frosinone	136	18	18	17	119
Guidonia	17	15	14	14	3
Latina	43	18	18	18	25
Marino	25	6	6	6	19
Monterotondo	35	15	14	13	22
Morlupo	29	10	9	8	21
Palestrina	28	14	14	14	14
Poggio Mirteto	14	12	12	12	2
Pomezia	24	9	9	9	15
Rieti	32	4	4	4	28
Roma Cinecittà	169	101	95	93	76
Roma Ostia	144	16	16	16	128
Roma Primavalle	118	9	9	9	109



Roma Tiburtino	82	12	11	11	71
Roma Torre Angela	93	10	10	10	83
Sezze Scalo	25	11	11	10	15
Sora	69	19	19	18	51
Subiaco	6	14	14	14	-8
Tarquinia	14	4	4	4	10
Tivoli	33	15	14	14	19
Velletri	16	6	6	6	10
Viterbo	53	29	27	25	28
CALL CENTER		7	6	6	-
Totale operatori	1.581	523	502	487	1.094

FASE D: Osservazione dei processi di erogazione dei servizi a livello territoriale, con specifico riferimento all'organizzazione del lavoro, alle reti dei servizi, agli strumenti e alle procedure in uso. Il quadro che emerge dalle analisi può essere legato a diverse soluzioni organizzative, che verranno elaborate sulla base della situazione e delle necessità specifiche dei vari territori. Per fare questo è stata necessaria una fase di rilevazione degli assetti organizzativi territoriali, svolta utilizzando i processi mappati nei diagrammi di flusso come parametro di confronto e base di riferimento dello strumento di rilevazione.

FASE E: Rilevazione dei gap e delle criticità ed elaborazione di soluzioni organizzative e metodologiche per garantire i LEP e gli standard di servizio. Sulla base del risultato della rilevazione della fase precedente, incrociata con dati come i bacini di utenza, la struttura territoriale e la presenza o meno di una rete di attori privati, è stata elaborata una proposta di riorganizzazione mirata a ottimizzare l'erogazione dei servizi.

Le tre principali novità che saranno introdotte nella rete dei servizi per il lavoro della Regione Lazio riguardano:

La costituzione dell'Agenzia regionale SPAZio LAVORO, che svolgerà funzioni amministrative e tecniche in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive del lavoro, nel rispetto degli indirizzi definiti dalla Giunta regionale, che esercita, altresì, i poteri di vigilanza sulle attività da essa svolte. In particolare la nuova Agenzia curerà la gestione dei servizi pubblici per il lavoro, compresi i servizi relativi al collocamento mirato e all'inserimento lavorativo delle persone disabili e conterrà al suo interno l'**Osservatorio sul mercato del lavoro**, con la funzione di analizzare le dinamiche del mercato del lavoro locale, valutare l'impatto delle politiche promosse dalla Regione, fornendo, altresì, un flusso di informazioni continue ai CPI per lo svolgimento delle loro attività. L'attività dell'Osservatorio costituisce un fattore fondamentale anche per la programmazione dell'offerta formativa regionale che



dovrà essere orientata ai fabbisogni professionali espressi dai sistemi economici locali, dalle filiere produttive e dai settori economici regionali. Inoltre, avrà la funzione di coordinare il sistema informativo regionale.

La costituzione di **5 hub sub-regionali**, che si occuperanno di accompagnamento al lavoro, incontro D/O e servizi alle imprese. A questi va aggiunto il ruolo del **call center regionale** - struttura già esistente presso Colleferro - che svolgerà un servizio di supporto per tutta la rete dei CPI.

L'aumento della **prossimità dei servizi al cittadino**. Saranno aperti **nuovi CPI** su tutto il territorio regionale sia per consentire ai cittadini una più agevole fruizione dei servizi sia per aumentare la qualità e l'accuratezza degli stessi, riducendo il rapporto tra utenti e operatori che in Italia e nel Lazio è enormemente superiore al resto d'Europa.

La tabella successiva riporta il rafforzamento quantitativo degli addetti che, a conclusione del triennio 2019-2021, saranno impiegati nella rete pubblica dei servizi per il lavoro del Lazio.

Al termine di tale periodo la rete potrà contare complessivamente su circa **1.700 addetti**, suddivisi tra operatori regionali, operatori della società *in house* Lazio Crea e altri operatori dell'AT di ANPAL Servizi.



Nello schema seguente, per ciascuna fase di lavoro individuata, sono indicate le principali attività e gli strumenti a supporto che sono stati elaborati nel corso delle annualità 2018-2019:

FASE	STRUMENTI	TEMPI
<p>FASE A)</p> <ul style="list-style-type: none"> scomposizione dei processi di lavoro sottesi all'erogazione dei servizi previsti dai L.E.P. rappresentazione grafica sintetica attraverso lo strumento del diagramma di flusso 	<p>Diagrammi di flusso dei processi di servizio:</p> <ol style="list-style-type: none"> Prestazioni rivolte alle persone in cerca di occupazione Prestazioni rivolte a target specifici (collocamento mirato e reddito di inclusione) Prestazioni rivolte alle imprese 	I trimestre 2018
<p>FASE B)</p> <ul style="list-style-type: none"> rilevazione e analisi degli assetti istituzionali e di governance territoriale sistematizzazione ed elaborazione schede di analisi 	Scheda di analisi degli assetti istituzionali	I e II trimestre 2018
<p>FASE C)</p> <ul style="list-style-type: none"> stima dei bacini di utenza per tipologia su base regionale dimensionamento dei CPI in relazione ai bacini trattati, ai servizi ed agli standard di processo 	Griglie di rilevazione	II, III e IV trimestre 2018
<p>FASE D)</p> <ul style="list-style-type: none"> analisi dei processi di erogazione dei servizi a livello territoriale restituzione del quadro analizzato rispetto all'organizzazione del lavoro, alle reti/nodi dei servizi, agli strumenti/procedure in uso 	Nel corso del 2018 sono stati elaborati gli strumenti per osservare e fotografare il processi di erogazione dei servizi e le relative fasi di attività/lavoro, sia nell'ambito del singolo CPI che della rete dei servizi regionali che degli specifici target classificabili come soggetti svantaggiati / vulnerabili	II, III, IV trimestre 2018 e tutto il 2019



**REGIONE
LAZIO**

FASE	STRUMENTI	TEMPI
<p>FASE E)</p> <ul style="list-style-type: none"> • rilevazione degli eventuali gap/criticità • elaborazione di soluzioni organizzative e metodologiche per garantire i LEP e gli standard di servizio 	<p>Nel corso 2019 è stato predisposto un modello sulla base del quale sono state elaborate le azioni per il rafforzamento dei servizi per il lavoro territoriali, con indicazione degli specifici interventi di riorganizzazione dei CpI/rete dei servizi ed allineamento ai LEP/standard di processo</p>	<p>2019</p>
<p>FASE F)</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione azioni di rafforzamento e riorganizzazione 	<p>A partire dal 2020 verranno realizzate le azioni di rafforzamento e di riorganizzazione individuate</p>	<p>2019-20-21</p>



PARTE III IL PIANO DI POTENZIAMENTO

Introduzione

Il presente Piano costituisce la cornice che riassume interventi e azioni per i quali le norme vigenti prescrivono l'adozione di specifici atti di programmazione quali: il Piano di fabbisogno di personale, il Piano della formazione, il Programma biennale di acquisti di forniture e servizi, e altri.

Esso 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 del sistema dei Centri per l'Impiego;
3. investimenti per la crescita quantitativa e lo sviluppo qualitativo delle risorse professionali dei servizi.

Le principali finalità del piano sono le seguenti:

1. miglioramento di tutte le sedi dei CPI garantendo adeguate infrastrutture fisiche e informative in linea con le esigenze di servizio all'utenza e il previsto aumento di personale;
2. adeguato utilizzo dei sistemi digitali insieme al supporto a distanza degli utenti;
3. inserimento nel sistema dei CPI di nuovi operatori;
4. aggiornamento delle competenze degli operatori già presenti per valorizzarne il ruolo nell'erogazione dei servizi e nel supporto ai nuovi assunti e formazione specifica per tutti gli operatori per essere al passo con l'evoluzione della normativa;
5. sviluppo di nuove figure professionali per affrontare la sfida della specializzazione dei servizi;

Per realizzare tali finalità la Regione Lazio utilizzerà le risorse messe a disposizione dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per il triennio 2019-2021 attraverso 12 Azioni.

AZIONE 1. Comunicazione coordinata istituzionale

I CPI dovranno cambiare radicalmente l'immagine di "pesantezza burocratica" che trasmettono, diventando un nuovo spazio pubblico urbano, inclusivo e accessibile per i percettori di AASS, i giovani Neet, i lavoratori delle piattaforme digitali, i soggetti in povertà e i migranti.



La Regione Lazio, in occasione della ristrutturazione delle sedi che ospitano i CPI, punterà a favorire la rapida identificazione dei diversi servizi da parte degli utenti, in linea con le più innovative esperienze europee.

I CPI, inoltre, necessitano di un cambiamento non solo visivo (Logo, colorazione riconoscibile, etc.) ma anche culturale e comportamentale intorno alla loro missione lavorativa. Deve cambiare radicalmente il modo con cui gli operatori stessi dei CPI vedono il ruolo e le potenzialità dei Servizi per il Lavoro ed il modo con cui queste vengono percepite ed utilizzate da parte dei cittadini.

La Regione, con il supporto tecnico di Laziocrea, realizzerà una serie di eventi formativi allo scopo di trasmettere agli operatori CPI le competenze di relazione e gestione dell'utenza secondo i criteri più moderni.

La comunicazione coordinata rappresenta uno degli strumenti di rilancio dei Centri per l'Impiego. Per questo, sarà redatto un apposito Piano di Comunicazione che definirà intervento per lo sviluppo dell'immagine coordinata delle sedi regionali, campagne di comunicazione anche mediante i social network, la predisposizione di materiale informativo e l'organizzazione di eventi che animeranno la rete dei soggetti che partecipano ai servizi per il lavoro e coinvolgeranno anche i cittadini.

AZIONE 2. Formazione del personale dei Servizi per il Lavoro

Nel corso degli anni, dal 2001 ad oggi, le diverse riforme che hanno impattato sui servizi pubblici per l'impiego hanno di fatto "costretto" gli operatori di questi servizi a dover cambiare pelle e ad un auto aggiornamento continuo. Oggi più che mai, in seguito al D. LGS. N.150/2015, ciò che è richiesto essenzialmente è un passaggio epocale da una cultura di tipo amministrativo-burocratica ad una cultura di servizio alla persona. Nei territori si sono succedute, a macchia di leopardo, sperimentazioni di buone pratiche, che hanno condotto taluni operatori a sviluppare competenze tecniche e specialistiche che andrebbero riconosciute e valorizzate.

In merito al necessario investimento sulle competenze degli operatori dei CPI, che sicuramente in alcune realtà rappresentano una criticità, anche in funzione del Digital Divide, va ricordato che molto spesso alla medio-bassa qualificazione/specializzazione degli operatori, si affianca una consolidata esperienza sul campo che, opportunamente valorizzata e certificata, può rappresentare un valore da cui ripartire per rafforzare il sistema. È importante, cioè, tenere presente che nella mutevolezza delle "regole" e delle riforme, gli operatori dei CPI hanno garantito sempre e comunque un presidio prossimo ai cittadini e si sono in ogni caso destreggiati a interpretare norme, linee guida, atti di programmazione, in molti casi insufficienti a dare risposte concrete agli utenti.

È per questo motivo che il piano formativo per gli operatori terrà insieme la grande esperienza sul campo (valorizzando la formazione on the job) e i nuovi e più qualificati bisogni di servizio che gli utenti necessitano, e che per poter essere colti hanno bisogno di competenze specifiche.



La mappatura delle competenze dei Responsabili dei CPI e degli operatori, sarà funzionale alla messa a disposizione di una proposta formativa coerente rispetto ai fabbisogni rilevati.

La proposta formativa dedicata ai responsabili e operatori dei CPI potrà agire sulle competenze chiave della propria funzione:

Responsabile CPI

Coordinare il personale di una unità operativa (CPI) anche complessa in funzione dei servizi da garantire

Monitorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati dalla unità operativa di riferimento (CPI), intervenendo con eventuali azioni correttive

Pianificare per l'Unità Operativa di riferimento, servizi, fasi e attività

Aggiornare il personale su intervenute modifiche di natura normativa e/o procedurale utili allo svolgimento delle proprie mansioni

Gestire il sistema di relazioni con la rete di soggetti istituzionali interni ed esterni e di soggetti privati funzionalmente alla efficacia dei servizi erogati.

Operatori CPI

Gestire colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa

Gestire colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro

Elaborare con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità

Gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro

Accompagnare l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo

Monitorare l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive.

Verrà, inoltre, svolta una attività formativa volta a migliorare l'aspetto comportamentale e le cosiddette "soft skills" sui seguenti comportamenti:

1. Ascolto attivo
2. Comunicare efficacemente
3. Trasmettere le informazioni in modo chiaro e comprensibile
4. Relazionarsi in modo empatico con l'utente
5. Sostenere lo sviluppo motivazionale
6. Lavorare in team
7. Condurre colloqui individuali e di gruppo
8. Problem solving
9. Orientamento al risultato



Per gli operatori di nuovo inserimento, si rende necessaria la realizzazione di un percorso formativo finalizzato a 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.

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 incarico a professionisti, percorsi formativi strutturati dedicati ai nuovi assunti e agli operatori già presenti.

Nell'individuare le metodologie formative, 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).

L'obiettivo è quello di rendere disponibile un'offerta formativa di facile accesso, aggiornabile velocemente, compatibile con i carichi lavorativi dei CPI e fruibile in maniera capillare avvalendosi di moduli formativi da fruire on-line.

Verrà, quindi, redatto un apposito Piano Formativo, reso necessario da:

- l'evoluzione dei servizi verso una strutturazione fondata su standard comuni di prestazione;
- lo sviluppo qualitativo delle prestazioni attuate dalla rete per il lavoro con l'inserimento di nuovi servizi e il potenziamento delle relazioni con soggetti accreditati, con Comuni e istituzioni del territorio;
 - la trasformazione delle richieste dell'utenza che richiede una progettazione personalizzata degli interventi accompagnata dalla supervisione e dal monitoraggio dei risultati;
 - Il rafforzamento, sul piano delle risorse professionali, dei CPI;
 - la crescita qualitativa e quantitativa dei compiti assegnati alla struttura centrale

I cambiamenti cui sono sottoposti i Servizi per il Lavoro, per essere affrontati in una prospettiva di sviluppo qualitativo quale la Regione Lazio si prefigge per l'insieme dei suoi servizi, richiedono una crescita professionale perseguita attraverso un processo sistematico e continuo di formazione:

- degli operatori, per sviluppare capacità e conoscenze relative al processo di servizio in un quadro aggiornato di norme, programmi e indirizzi;



- dei responsabili dei Centri per l'Impiego, nel doppio ruolo di coordinatori di struttura e sviluppatori-gestori di reti territoriali;
- dei collaboratori della struttura centrale, per favorire, con l'aggiornamento costante delle competenze su temi in continua evoluzione, il funzionamento della "macchina dei servizi"

Le caratteristiche degli interventi e del processo di progettazione-attuazione sono le seguenti:

- si procederà ad una progettazione specifica attraverso un processo che vedrà il coinvolgimento della committenza e dei referenti dei servizi coinvolti;
- gli incontri in aula comprenderanno sia momenti di trasferimento di know how che momenti di riflessione ed elaborazione che consentiranno ai partecipanti di confrontare le diverse situazioni in cui operano, di definire approcci comuni e individuare piste di miglioramento condivise;
- potrà essere prevista, in connessione con la formazione in aula, l'attuazione di azioni formative in forma di accompagnamento on the job a piccoli gruppi;
- per favorire la partecipazione effettiva alle situazioni di confronto ed elaborazione comune, in aula saranno presenti docenti, cui è affidato il presidio del contenuto e quello del processo di apprendimento;
- saranno prodotti materiali didattici specifici, resi disponibili ai partecipanti, formalizzati secondo modalità che ne rendano possibile l'utilizzo, per approfondimenti, anche dopo i corsi;
- saranno adottate metodologie didattiche fondate su tecnologie digitali (webinar, tutorial on line) per ottimizzare i tempi e migliorare l'efficacia degli interventi;
- verrà favorita la costruzione di "comunità professionali" tra i partecipanti alla formazione, attraverso l'utilizzo di una piattaforma informatica che sarà resa disponibile nella "comunità" operatori e responsabili troveranno l'occasione per il confronto, l'approfondimento, la crescita insieme;
- verrà monitorato sia l'apprendimento acquisito che la ricaduta di questo in ambito lavorativo.

Sono due le principali linee di azione che verranno poste in essere nei prossimi anni e che sono volte all'avvio di 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 la capacità dei CPI di lavorare in sinergia con i soggetti privati coinvolti nell'erogazione delle politiche per il lavoro all'interno di reti sempre più in grado di soddisfare le richieste di quanti si rivolgono al sistema, cittadini e imprese.



AZIONE 3. Oneri per acquisizione di risorse umane temporanee nelle more dell'espletamento dei concorsi

Nelle more dell'espletamento dei concorsi è necessario che i CPI possano continuare ad erogare i servizi che costituiscono Livelli essenziali di prestazioni.

Il progressivo pensionamento di una parte significativa del personale da una parte e l'incremento degli adempimenti connessi all'attuazione del Reddito di cittadinanza dall'altra, necessitano, nel breve periodo, di risorse umane specializzate, mediante ad es. contratti di servizio con enti in house o altri contratti di durata temporanea.

AZIONE 4: Oneri connessi all'espletamento dell'organizzazione dei concorsi

L'organizzazione dei concorsi pubblici per le assunzioni previste dal DL 4/2019, rappresenta una preconditione per il piano di potenziamento.

In questo senso, sono previsti oneri per l'acquisto di servizi di supporto e assistenza, noleggio attrezzature, compensi commissari, affitto sedi, etc., necessari per l'espletamento dei concorsi per le assunzioni.

AZIONE 5. Osservatorio Mercato del Lavoro

Il rafforzamento degli Osservatori sul mercato del lavoro a livello regionale e territoriale costituisce una condizione essenziale per mettere in condizione i Centri per l'Impiego di conoscere le strutture dell'occupazione, i soggetti privilegiati, i trend e procedere al monitoraggio degli esiti occupazionali. L'implementazione dell'attività dell'Osservatorio regionale del mercato del lavoro comporta:

- Attività di monitoraggio del mercato del lavoro, focus crisi aziendali e politiche regionali
- Ricerca, raccolta, analisi dei dati sull'occupazione e analisi statistica
- Sviluppo di software dedicato
- Pubblicazioni/studi

Verranno stipulate convenzioni con le università, i centri di ricerca e le istituzioni del settore per sviluppare studi e progetti innovativi.

Con il Piano di Azione 2016-2017 è stata effettuata una sperimentazione dello **Scouting delle opportunità lavorative** per verificarne punti di forza e punti di debolezza prima di estendere la metodologia a livello regionale. L'obiettivo era di rendere disponibili maggiori e più puntuali informazioni sui microsettori economici maggiormente interessati da una positiva dinamica del mercato del lavoro, per dotare i CPI degli strumenti conoscitivi e organizzativi necessari ad agevolare lo sviluppo e l'incremento delle relazioni con le imprese in ciascun territorio di competenza.

Con il presente Piano lo scouting delle opportunità lavorative sarà esteso a tutto il Sistema Lazio. Il processo di "**specializzazione dei servizi**" in corso nei PES di tutta Europa, descritto nella Parte I, che accentra alcuni servizi specialistici in determinati nodi della rete (o aree geografiche), garantendo



allo stesso tempo un livello di base su tutto il territorio, sembra essere il modello da preferire per lo scouting della domanda e delle attività di programmazione ed elaborazione del *matching* tra domanda ed offerta di lavoro. A questo va aggiunta la volontà della Regione Lazio di portare a compimento la realizzazione di un sistema regionale di **validazione e certificazione delle competenze**, così come il sostegno all'**autoimpiego**, due delle attività che, molto probabilmente, saranno in capo ai soli nodi specialistici della rete dei servizi.

Saranno, inoltre, sviluppati ulteriori servizi specialistici, come ad esempio l'intermediazione culturale.

AZIONE 6. Assistenza tecnica regionale

Il monitoraggio e la rendicontazione della spesa delle risorse connesse al potenziamento costituisce un elemento di qualità del Piano.

Sarà, quindi, attivato un servizio di assistenza tecnica anche per affrontare le complesse rendicontazioni derivanti dall'utilizzo del Fondo Sociale Europeo, previste dal Piano di rafforzamento di cui all'Accordo Stato Regioni 21.12.2017.

AZIONE 7. Contributo straordinario una tantum ai comuni per le sedi dei Servizi per il Lavoro

L'incremento di personale comporta l'esigenza per i CPI di dotarsi di nuove ed adeguate sedi. In questo senso, nel caso in cui l'Amministrazione comunale non provveda a mettere a disposizione sede idonee, si provvederà a dare dei contributi ai Comuni per l'individuazione di sedi adeguate al nuovo numero di personale.

AZIONE 8. Sistema Informativo Lavoro e dotazione informatica

Recentemente è stata completata l'attività di migrazione dei SIL provinciali all'interno del CED regionale e si sta procedendo alla realizzazione di una base di dati unica per i servizi SIL. L'omogeneizzazione e razionalizzazione dei dati è stata messa alla base di un qualsiasi futuro intervento di omogeneizzazione e razionalizzazione degli applicativi con l'obiettivo di:

- Integrare tutte le componenti applicative in logica SSO per avere un punto di accesso unico ai servizi del lavoro per tutti gli operatori: Cittadini, Aziende, Operatori dei servizi per il lavoro
- Accentrare nel nuovo portale regionale l'esposizione di tutti i servizi inerenti la materia.
- Reingegnerizzare alcuni servizi SIL secondo la logica del nuovo portale
- Includere nel nuovo portale lavoro tutte le applicazioni preesistenti in modo da porre le basi per una loro reingegnerizzazione modulare nell'ottica di una futura dismissione/evoluzione.



Il nuovo Portale Lavoro Lazio rappresenta il punto d'ingresso unico per tutti i fruitori dei servizi da esso erogati:

- Cittadini
- Aziende
- CPI ed Enti accreditati

L'accesso tramite il portale consente ad ogni utente profilato l'accesso a i servizi ad esso dedicati:

- I servizi nativi del portale quali Garanzia Giovani, Servizi on-line, Patto 150 etc..
- I servizi delle applicazioni SIMON, ACCREDITAMENTO, TIROCINI, CIGS in deroga accessibili attraverso il portale e resi fruibili allo stato dell'arte.
- I servizi SIL alcuni dei quali omogeneizzati ed integrati nel Portale, non inglobati nella prima release del portale, saranno resi disponibili mediante l'integrazione degli attuali applicativi e successivamente integrati come servizi nativi.

Il Portale Lazio, diventato il nodo centrale dell'offerta di servizi per il lavoro per utenti cittadino, azienda e operatori, sarà oggetto di un intervento volto all'ottenimento dei seguenti 5 obiettivi:

1. Realizzare l'**Anagrafica Unica del Lavoro** (Anagrafe Lavoratori, Anagrafe Aziende, Anagrafe Enti) anche al fine di semplificare gli scambi informativi tra i diversi processi che il sistema implementa;
2. Implementare un **sistema unico a supporto dell'operatività dei Centri per l'impiego** che tenga conto anche delle funzionalità sviluppate sui sistemi locali extra SIL (es. Portafuturo, IDO disabili ecc ecc);
3. **Reingegnerizzare ed integrare i servizi** relativi agli attuali applicativi Simon-Sacc – Tirocini;
4. **Uniformare** la realizzazione delle **interfacce utente**, con l'obiettivo di rendere semplice e consistente l'interazione dell'utente con tutti i servizi regionali;
5. Favorire l'uso di una logica di **multicanalità**, rendendo disponibili i servizi anche per dispositivi mobili, soprattutto per ciò che riguarda i servizi erogati alla cittadinanza.

Oltre ai benefici applicativi appena elencati questa fase progettuale consentirà di ottenere anche una serie di vantaggi strutturali, predisponendo il Portale Lavoro alla:

- Possibilità di realizzare un sistema di datawarehouse per le **analisi del mercato del lavoro** ed il **monitoraggio dei servizi**;
- **Interoperabilità** con altri sistemi regionali per il miglioramento dei servizi erogati dai CPI, come ad esempio l'integrazione con il sistema SIGEM di gestione delle politiche formative regionali.

La Regione Lazio è impegnata ormai da diversi anni in una profonda attività di riflessione ed analisi attinente i propri sistemi informativi. Tale riflessione, catalizzata sia dalla rinnovata strategia nazionale con i nuovi governi sempre più lanciati verso l'accentramento di funzioni in precedenza demandate ad enti locali quali le province, sia dalla volontà dell'Agenzia Nazionale delle Politiche



Attive del Lavoro (ANPAL) di lavorare di concerto con le Regioni per la creazione del c.d. Sistema Informativo Lavoro unitario nazionale, ha visto nel corso del periodo recente un rinnovato vigore per il raggiungimento di alcuni obiettivi programmatici cari al governo regionale:

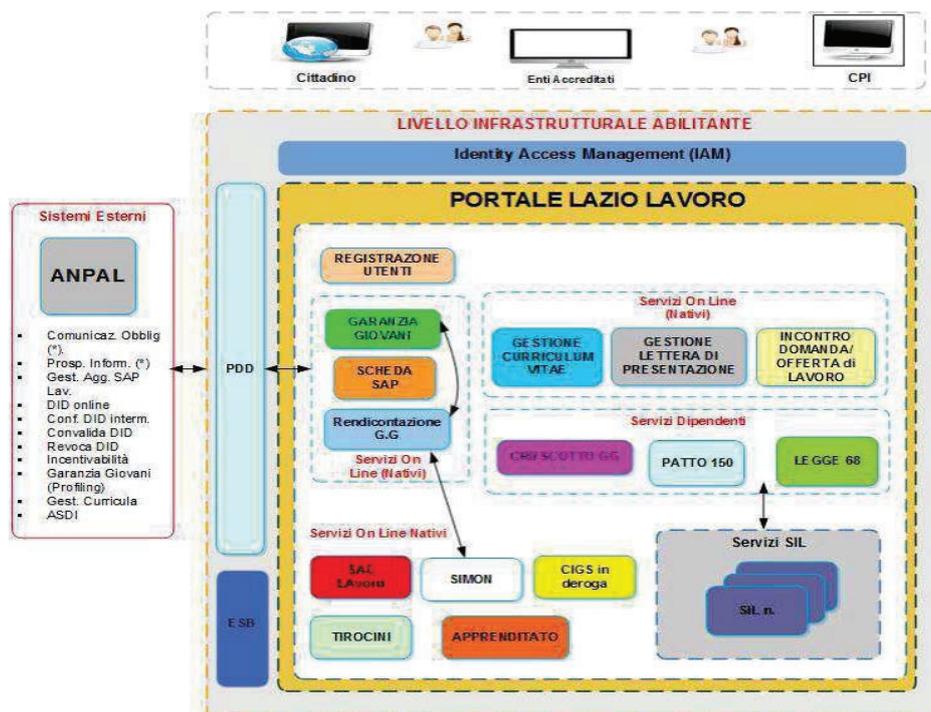
- a. *Digitalizzazione ed integrazione dei servizi per il mercato del lavoro*: le iniziative nazionali e locali per il contrasto alla povertà (cfr. SIA, REI, ...) nonché il cambio di paradigma nell'offerta di servizi per il lavoro vissuto a cavallo del quinquennio passato (passaggio da soli sussidi passivi per il contrasto della disoccupazione verso un modello, di stampo più europeo basato sull'attivazione del lavoratore tramite l'erogazione di politiche attive del lavoro) hanno fatto capire come i servizi pubblici per il lavoro non possano più vivere isolati rispetto al più ampio tema del welfare sociale attivo, ma che debbano rappresentare una delle modalità con le quali l'utente possa fruire del pubblico servizio. A tal proposito, numerose sono state le iniziative sul territorio nazionale riguardo l'integrazione tra i servizi lavoro, sanitari e sociali, iniziative che hanno avuto come focus centrale la creazione di un sistema informativo condiviso che permettesse di gestire le prese in carico degli utenti in modalità integrata e seamless indipendentemente dalla porta di accesso ai servizi utilizzata: tra tutte, citiamo i casi di AssistER in Regione Emilia-Romagna come anche il progetto Sistema Informativo Integrato del Welfare regionale (SIWE) della Regione Sardegna. Su questo fronte, dunque, la Regione Lazio deve impegnarsi al fine di analizzare il proprio patrimonio applicativo, sistemistico ed informativo al fine di raggiungere un livello di digitalizzazione ed integrazione tra i servizi del welfare (ivi inclusi dunque i servizi per il lavoro) quanto più avanzato possibile;
- b. *Razionalizzazione del patrimonio informativo*: sempre grazie ai risultati delle attività di analisi e censimento di cui sopra, è emerso in modo palese come il parco applicativi e banche dati presente in Regione Lazio sia estremamente frammentario. Sono emerse, infatti, anche a causa di una gestione in passato poco avveduta dei flussi di condivisione e cooperazione applicativa dei dati gestiti, numerosi sistemi e banche dati "duplicati" tra le diverse amministrazioni locali, nonché applicativi specifici volti alla gestione di singole iniziative o programmi caratterizzati, quindi, da bassissimi livelli di riusabilità o scarsamente futuribili. In un contesto nazionale sempre più volto all'accentramento delle informazioni ed alla condivisione su tutto il territorio italiano delle stesse, Regione Lazio non può più permettersi di mantenere il proprio ecosistema digitale dei servizi per il lavoro in una condizione così frammentaria. La fase in essere del progetto di "Presenza in carico e reingegnerizzazione dei Sistemi informativi regionali per la gestione e monitoraggio del programma Garanzia Giovani e dei servizi per il Lavoro" consentirà, al suo termine, di mitigare tale rischio. Risultano, però, necessari, interventi ancora più importanti al fine di completare al 100% il



percorso di razionalizzazione del patrimonio informativo e permettere a Regione Lazio di sedere ai tavoli nazionali presentandosi come amministrazione virtuosa nella gestione del proprio parco applicativi e sistemi;

- c. *Normativa nazionale sull'unificazione dei sistemi*: come già accennato, è obiettivo programmatico di ANPAL sin dalla sua nascita la creazione del Sistema Informativo Lavoro unitario nazionale (c.f. art. 13 D.lgs. 150/2015 e ss.mm.) che rappresenta il nodo centrale di tutti gli scambi informativi tra le diverse amministrazioni locali, con particolare rispetto ad oggetti quali le Comunicazioni Obbligatorie e le Schede Anagrafico-Professionali (SAP). Nello specifico, tutte le ultime innovazioni apportate da ANPAL ai flussi di cooperazione applicativa ruotano attorno alle SAP e presuppongono una loro corretta gestione da parte di tutte le amministrazioni locali. Al fine di ottemperare ai requisiti imposti da ANPAL, Regione Lazio deve quindi intervenire sul proprio ecosistema digitale dei servizi per il lavoro al fine di garantire al 100% il conferimento di tutti i dati richiesti.

Per fare questo è necessaria un'evoluzione dell'Architettura Funzionale del Sistema Informativo del Lavoro come illustrato nel seguente schema:



Tale evoluzione architetturale del SIL sarà raggiunta mediante la realizzazione di 4 linee di intervento principali



1. Anagrafe Unica del Lavoro.
2. Redesign interfacce utente e multicanalità
3. Sistema unificato per i CPI
4. Reingegnerizzazione e Integrazione Sistemi Complementari

Linea di Intervento 1 - Anagrafica Unica del Lavoro

Il tema dell'unificazione delle anagrafiche delle tre grandi categorie di soggetti coinvolti nei processi tipici del mercato del lavoro (lavoratori, aziende ed enti accreditati) è emerso nel corso degli ultimi anni a causa della sempre maggiore divergenza raggiunta per delle differenti gestioni implementate dalle diverse amministrazioni, cui spesso era in carico il censimento e la manutenzione degli elenchi. La presenza di più archivi, inoltre, risultava di particolare disagio per gli enti: al fine di poter operare nei diversi territori o programmi regionali, infatti, risultava necessario accreditarsi su differenti gestionali con onere burocratico a totale carico dell'ente stesso. Sul fronte delle anagrafi lavoratori, è ormai noto lo sforzo a livello nazionale per cercare, tramite strumenti come la Scheda Anagrafico Professionale (SAP) nazionale, di accentrare le fonti informative in tema: precedentemente i dati che alimentavano le SAP erano sempre appannaggio dei sistemi delle singole province, elemento questo che ha portato spesso a situazioni di totale disallineamento informativo tra le banche dati, che in alcuni casi, non consentiva di ricostruire la condizione lavorativa di alcuni utenti a causa delle plurime e ripetute iscrizioni sparse tra i diversi territori. Unificare le anagrafiche dei lavoratori all'interno di una banca dati unica consentirà, quindi, di facilitare la gestione intra-regionale tra i CPI di regione Lazio, rendendo di riflesso anche più semplici i passi necessari a gestire i passaggi di competenza dei lavoratori che si manifestano, ad esempio, in caso di trasferimenti.

Il tema delle anagrafiche delle aziende unificate è, invece, da tempo in discussione presso svariate Amministrazioni: una corretta gestione delle aziende, che includerà anche la gestione delle singole sedi operative così da poter attribuire puntualmente le forze lavoro di ciascuna unità, non potrà prescindere da un confronto con le fonti informative primarie in materia, come ad esempio le banche dati Confindustria, così da poter facilitare ulteriormente lo scambio informativo con sistemi terzi.

Diventa quindi fondamentale accentrare ed unificare tutte le anagrafiche precedentemente in uso per le tre diverse categorie di utenti, al fine di:

- Semplificare i processi di richiesta accreditamento regionale degli enti;
- Facilitare la gestione a livello regionale dei profili di ciascun soggetto;

Linea di Intervento 2 - Multicanalità e User Interface Redesign

Nell'epoca del web ormai oltre il 3.0, le componenti grafiche ed il front-end di un sistema hanno assunto un'importanza pari a quella dei contenuti da esse veicolati.

Oggi nessuna organizzazione che produca beni o servizi, può permettersi di sottovalutare una mutazione che non solo è sociale ed economica, ma anche antropologica: i nuovi media digitali, infatti, condizionano e orientano le nostre scelte quotidiane (pensiamo alla crescita dell'uso di



algoritmi di big data analytics) fino a penetrare il nostro stesso corpo. Da un punto di vista metodologico, parliamo di modelli basati sulla “**customer journey**”: ovvero, nella costruzione dell’esperienza d’uso del servizio da parte dell’utente finale, e realizzata:

- Senza soluzione di continuità tra i diversi “touchpoint” digitali;
- Senza distinzione tra “touchpoint” fisico e virtuale;
- Attraverso la gestione della relazione stretta e costante con l’utente che punti alla fidelizzazione ed all’engagement verso il servizio stesso (attivando pratiche di ascolto, osservazione, monitoraggio, dialogo, comunicazione, narrazione, ecc.).

L’intero intervento progettuale dovrà essere guidato dall’adozione di modelli di comunicazione basati sulla centralità dell’utente nella progettazione dei servizi digitali (User Centered Design).

Ovvero, nella capacità dei “Servizi Istituzionali” del SIL di offrire all’utente finale un’eccellente esperienza d’uso del servizio digitale, puntando su elementi progettuali quali:

- Aspetto grafico accogliente e piacevole, in grado di stimolare ricordi positivi nell’esperienza di visita/contatto con l’ambiente digitale;
- Modello di navigazione semplice ed intuitivo, in grado di orientare e guidare sempre in modo affidabile l’utente nelle scelte e, soprattutto, assisterlo negli errori;
- Creatività nello stile e nel linguaggio testuale e simbolico, in modo da sorprendere l’utente con soluzioni distintive in grado di creare una relazione improntata alla fiducia nell’organizzazione che eroga il servizio;
- Usabilità dell’interazione tra utente e ambiente digitale, attraverso l’adozione di tutte le metodologie e tecniche che garantiscono la qualità del servizio offerto e la soddisfazione dell’utente finale: misurata, monitorata e valutata costantemente, innescando processi di miglioramento continuo e di evoluzione costante del servizio digitale rispetto al mutamento degli stili di consumo e alla raccolta del feedback da parte dell’utente.

Nello specifico, le interfacce utente proposte dovranno obbligatoriamente essere uniformi e pensate attorno all’esperienza utente all’interno dei sistemi, guidando e coadiuvando l’attività di ciascun utente grazie ad elementi grafici e di colore appositamente studiati ed utilizzati, senza soluzione di continuità, all’interno di tutto l’ecosistema Lazio Lavoro così da contribuire alla creazione di un ambiente familiare per ogni categoria di utenti.

Infine, in merito all’erogazione dei servizi in Multicanalità, la fruizione dei contenuti e dei servizi gestiti dal Portale Lazio Lavoro non può prescindere, ad oggi, dal raggiungere tutte le piattaforme di interazione multimediale oggi disponibili: smartphone, tablet ed altri dispositivi intelligenti.

Oggi questi dispositivi rappresentano il punto di ingresso principale degli utenti all’interno della sfera dei servizi digitali della pubblica amministrazione, e Regione Lazio, nel pianificare la propria offerta, non può essere da meno.

Sarà quindi necessario una rielaborazione ed aggiornamento delle interfacce utente sviluppate nel corso della prima fase dell’intervento in oggetto per permetterne la fruizione in multicanalità operando quindi due tipi di intervento:

- Evoluzione del front-end in modalità responsive



- Sviluppo di specifiche app/webapp dedicate alla fruizione ad alcuni dei servizi chiave.

Linea di Intervento 3 - Sistema unico di supporto ai CPI

L'operatività dei CPI è fortemente legata alla capacità di offrire alla platea di operatori un supporto quotidiano alla loro operatività. Da questo punto di vista, Regione Lazio è intenzionata a progettare e pianificare un sistema unico e condiviso a livello regionale a supporto delle attività di back-office dei CPI, tramite il quale gestire le attività quotidiane in capo a ciascun centro. In particolare, tale sistema dovrà consentire a ciascun CPI di gestire le seguenti funzionalità:

- **digitalizzazione delle funzioni di sportello CPI:** il servizio permetterà ai cittadini ed alle aziende, anche e soprattutto a fronte dell'unificazione delle anagrafiche di cui al punto 1, di fruire direttamente tramite la rete di alcuni servizi comunemente definiti "di sportello" quali la stampa di certificati attestanti, tra le altre cose, lo stato occupazionale, la storia lavorativa, gli organici (in forza e totali) delle aziende, etc., così da alleggerire notevolmente il carico di persone che si presenteranno fisicamente presso i CPI, così da consentire agli operatori di focalizzare il proprio lavoro sulle attività quali prese in carico ed erogazione di politiche attive;
- **agenda appuntamenti CPI:** consente di gestire in toto le esigenze di prenotazione e gestione dell'esito degli appuntamenti dei cittadini per la fruizione dei servizi del CPI;
- **colloqui lavoratori e aziende:** servizio che consentirà di tracciare i passaggi degli utenti (suddivisi per categorie) presso gli sportelli e gli uffici dei CPI di Regione Lazio, indicando di volta in volta se questi abbiano dato adito all'assegnazione di nuove politiche attive;
- **gestione interna dei movimenti:** consentirà di immagazzinare le informazioni (presenti, in fase TO BE, solo su Portale ANPAL) riferite alle comunicazioni obbligatorie di assunzione, proroga, trasformazione e cessazione;
- **funzionalità operatori:** gestione SAP e DID ONLINE

Linea di Intervento 4 - Reingegnerizzazione e integrazione sistemi "referenziati"

I c.d. sistemi referenziati presenti nell'architettura finale, ovvero SIMON, SAC Lavoro, Apprendistato e Tirocini, trattano ad oggi una quota non indifferente delle informazioni e dei processi cardine per il funzionamento dell'ecosistema Lazio Lavoro.

Nello specifico:

- **SIMON per il monitoraggio e la rendicontazione verso SIGMA, il sistema del Ministero del Lavoro;**
- **S. Ac. Lavoro** gestisce l'accreditamento regionale degli enti ai servizi per il lavoro, Tirocini ed Apprendistato rappresentano il gestionale delle omonime politiche nell'ambito del programma Garanzia Giovani;
- **TirociniOnline** è il canale di comunicazione dei progetti formativi dei tirocini alla Regione in via telematica a partire da gennaio 2014.



Tenere al di fuori dell'ecosistema Lazio Lavoro tali sistemi, non avendo quindi visibilità diretta sulla banca dati di ciascuno di essi, implica il mantenimento dei canali di scambio informativo con PLL, necessari in quanto sarà PLL stesso a conferire i dati afferenti le politiche trattate dai sistemi referenziati verso la componente che si occupa della rendicontazione.

Risulta quindi necessario analizzare, reingegnerizzare ed integrare i processi e le banche dati dei suddetti sistemi, al fine di completare il patrimonio informativo gestito da PLL.

Pianificazione realizzazione

Il progetto si sviluppa in un arco temporale di **37 mesi**. La pianificazione di massima nella realizzazione dell'intervento progettuale nel suo complesso si articola in due Blocchi di Implementazione:

- **Block 1:** implementazione delle nuove componenti della piattaforma consistente nell'attuazione delle Linee di Intervento:
 - Linea 1 – Implementazione Anagrafe Unica del Lavoro
 - Linea 2 – Reingegnerizzazione interfacce utente e multicanalità dei sistemi TirociniOnLine, Si.Mon., S.Ac. Lavoro
- **Block 2:** implementazione delle nuove componenti della piattaforma consistente nell'attuazione delle Linee di Intervento:
 - Linea 3 – Implementazione Sistema unico di Supporto ai CPI
 - Linea 4 – Reingegnerizzazione e Integrazione Sistemi Referenziati

A valle della conclusione di entrambi i blocchi implementativi dovranno essere attivati i relativi servizi di manutenzione correttiva utili a garantire la continuità dei sistemi rilasciati ed il supporto all'utilizzo fino a conclusione del 37-esimo mese di durata del progetto nel suo complesso.

Viene di seguito presentata una pianificazione di massima del progetto. Le tempistiche riportate nella tabella sono indicative e sono espresse in giorni solari. Osserviamo che le due implementazioni si sovrappongono temporalmente in quanto a valle della progettazione dei componenti del Block 1 può essere avviata la progettazione dei componenti del Block 2 la cui realizzazione verrà poi completata successivamente al rilascio dei componenti del primo blocco.

La Direzione Lavoro, inoltre, ha proceduto ad una dettagliata ricognizione del parco macchine informatico attualmente in uso ai CPI, dalla quale è emerso che, nella maggior parte delle sedi, le attrezzature informatiche sono obsolete o, addirittura, inferiori al numero di dipendenti assegnati. Pertanto, sarà necessario un ordinativo massivo per l'acquisto di nuovi PC da destinare sia ai nuovi assunti sia agli operatori attualmente in servizio nei CPI, valutando indispensabile dotare gli uffici di postazioni informatiche efficienti al fine di poter garantire servizi di qualità agli utenti fruitori del servizio pubblico erogato.



Tipologia di investimenti:

- impianti e macchinari
- hardware ICT
 - server
 - postazioni di lavoro desktop
 - periferiche
 - apparati di telecomunicazione
 - dispositivi di telefonia fissa e mobile
 - notebook
 - tablet
 - totem
 - bacheche elettroniche
- beni immateriali
 - sviluppo software e manutenzione evolutiva
 - acquisto di software

Per quello che riguarda il potenziamento dal punto di vista ICT dei Centri per l'impiego, il piano è volto principalmente alla realizzazione dei seguenti obiettivi, ciascuno declinato nelle rispettive sotto-attività:

- Potenziamento dell'infrastruttura tecnologica:
 - collegamento della rete dati in fibra ottica per tutte le sedi dei CPI;
 - realizzazione dell'integrazione telefonica con il sistema informatico, in modo che il "numero di telefono segua la persona" indipendentemente dalla sede di lavoro;
 - acquisizione di smartphone e utenze "mobile" da dedicare ai collaboratori la cui attività lavorativa è caratterizzata da elevata mobilità;
 - potenziamento dei servizi di service desk federato;
 - potenziamento dell'infrastruttura di stampa tramite acquisizione di fotocopiatori multifunzione;
- Integrazione e potenziamento dell'infrastruttura informativa:
 - integrazione della gestione documentale con sistemi cloud;
 - attivazione di politiche volte al consolidamento della sicurezza, all'anonimizzazione o pseudonimizzazione dei dati, nonché relative a pratiche di disaster recovery;



- Introduzione di tecnologie volte al miglioramento del rapporto del cittadino con la PA e all'ottimizzazione dell'attività lavorativa degli operatori:
 - o attivazione di un punto di accesso WiFi pubblico dedicato ai cittadini presso tutte le sedi dei CPI;
- o introduzione di tecnologie volte alla virtualizzazione del rapporto con l'utenza e allo snellimento dei processi di servizio amministrativo standard.
 - o acquisizione di un sistema unico di "gestione delle code" per l'ottimizzazione dell'accesso da parte del cittadino ai servizi offerti dai CPI e per la generazione di report numerici, utili al management, relativi all'affluenza e ai servizi prestati;
 - o realizzazione, presso alcune sedi dei CPI, di aule multimediali e informatiche, dedicate alla formazione.

Tali attività vanno inquadrare nell'ambito della eventuale nuova convenzione fra la Regione e la Società in house LAZIOCREA spa per la gestione delle funzioni della fornitura dei servizi ICT, per quanto riguarda, in particolare:

- servizi di gestione documentale;
- gestione della sicurezza con particolare riguardo a processi di business continuity, verifiche di sicurezza previste dai disciplinari tecnici, sicurezza perimetrale e tutto quanto previsto dalla norma ISO 27001;
- gestione delle procedure di aggiornamento e sicurezza delle postazioni di lavoro sulla base degli standard di sicurezza regionali;
- gestione centralizzata delle piattaforme di asset management, ticket management e identity management;
- gestione e sviluppo dell'infrastruttura tecnologica del Datacenter regionale nelle sue declinazioni di sicurezza, networking e computing;
- acquisizione e gestione dei sistemi di telefonia mobile, fissa, firma digitale e delle infrastrutture di rete;
- attivazione ed utilizzo in esercizio presso il Datacenter regionale, comprensivo dell'assistenza e della manutenzione ordinaria ed evolutiva degli applicativi per la gestione del personale, degli atti amministrativi, della contabilità, del ciclo passivo, dei programmi di attività, delle denunce fiscali, delle pubblicazioni ai fini della trasparenza, del Registro informatico dei trattamenti dei dati personali, del sistema di protocollazione e gestione documentale, del Bollettino Ufficiale Telematico e dei portali, oltre alla possibilità per i CPI di collegarsi ai suddetti sistemi, qualora ciò fosse necessario al loro funzionamento.



Alcuni degli interventi precedentemente descritti saranno effettuati direttamente dal Servizio ICT della Regione, che in particolare si occuperà direttamente delle infrastrutture connesse alle reti telematiche, della manutenzione e dello sviluppo dei sistemi informativi e di gestione documentale. Inoltre, curerà la sicurezza dei sistemi informativi e svilupperà strumenti per la condivisione da remoto.

AZIONE 9. Arredi delle sedi dei Servizi per il Lavoro

Nell'ambito dell'incremento del personale saranno effettuati interventi per arredi e attrezzature sia per le nuove sedi CPI sia per garantire il decoro di quelle attuali.

AZIONE 10. Manutenzione anche straordinaria delle sedi dei Servizi per il Lavoro

La Regione Lazio ha dato avvio ai sopralluoghi tecnici atti a verificare lo stato di sicurezza ed idoneità delle sedi in cui sono ubicati i CPI, in ottemperanza al dettato normativo del Decreto legislativo n.81/2008, identificando anche, laddove necessario, gli interventi manutentivi indispensabili a garantire sia il corretto funzionamento degli uffici sia la gestione integrata della sicurezza e della salute dei lavoratori agli stessi assegnati. All'esito dei citati sopralluoghi sono state prodotte apposite, singole relazioni contenenti il Documento di Valutazione dei Rischi (c.d. DVR). Tali relazioni sono state inviate a tutti i Comuni sedi dei CPI che dovranno provvedere in tempi brevi ad approntare gli adeguamenti indicati e di loro competenza.

La Direzione Bilancio, Governo Societario e Patrimonio sta procedendo, altresì, in sinergia con la Direzione Regionale Lavoro e con la Centrale Acquisti a censire, ove presenti, le convenzioni con i Comuni sopra citati o a procedere alla stipula di convenzioni apposite, atte a consentire il subentro nella gestione degli immobili e nel pagamento delle utenze stabilendo i criteri di gestione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Gli operatori attuali sono insediati su una superficie complessiva di 23.000 mq circa.

In vista delle nuove assunzioni nel periodo 2019-21 e dell'innesto di ulteriori Navigator da parte di Anpal servizi, sarà necessario almeno raddoppiare la metratura attuale, anche attraverso il reperimento, in affitto o in acquisto, di nuove sedi.



	AREA NORD	personale (*)	mq.	indirizzo
ROMA	CPI Bracciano	11	117,00	Via di Valle Foresta, 6 – 00062 Bracciano (RM)
	CPI Cerveteri	11	135,00	L.go di Villa Olio, 9/10 – 00052 Cerveteri (RM)
	CPI Civitavecchia	22	1.060,00	Via Lepanto, 13 – 00053 Civitavecchia (RM)
	CPI Monterotondo	27	401,00	Via Val di Fassa, 1/C – 00015 Monterotondo (RM)
	CPI Morlupo	16	297,00	Via San Michele, 87/89 – 00060 Morlupo (RM)
RIETI	CPI Poggio Mirteto	15	200,00	Via G. De Vito s.n.c.- 02047 Poggio Mirteto (RI)
	Ufficio locale Magliano Sabina	1	30,00	Via Manlio s.n.c. - 02046 Magliano Sabina (RI)
	Ufficio locale Passo Corese	3	54,00	Via Servilia, 74 Passo Corese - 02032 Fara in Sabina (RI)
	CPI Rieti	18	220,00	Via M. Rinaldi, 1 - 02100 Rieti
VITERBO	Coordinamento CPI	4	40,00	Via Saffi, 49 - 01100 Viterbo
	CPI Civita Castellana	14	180,00	Largo Salvador Allende - 01033 Civita Castellana (RI)
	Ufficio locale di Orte	1	40,00	Piazza della Libertà, 21 - 01028 Orte
	CPI Tarquinia	14	270,00	Via Domenico Emanuelli - 01016 Tarquinia (VT)
	Ufficio Locale di Canino	4	50,00	Via Paolo III -01011 Canino (VT)
	CPI Viterbo + SILD	45	600,00	Via Cardarelli - 01100 Viterbo
	Ufficio Locale Acquapendente	7	110,00	Piazza G. Fabrizio -01021 Acquapendente (VT)
	Ufficio locale di Bolsena	1	50,00	Via del Castello - 01023 Bolsena (VT)
	TOTALE	214	3.854,00	
	AREA CENTRO		mq.	
ROMA	CPI Porta Futuro	37	n.p.	Via Galvani, 106 - 00145 Roma
	CPI Roma Cinecittà e SILD	152	6.110,00	Via Rolando Vignali, 14 - 00176 Roma
	CPI Roma Ostia	46	429,00	Via Domenico Baffigo, 145 - 00122 Roma
	CPI Roma Primavalle	47	387,00	Via Decio Azzolino, 7 - 00167 Roma
	CPI Tiburtino	44	566,00	Via Scorticabove, 77 - 00156 Roma
	CPI Torre Angela	40	585,00	Via Jacopo Torriti, 7 - 00133 Roma
	CPI Albano Laziale	18	436,00	Via San Francesco, 28 - 00041 Albano Laziale (RM)
	CPI Frascati	21	830,00	Piazzale Aldo Moro, snc - 00044 Frascati (RM)
	CPI Guidonia	25		attualmente ospitato c/o il CPI di Tivoli
	CPI Marino	19	85,00	Corso Vittoria Colonna, snc - 00047 Marino (RM)
	CPI Subiaco	21	290,00	Corso Cesare Battisti, 164 - 00028 Subiaco (RM)
	CPI Tivoli	22	415,00	Via Empolitana, 234-236 - 00019 Tivoli (RM)
	CPI Velletri	24	451,00	Corso della Repubblica, 241 - 00049 Velletri (RM)
		TOTALE	516	10.584,00
	AREA SUD		mq.	
Call center	Numero verde lavoro 800.81.82.82	32	100,00	Via Casilina, Km. 49,500 - 00034 Colleferro (RM)
ROMA	CPI Anzio	12	96,00	Via Lussemburgo, snc – 00042 Anzio (RM)
	CPI Colleferro	26	655,00	Via Casilina, Km. 50.200 – 00034 Colleferro (RM)
	CPI Palestrina	20	360,00	Via degli Arcioni, 15 – 00036 Palestrina (RM)
	CPI Pomezia	20	590,00	Via Pontina Vecchia, 12 – 00040 Pomezia (RM)
LATINA	SILD Area Lazio Sud	6	0,00	Via Umberto I, 37 - 04100 Latina
	CPI Cisterna di Latina	11	345,00	Via G. Falcone n. 4 -04012 Cisterna di LT (LT)


**REGIONE
LAZIO**

	Ufficio locale di Aprilia	5	80,00	Via Ugo La Malfa - 04011 Aprilia (LT)
	CPI Fondi	20	315,00	Piazza della Repubblica n. 4/5 - 04022 Fondi (LT)
	Ufficio locale di Terracina	4	50,00	Area Ghezzi-04019 Terracina (LT)
	CPI Formia	22	1.060,00	Via Olivastro Spaventola snc - 04023 Formia (LT)
	Ufficio locale di Ponza	1	14,00	Piazza Carlo Pisacane 4 - 04027 Ponza (LT)
	CPI Latina	2	1.030,00	Viale Pier Luigi da Palestrina, snc - 04100 Latina (LT)
	CPI Sezze	14	380,00	Piazza della Repubblica, 1 - 04010 Sezze Scalo (LT)
FROSINONE	Coordinamento CPI Area Lazio Sud	11	0,00	Via Tiburtina, 321 - 03100 Frosinone
	CPI Anagni	9	360,00	Via della Sanità - 03012 Anagni (FR)
	CPI Cassino	24	760,00	Via Volturno, 7 - 03043 - Cassino (FR)
	CPI Frosinone	24	710,00	Via Tiburtina, 321 - 03100 Frosinone
	Ufficio locale di Pontecorvo	7	240,00	Via Leuciana, 96/98 - 03037 - Pontecorvo (FR)
	CPI Sora	23	620,00	Via Cellaro 1 - 03039 - Sora (FR)
	TOTALE	293	7.765,00	

(*) nel personale assegnato sono compresi i Navigator

L'intervento sia sulle nuove che sulle attuali sedi potrà riguardare la manutenzione anche straordinaria, con particolare attenzione alla sostenibilità, all'accessibilità e alla riservatezza.

AZIONE 11. Spese per il potenziamento dei Servizi per il Lavoro

Di seguito viene illustrato il quadro delle macrotipologie di acquisti per servizi e beni che saranno effettuati come "spesa corrente" sostenuti dalla Direzione Lavoro, con riferimento a tutte le sedi operative di competenza, comprendenti i CPI e la sede Centrale, resi necessari dal Piano di Potenziamento. Per quanto riguarda i CPI, tali interventi "correnti" si rendono comunque necessari pur trattandosi di sedi messe gratuitamente a disposizione dagli enti locali del territorio. Il Piano di spese correnti 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 del decreto legislativo n. 150 del 2015, 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 il conseguente miglioramento e ammodernamento in termini sia di dotazioni fisiche quali strumenti, mobili per ufficio e elementi per l'arredo degli interni, sia in termini di ICT (hardware e software).

TIPOLOGIA DEGLI ACQUISTI IN SPESA CORRENTE (beni e servizi)

a) Spese correnti - maggiori spese correnti legate al piano di potenziamento:

- utenze e canoni
- carta, cancelleria e stampati
- carburante, combustibili e lubrificanti



- libri, giornali e riviste
- pubblicazioni
- materiale igienico sanitario

b) Servizi ausiliari per il funzionamento:

- pulizie
- noleggio auto
- gestione servizi postali
- viaggi e traslochi
- preselezioni e concorsi
- assicurazioni
- guardiana e portierato
- manutenzioni ordinarie e riparazioni
- condominiali
- facchinaggio
- stampe e rilegature
- smaltimento rifiuti
- amministrativi
- finanziari (tesoreria)
- nolo fotocopiatori e altri componenti hardware

c) Servizi specialistici:

- legale
- contabile
- servizi o Consulenze specialistiche come:
 - interventi straordinari di riordino e digitalizzazione degli archivi dei CPI prima in carico alle Province a alla Città Metropolitana
 - l'adozione di un nuovo applicativo per la gestione documentale
 - l'implementazione del controllo di gestione
 - l'implementazione di sistemi di gestione del ciclo integrato della performance (sistemi di misurazione, monitoraggio valutazione e rendicontazione)
 - servizi di progettazione (ingegneria/architettura) per l'adeguamento delle sedi;
 - organizzazione eventi e servizi di comunicazione
 - servizi per l'adeguamento dei sistemi di sicurezza e dei presidi antinfortunistici
 - servizi informatici
 - altri servizi



AZIONE 12. Acquisto nuove sedi dei Servizi per il Lavoro

L'incremento di personale comporta l'esigenza per i CPI di dotarsi di nuove ed adeguate sedi. In questo senso, nel caso in cui l'Amministrazione comunale non provveda a mettere a disposizione sedi idonee, si potrà provvedere all'acquisto di nuove sedi.

IL MODELLO DI GOVERNANCE DEL PIANO

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

- Ministero del Lavoro, quale soggetto finanziatore;
- ANPAL, come supporto alle Regioni nell'implementazione del Piano di Potenziamento;
- Regione Lazio – Direzione Lavoro per monitoraggio e controllo del Piano di potenziamento, nonché erogazione dei fondi al soggetto attuatore.
- Laziocrea spa: quale soggetto attuatore.

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

- Responsabile dell'esecuzione del progetto: Direzione Regionale Lavoro
- Organo di monitoraggio e controllo: Direzione Regionale Lavoro.

I flussi informativi relativi alle attività di gestione, monitoraggio e controllo verranno gestiti secondo procedure in modo coordinato con ANPAL.

Le modalità di affidamento relative a forniture, servizi ed eventuali lavori saranno effettuate secondo quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici D.lgs. n. 50/2016 e successive modificazioni.