



PIANO ANNUALE
DELLE ATTIVITÀ
2025

Adottato con decreto direttoriale 23/10/2024, n. 75

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE	3
1.1. NATURA E MISSIONE	3
1.2. FUNZIONI	4
1.3. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE	7
1.4. BILANCIO	11
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO	13
2.1. QUADRO ECONOMICO	13
2.2. MERCATO DEL LAVORO	14
2.3. SERVIZI E POLITICHE PER IL LAVORO	19
2.4. DISOCCUPAZIONE E AZIONI DEI CPI	29
2.5. APPROFONDIMENTO. L'ANALISI DELLA DISOCCUPAZIONE CON UN APPROCCIO LONGITUDINALE	33
3. FINALITÀ	40
4. OBIETTIVI	42
5. ATTIVITÀ	49
5.1. DIREZIONE	49
5.2. SERVIZI PER IL LAVORO	57
5.3. SERVIZI AL SISTEMA	82
5.4. SERVIZI SPECIALI	90
5.5. SERVIZI INTERNI	102

1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE

1.1. NATURA E MISSIONE

Veneto Lavoro è ente strumentale della Regione, con personalità giuridica di diritto pubblico, dotato di autonomia organizzativa, amministrativa, contabile e patrimoniale, istituito con legge regionale n. 31/1998, articolo 8.

Ai sensi dell'art. 14 della l.r. 13 marzo 2009, n. 3 e s.m.i. sono **organi di Veneto Lavoro**:

- il **Direttore**, ha la rappresentanza legale dell'ente, è responsabile della gestione ed esercita tutti i poteri di amministrazione in conformità agli obiettivi programmati e agli indirizzi della Giunta regionale;
- il **Collegio dei revisori**, cui compete il controllo sulla gestione economico-finanziaria, nonché ogni altra prerogativa prevista dalla normativa vigente.

La vigilanza è esercitata dalla Giunta regionale, ai sensi della l.r. 18 dicembre 1993, n. 53. Competono alla Giunta regionale, infatti, la nomina degli organi, la presa d'atto del Regolamento di organizzazione e del Regolamento di gestione amministrativo-contabile, il riscontro sul bilancio di previsione e sul programma annuale, nonché sul rendiconto generale annuale.

Sono sottoposti altresì all'approvazione della Giunta regionale, previo parere della competente commissione consiliare, il piano annuale delle attività e la relazione annuale sulle attività svolte.

Sotto il profilo gestionale, l'autonomia che la legge istitutiva riconosce all'Ente, dotandolo di risorse proprie commisurate agli obiettivi programmatici, richiede un elevato grado di responsabilità. Le strategie gestionali, pertanto, si sforzano di conciliare i principi pubblicistici della legittimità, dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità dell'azione amministrativa, con logiche di tipo imprenditoriale, quali la programmazione della gestione economico/finanziaria, l'analisi costi-benefici, il controllo sui risultati e la soddisfazione del cliente.

La **principale missione** dell'Ente riguarda il **funzionamento e l'organizzazione del Mercato del Lavoro regionale**, in particolare, favorire (1) **l'attivazione dei disoccupati verso il Lavoro e le Politiche Attive** presenti (tirocinio, formazione, accompagnamento al lavoro), (2) **l'accesso al lavoro** rapido e consapevole attraverso l'azione di orientamento (individuale e di gruppo) e l'accompagnamento al lavoro, (3) garantire alle **fasce deboli** (disabili e svantaggiati) un aiuto stabile, (4) favorire **la ricerca di personale delle imprese** con un aiuto stabile.

A Veneto Lavoro **sono state attribuite** (l.r. 27 dicembre 2017, n. 205, legge di bilancio 2018 e nella disposizione dell'art. 54 comma 2 della l.r. 29 dicembre 2017, n. 45) **le funzioni in materia di mercato del lavoro, direzione e coordinamento operativo nonché monitoraggio delle attività di erogazione della rete pubblica dei servizi per il lavoro**, gestione del personale impegnato nei servizi e funzione di acquisizione dei beni e dei servizi necessari alle attività.

È stato affermato il ruolo dell'Ente a **sostegno alle politiche del lavoro**, in conformità alla programmazione regionale e agli indirizzi della Giunta regionale. Con la l.r. 31 ottobre 2018, n. 38, inoltre, sono stati avviati gli **Sportelli Informa Lavoro** presso le amministrazioni comunali a sostegno del sistema a rete della gestione pubblica dei servizi del lavoro.

In applicazione dell'articolo 12, comma 3 della l. 26/2019 che prevede il "Piano straordinario di potenziamento dei CPI", l'Ente ha adottato il **"Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto"** inizialmente con valenza biennale (2019-2020) approvato dalla Giunta Regionale, con la deliberazione n. 1770 del 29 novembre 2019 e aggiornato con Dgr n. 1379/2020 per adeguarlo alle modifiche previste dal decreto del Ministro del lavoro e delle Politiche sociali 22 maggio 2020, n. 59. Inserito tra gli interventi del PNRR, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, nell'ambito della Missione 5, Componente 1, Politiche del Lavoro, Intervento 1.1, il piano straordinario di potenziamento è stato aggiornato -decreto direttoriale n. 12 del 08/02/2024- con il recepimento delle specifiche risorse assegnate e la definizione degli obiettivi da raggiungere entro il 2025; la Regione del Veneto ne ha preso atto con Dgr n. 149 del 20/02/2024 e il Piano è stato approvato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con la nota n. 2500/2024.

Il Piano straordinario di potenziamento mira a rafforzare l'efficienza dei processi e degli strumenti dei CPI al fine di migliorarne il livello di performance complessivo, di accrescere la qualificazione professionale degli operatori e dei servizi e rinsaldare il governo del sistema dei servizi pubblici per il lavoro nella Regione del Veneto. Il potenziamento dei CPI è finalizzato a garantire la presa in carico qualificata dei beneficiari e assicurare la piena operatività del Programma nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori (GOL), che ha ridefinito i LEP che i CPI devono erogare su tutto il territorio nazionale al fine di favorire l'occupabilità dei lavoratori in transizione e delle persone disoccupate e inoccupate, con particolare attenzione ai soggetti considerati vulnerabili e più distanti dal mercato del lavoro (giovani, donne, over 50, disoccupati di lungo periodo).

1.2. FUNZIONI

Le funzioni di Veneto Lavoro fanno riferimento agli art. 12, art. 13, art. 22**bis**, art. 28 della l.r. 3/2009 e s.m.i e alla l.r. 5/2022.

Fig. 1 – Funzioni di Veneto Lavoro



Tab. 1 – Dettaglio delle funzioni di Veneto Lavoro

FUNZIONE	RIFERIMENTO	CATEGORIA
“...direzione e coordinamento operativo nonché monitoraggio delle attività di erogazione della rete pubblica dei servizi per il lavoro, secondo i criteri stabiliti nel regolamento organizzativo di cui all’articolo 15, comma 5 lettera a); gestione del personale della rete pubblica dei servizi per il lavoro, con particolare riferimento alla contrattazione di secondo livello, alle procedure di reclutamento, alla formazione e alle altre funzioni previste dal regolamento di cui all’articolo 15, comma 5 lettera a); acquisizione di beni e servizi necessari allo svolgimento delle funzioni, secondo le modalità stabilite dal regolamento di cui all’articolo 15, comma 5, lettera b);...” “...ha l’obbligo di dare la massima pubblicità sia alle elaborazioni statistiche condotte sui dati contenuti nel sistema informativo lavoro del Veneto (SILV) di cui all’articolo 28, sia ai risultati di ricerca dell’osservatorio regionale sul mercato del lavoro di cui all’articolo 12, garantendo l’accesso universale gratuito;...”	Art.13. c. 2 l.r. n. 3/2009	Organizzazione Mercato del Lavoro
Istituzione e funzioni degli “Sportelli Informalavoro” nell’ambito del sistema di servizi per il lavoro. Per favorire politiche di inserimento e incentivazione all’occupazione e di reinserimento e formazione nel mondo del lavoro.	Art. 22 bis l.r. n. 3/2009	
“...collabora con le strutture regionali competenti in materia di lavoro in tema di programmazione, gestione e valutazione degli effetti delle politiche del lavoro; fornisce assistenza tecnica alle strutture regionali competenti in materia di formazione, istruzione e lavoro o su altre materie nell’ambito di specifici progetti...” “...promuove nell’ambito della programmazione regionale, l’attuazione di specifiche politiche per i settori in crisi o per le aree territoriali caratterizzate da declino industriale, che coinvolgano le istituzioni locali e le parti sociali, avvalendosi dell’assistenza di soggetti accreditati pubblici e privati, anche attraverso specifici accordi di area.”	Art.13 c. 2 l.r. n. 3/2009	Assistenza Tecnica Regione del Veneto
“La Giunta regionale può attribuire all’ente ulteriori attività di supporto e assistenza tecnica, rispetto a quelle svolte ai sensi della presente legge.”	Art. 13 c. 2bis l.r. n. 3/2009	
La Regione del Veneto e i comuni, singoli o associati negli Ambiti territoriali sociali, nonché gli altri operatori di cui al comma 2, nel rispetto delle autonome titolarità dei trattamenti di dati personali, comunicano i dati, conformemente alle finalità del SILS, per l’esecuzione dei compiti di interesse pubblico o connessi all’esercizio di pubblici poteri. Veneto Lavoro, per conto della Regione del Veneto, assicura il supporto alla funzionalità del SILS e l’assistenza tecnica necessaria.	Art. 1 c. 4 l.r. n. 5/2022	

<i>“La Regione, al fine di meglio tutelare le esigenze dei fruitori dei servizi welfare integrato, riconosce e favorisce il funzionamento delle forme di welfare collettive che rispettino i seguenti requisiti: 1. La Regione, al fine di meglio tutelare le esigenze dei fruitori dei servizi welfare integrato, riconosce e favorisce il funzionamento delle forme di welfare collettive che rispettino i seguenti requisiti:</i> <i>a) adeguata struttura sul territorio, sia in termini di servizio offerto che di utenti;</i> <i>b) governance espressa dal territorio;</i> <i>c) profili di costo contenuti ed efficienza gestionale;</i> <i>d) previsione di una quota di investimenti nel territorio, relativamente ai soli fondi pensione;</i> <i>e) convenzionamento con il sistema socio-sanitario regionale, relativamente ai soli fondi sanitari.</i> <i>2. I criteri di attuazione dei requisiti e le modalità per l'accreditamento delle forme di welfare, saranno oggetto di specifica delibera di Giunta regionale, sentita la Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali di cui all' articolo 6 della legge regionale 13 marzo 2009, n. 3 “Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro” e la commissione consiliare competente.”¹</i>	Art. 2 c.1-2 l.r. n. 15/2017	
<i>“...assicura le attività in materia di sistema informativo lavoro del Veneto (SILV); assicura anche in forma telematica e nell'ambito della programmazione regionale, le attività di coordinamento della rete regionale dei servizi per il lavoro, favorendo l'attuazione delle politiche attive del lavoro, delle misure di sostegno all'occupazione e di ricollocazione;...”</i>	Art.13. c. 2 l.r. n. n. 3/2009	
<i>“La Regione, allo scopo di garantire la più ampia disponibilità e fruibilità delle politiche del lavoro, realizza il Sistema Informativo lavoro Veneto (SILV).”</i>	Art. 28. c. 1 l.r. n. 3/2009	
<i>“Il SILV è lo strumento di supporto alla programmazione regionale, al coordinamento e funzionamento della rete regionale pubblica dei servizi per il lavoro, alla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati e accreditati, alla fruibilità dei servizi on line da parte dei cittadini e delle imprese. Esso è realizzato secondo i principi e le disposizioni in materia di amministrazione digitale ed in conformità agli standard informatici e statistici del Sistema informatico unitario delle politiche del lavoro.”</i>	Art. 28. c. 2 l.r. n. 3/2009	
<i>“Il SILV assicura:</i> <i>a) la trasparenza e la circolazione delle informazioni per quanto riguarda i mercati del lavoro territoriali, con riferimento anche alle condizioni di vita e alle opportunità di qualificazione;</i> <i>b) l'integrazione dei servizi pubblici e privati, autorizzati e accreditati, secondo i modelli standard operativi condivisi;</i> <i>c) l'erogazione telematica delle prestazioni della rete regionale dei servizi per il lavoro e dei servizi necessari all'attuazione delle politiche attive e passive del lavoro;</i> <i>d) l'interconnessione con il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro e con gli altri sistemi informativi pubblici.”</i>	Art. 28. c. 3 l.r. n. 3/2009	Sistema Informativo Mercato del Lavoro
<i>“L'ente regionale Veneto Lavoro assicura la progettazione, la realizzazione, la conduzione e la manutenzione del SILV per l'ambito regionale, secondo le direttive della Giunta regionale e in raccordo con le strutture regionali competenti.”</i>	Art.28. c. 4 l.r. n. 3/2009	
<i>“Il coordinamento delle attività di conduzione e sviluppo del SILV è affidato ad un comitato strategico, istituito dalla Giunta regionale. Il comitato è presieduto dal Direttore dell'Area competente in materia di lavoro e composto da un dirigente della struttura regionale competente in materia di lavoro e da un rappresentante dell'ente regionale Veneto Lavoro.”</i>	Art.28. c. 5 l.r. n. 3/2009	
<i>“L'accesso al SILV da parte degli operatori pubblici e privati, accreditati o autorizzati nonché delle pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali che vi hanno interesse, è consentito previa stipula di convenzioni con l'ente regionale Veneto Lavoro. Lo schema delle convenzioni di accesso al SILV è approvato dalla Giunta regionale.”</i>	Art. 28 c. 6 l.r. n. 3/2009	
<i>“La Regione del Veneto istituisce il Sistema informativo lavoro e sociale, di seguito SILS, quale estensione del Sistema Informativo Lavoro Veneto (SILV) di cui alla l.r.13 marzo 2009, n. 3_“Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro” e successive modificazioni.”</i>	Art. 1 c. 1 l.r. n. 5/2022	Sistema Informativo Lavoro e Sociale

¹ Veneto Welfare è stato istituito con l.r. 45/2017, art. 55; con Dgr n. 263 del 6 marzo 2018 è stato dato avvio all'unità operativa Veneto Welfare e con Dgr n. 119 del 2020, art. 15 è stato stabilito che in attesa della costituzione di Veneto Welfare, le relative funzioni e le competenze previste in materia di accreditamento vengano esercitate da Veneto Lavoro.

<i>"...provvede al monitoraggio e all'osservazione del mercato del lavoro e delle politiche del lavoro rapportandosi alle strutture regionali competenti in materia di lavoro;..."</i>	<i>Art. 13 c. 2 l.r. n. 3/2009</i>	Osservatorio Mercato del Lavoro
<i>"...favorisce la qualificazione dei servizi per il lavoro, attraverso attività di ricerca, studio e documentazione; ..."</i>		
<i>"L'osservatorio regionale sul mercato del lavoro, in raccordo con la segreteria regionale competente in materia di lavoro, svolge un'attività finalizzata a fornire gli elementi conoscitivi di supporto alla programmazione e alla valutazione delle politiche del lavoro ed in particolare a:</i> a) <i>arricchire le informazioni disponibili sul mercato del lavoro regionale, congiunturali e strutturali, sull'analisi e previsione dei profili professionali dei settori merceologici anche al fine di fornire elementi utili alla definizione dei fabbisogni formativi e delle politiche regionali di formazione;</i> b) <i>monitorare l'impatto delle politiche del lavoro, comunitarie, nazionali e regionali;</i> c) <i>collaborare alla produzione di materiali utili all'orientamento scolastico e professionale;</i> d) <i>collaborare con l'osservatorio nazionale del mercato del lavoro;</i> e) <i>promuovere ed effettuare, anche in collaborazione con le parti sociali e gli enti bilaterali di cui all'articolo 2, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, indagini sui profili professionali e formativi;</i> f) <i>promuovere ed effettuare indagini su tematiche specifiche, nell'ambito del piano annuale di attività dell'ente regionale Veneto Lavoro di cui all'articolo 13, comma 3;</i> g) <i>promuovere indagini sul fenomeno del lavoro parasubordinato, anche attraverso pubblicazioni periodiche o monografiche e iniziative pubbliche rivolte alle categorie interessate, e pubblicare uno specifico rapporto annuale."</i>	<i>Art. 12 c. 1 l.r. n. 3/2009</i>	
<i>"L'ente regionale Veneto Lavoro di cui all'articolo 13 svolge le funzioni di osservatorio regionale sul mercato del lavoro in raccordo con la segreteria regionale competente in materia di lavoro e le strutture regionali competenti in materia di lavoro e di statistica."</i>	<i>Art. 12 c. 2 l.r. n. 3/2009</i>	
<i>"Nell'osservatorio regionale sul mercato del lavoro confluiscono le basi informative costituite nell'ambito del SILV di cui all'articolo 28, le basi informative connesse alle procedure di autorizzazione e accreditamento, nonché tutte le informazioni raccolte, secondo parametri e indicatori omogenei stabiliti ai sensi dell'articolo 11 (Art. 11 - Monitoraggio, valutazione delle politiche per il lavoro e master plan dei servizi per il lavoro)."</i>	<i>Art. 12 c. 3 l.r. n. 3/2009</i>	
<i>"La Regione favorisce la partecipazione all'osservatorio regionale sul mercato del lavoro, in regime di convenzione, delle parti sociali e di tutte le strutture presenti sul territorio che realizzano rilevazioni e ricerche socio-economiche e giuridiche sul mercato del lavoro e le politiche occupazionali, con particolare riferimento alle università, alle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, agli enti locali, agli enti con funzioni di vigilanza sul lavoro, agli enti bilaterali e ad altri qualificati organismi di analisi, osservazione e ricerca pubblici e privati."</i>	<i>Art. 12 c. 4 l.r. n. 3/2009</i>	
<i>"L'osservatorio conduce su richiesta delle province e degli enti locali studi ed analisi inerenti i loro rispettivi ambiti territoriali senza onere alcuno."</i>	<i>Art. 12 c. 5 l.r. n. 3/2009</i>	
<i>"L'osservatorio può inoltre condurre, per conto di soggetti diversi da Regione ed enti locali, ricerche ed elaborazioni statistiche a pagamento in ordine a specifiche tematiche non contemplate dall'attività istituzionale, ferma restando la priorità delle attività istituzionali."</i>	<i>Art. 12 c. 6 l.r. n. 3/2009</i>	

1.3. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE

Il funzionamento di Veneto Lavoro si basa sui seguenti principi:

- a. trasparenza ed economicità della gestione amministrativa;
- b. programmazione e responsabilità nella gestione contabile e finanziaria;
- c. qualità e attenzione agli utenti nella prestazione dei servizi.

L'Ente disciplina le attività di gestione amministrativa, contabile, patrimoniale e di erogazione dei servizi, con apposito regolamento proposto dal Direttore di cui la giunta regionale prende atto.

La strategia regionale per la gestione dei servizi per il lavoro si fonda sull'attuale modello "a rete integrata" dei servizi per il lavoro pubblici e privati previsto dalla l.r. n. 3/2009 e s.m.i.. Il modello Veneto trova un riconoscimento nella disciplina del D. Lgs. n. 150/2015 che prevede la rete pubblica dei servizi per il lavoro integrata con gli attori privati accreditati nella erogazione dei servizi e delle politiche.

Lo strumento con cui l'Ente opera per la gestione organizzativa è il "Regolamento organizzativo", adottato con decreto n. 43 del 13/06/2024 a seguito di presa d'atto della Regione del Veneto con Dgr n. 614 del 4 giugno 2024. L'architettura organizzativa è modellata avendo a riferimento la stabilità di lungo periodo della *mission* istituzionale, ma anche la variabilità di breve periodo delle specifiche attività affidate di volta in volta dalla Regione.

L'organizzazione di Veneto Lavoro è ispirata ai seguenti principi:

- a. responsabilità, orientamento al risultato e alla soddisfazione dell'utente da parte dei dirigenti;
- b. sviluppo della professionalità, integrazione delle competenze e ottimizzazione nell'impiego delle risorse umane;
- c. qualità dei processi e nel coordinamento tra unità organizzative;
- d. valutazione della performance organizzativa e individuale basata su risultati.

L'organizzazione di Veneto Lavoro prevede la costituzione di otto Unità Organizzative a livello centrale e sette Unità Organizzative Territoriali con la presenza di ruoli dirigenziali come descritte nel seguente organigramma:

Fig. 2 – Organigramma

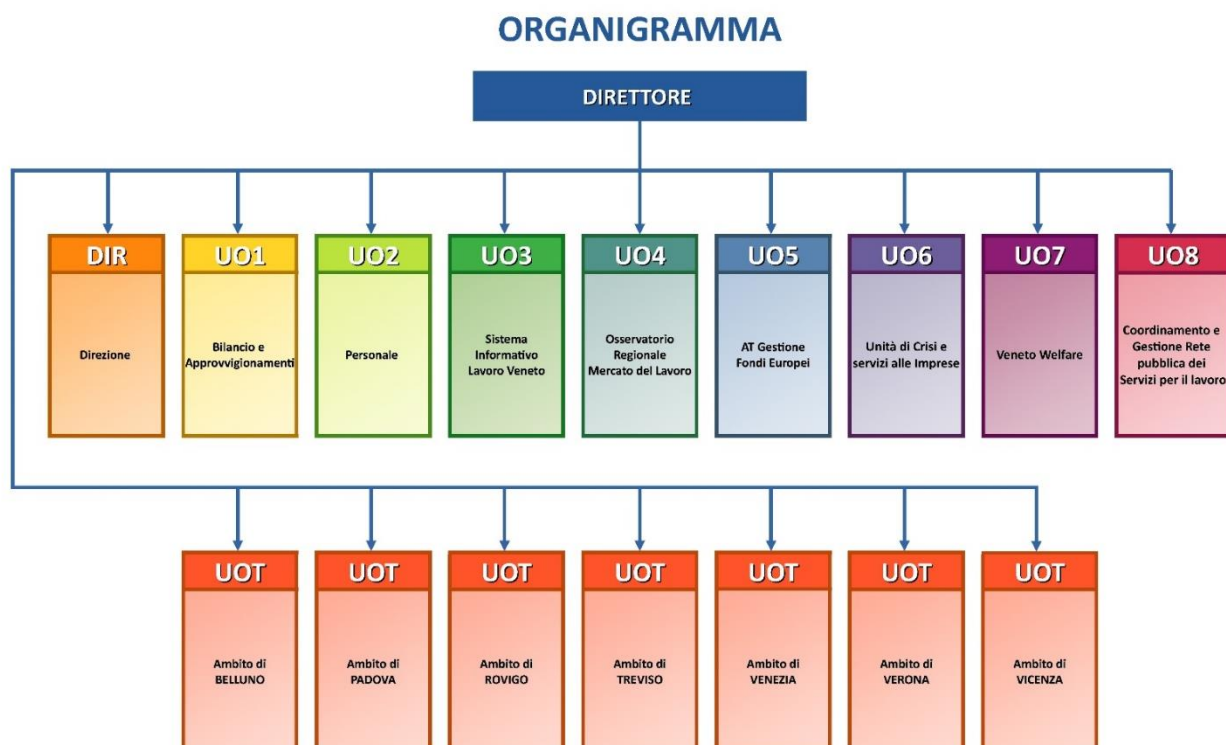
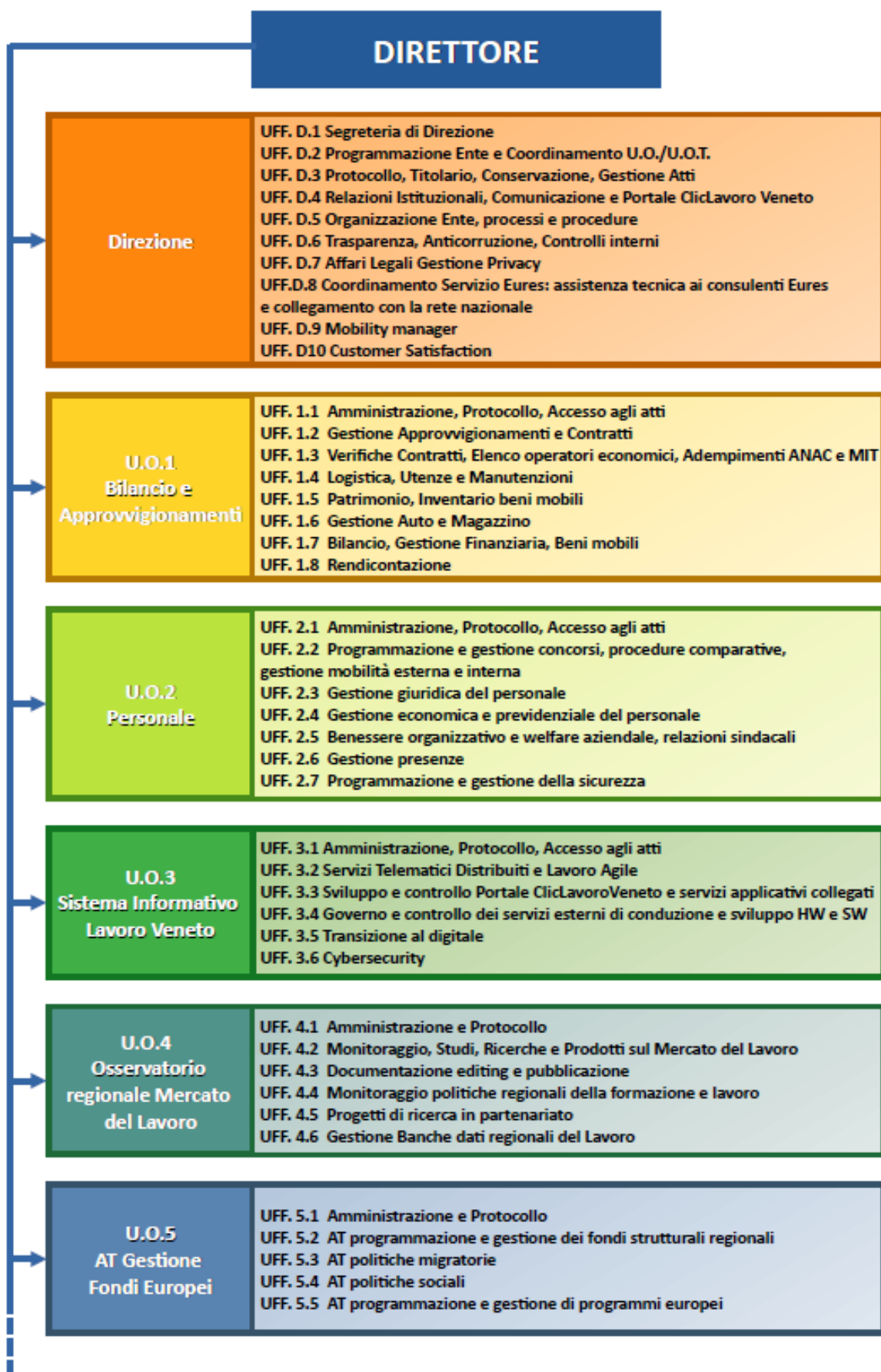
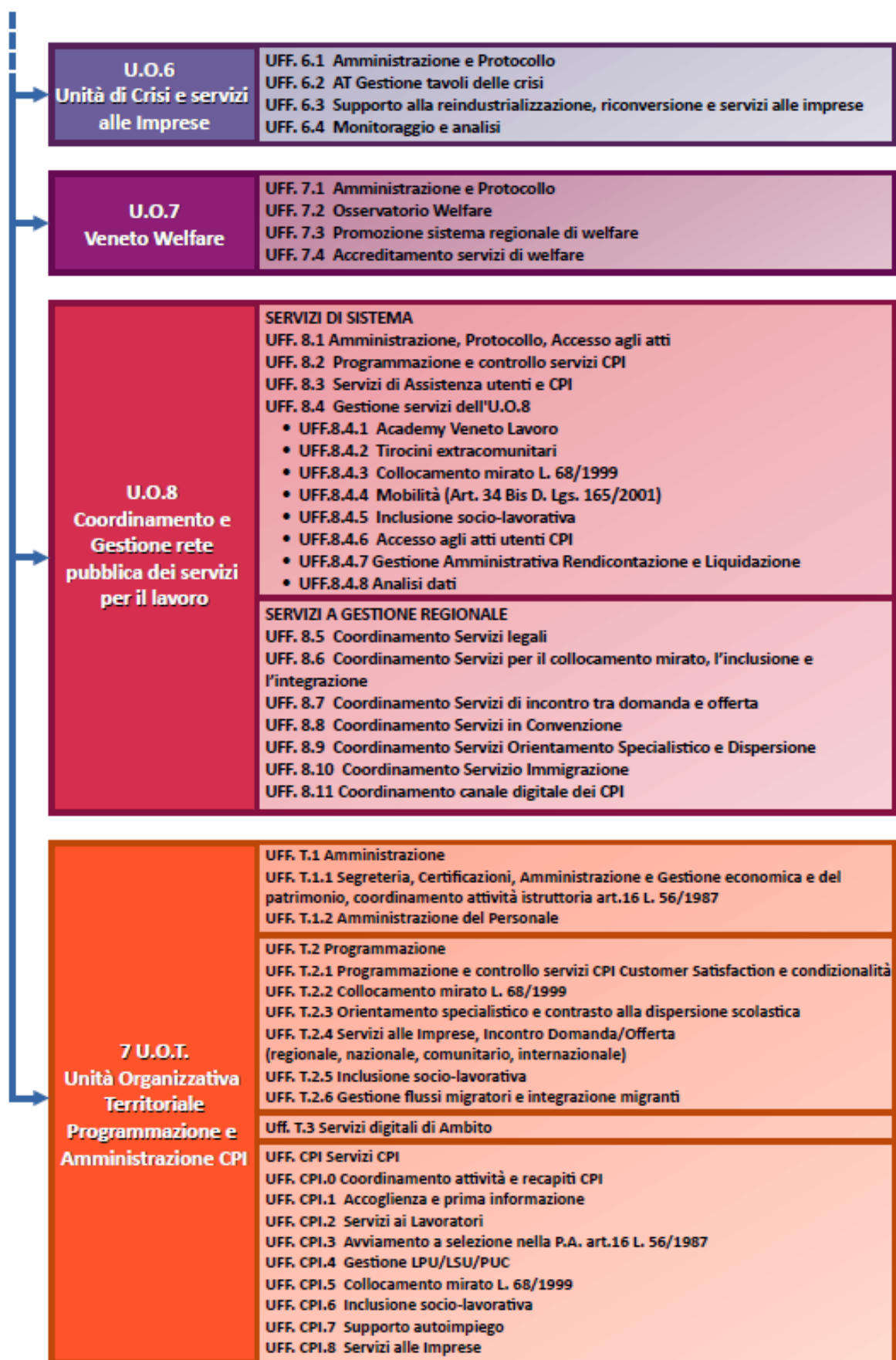


Fig. 3 – Organigramma di Veneto Lavoro con articolazione degli uffici





La tabella 2 riprende la **consistenza organica** dell'Ente programmata con il Piano dei Fabbisogni del Personale 2024-2026, il **personale in servizio** alla data del 1 agosto 2024 con i **posti vacanti** rispetto all'obiettivo della dotazione.

Tab. 3 – Consistenza organica programmata come da PIAO e personale in servizio al 01/08/2024

AREA/PROFILO	NUOVA CONSISTENZA PREVISTA CON DD 10/2024	ASSUNZIONI DA EFFETTUARE PREVISTE CON DD 10/2024	PERSONALE IN SERVIZIO AL 01/08/2024
Operatore	8	7	1
Operatore amministrativo	8	7	1
Operatore esperto	50	4	43
Operatore esperto amministrativo	9	1	8
Operatore mercato del lavoro	41	3	35
Istruttori	460	105	354
Istruttore amministrativo contabile	49	13	47
Operatore mercato e servizi per il lavoro	400	88	300
Tecnico informatico statistico	0	0	0
Tecnico informatico	10	3	7
Istruttore patrimonio	1	1	0
Funzionari	340	61	305
Analista mercato del lavoro	7	1	6
Funzionario amministrativo contabile	37	15	25
Specialista informatico	5	2	3
Specialista informatico statistico	5	1	4
Specialista mercato e servizi per il lavoro	279	41	261
Specialista nei rapporti con i media	1	0	1
Specialista comunicazione	5	0	5
Funzionario patrimonio	1	1	0
Dirigenti	12	4²	9
Dirigente	12	4	9
Totale	870	181	712

Le informazioni relative alla gestione economica dell'ente verranno riportate nel Piano Triennale delle Attività allegato al Bilancio dell'Ente presentato nei tempi previsti dalla normativa.

² N. 2 figure dirigenziali sono sospese, le relative funzioni sono assunte *ad interim* dal Direttore. A seguito comando del dirigente della U.O.6 anche le funzioni di questa unità organizzativa sono svolte *ad interim* dal Direttore.

1.4. BILANCIO

Il Bilancio dell'Ente prevede entrate di diversa provenienza. Il bilancio regionale trasferisce le spese generali e le quote dei progetti la cui provenienza riguarda sia fondi europei che quote regionali. Dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali provengono le quote relative al personale e al piano straordinario di potenziamento.

Tab. 4 – Finanziamenti e relativa destinazione

FONTE DI FINANZIAMENTO	QUOTA DI FINANZIAMENTO	DESTINAZIONE
L. 205/2017 (art. 1 c. 793, 795, 796)	19.019.326,21	PERSONALE
PSPCPI legge bilancio 2019 potenziamento	9.182.782,28 a partire dal 2020 15.109.354,52 a partire dal 2021	
PSPCPI Provvedimento regionale di approvazione del bilancio di previsione	2.830.000 contributo regionale	
	importo massimo stimato in 6000 euro/pro capite pari a 3.636.000 della quota destinata al Veneto dei finanziamenti statali di 70 milioni previsti dalla legge di bilancio 2023 e trasferiti in quota proporzionata al personale assunto	FUNZIONAMENTO
	Totale Importo 59.476.189,38 (comprensivo del finanziamento ulteriore a valere sul PNRR previsto per il Potenziamento dei CPI)	POTENZIAMENTO STRAORDINARIO (2019-2025), ANCHE INFRASTRUTTURALE, DEI CPI
PAR specifici finanziamenti regionali riferiti alle Politiche Attive	Quota determinata in relazione ai progetti affidati dalla Regione per - 9.763.400,00 percorso Gol 1-2-3 - Quota parte del fondo disabili 19.000.000 - Progetto OSS 2023/2025 2.000.000	POLITICHE ATTIVE
Provvedimento regionale di approvazione del bilancio di previsione	Quota determinata in relazione ai progetti affidati dalla Regione in corso di assegnazione prevista: per U.O.7 200.000,00 per U.O.6 320.000,00 (per tre anni)	U.O.7 VENETO WELFARE e U.O.6 UNITÀ di CRISI
Finanziamenti riferiti a specifici progetti nazionali e comunitari per la realizzazione di specifici progetti affidati dalla Regione e/o nazionali	Quota determinata in relazione ai progetti affidati dalla Regione e/o nazionali: - 3.600.000 AT FSE+ 2021/2027 - 1.715.000 ESR 2021-2027 - 800.000 Terzo Settore - 450.000 AT Bruxelles 2023-2025 - 1.190.473 Altri progetti	U.O.5 PROGETTI

Il **Piano straordinario di Potenziamento dei CPI del Veneto** ha la scadenza a fine 2025 per tutte le azioni quelle di natura infrastrutturale per migliorare le sedi dei CPI che scadono a giugno 2026. Il finanziamento è destinato per le seguenti linee:

- Comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti
- Formazione degli operatori
- Osservatorio mercato del lavoro
- Adeguamento Strumentale e Infrastrutturale delle sedi dei CPI
- Sistemi Informativi
- Spese generali per l'attuazione

Di seguito la sintesi delle linee di intervento e il quadro finanziario a seguito dell'assegnazione delle risorse stanziare con il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, con le previsioni di risorse programmate per il Piano messe a confronto con l'ammontare della spesa effettiva in valori assoluti e percentuali realizzata al 30.06.2024.

Tab. 5 – Linee intervento del Piano di Potenziamento dei CPI del Veneto con aggiornamento risorse rendicontate a giugno 2024

Linea di Intervento	Oggetto del Piano	Risorse/Obiettivi Programmati	Risorse Spese/Obiettivi realizzati al 30.06.2024	Stato di avanzamento % di realizzazione
Comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti	Piano dei Servizi di Comunicazione	853.161,71 €	261.054,76	30,5%
Formazione degli Operatori	Piano di rafforzamento del Personale	2.206.040 €	637.543,94	28,8%
Osservatorio Mercato del Lavoro		500.000 €	--	--
Adeguamento Strumentale e Infrastrutturale delle sedi dei CPI	Piano degli adeguamenti strumentali e infrastrutturali dei CPI	26.777.559,07 €	3.677.440,07	13,7%
Sistemi Informativi	Piano dei Sistemi Informativi	27.194.551,25 €	18.320.692,29	67,3%
Spese generali per l'Attuazione	Piano delle Spese Generali	1.944.857,36 €	1.042.988,53	53,6%
Potenziamento degli Operatori dei CPI	Piano di Rafforzamento del Personale	Incremento di 230 unità (c. 258 ³)	Incremento di 184 unità*	80,0%
		Incremento di 376 unità (c. 3 bis ⁴)	Incremento di 213 unità **	56,6%
		Incremento totale previsto di 606 unità***	397 unità ⁵	

* relativi ai 9.182.782,28 € del finanziamento di cui al comma 258

** relativi ai 15.109.354,52 € del finanziamento di cui al comma 3 bis (142+142+58+34)

*** dato da 230+142+142+ 34(da PON Inclusione) +58 (da POC Spao)

³ Legge 30 dicembre 2018, n. 145, articolo 1 comma 258.

⁴ D.L. 28 gennaio 2019, n. 4, convertito con modificazioni dalla L. 28 marzo 2019, n. 26, art. 12, c. 3bis.

⁵ A tali unità vanno aggiunte altre 14 unità in distacco/comando, provenienti dai concorsi effettuati per il Potenziamento straordinario dei CPI, che vanno considerate per il calcolo delle spese di funzionamento rimborsate dal Ministero.

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1. QUADRO ECONOMICO

Nella prima parte del 2024, in uno scenario che continua ancora a presentare livelli di rischio elevati a causa del possibile acuirsi delle tensioni geopolitiche e commerciali, l'economia mondiale ha mostrato un leggero miglioramento, ma si confermano importanti differenze tra le aree geografiche, con un divario nei livelli di crescita dei diversi Paesi ancora elevato.

Nell'Area Euro, nella prima metà del 2024 la crescita complessiva è risultata contenuta, condizionata dalla debolezza dell'attività industriale e sostenuta soprattutto dal terziario. Secondo gli ultimi dati disponibili, l'incremento del Pil nel secondo trimestre è risultato in crescita del +0,3% rispetto al trimestre precedente e del +0,6% nel confronto con il secondo trimestre del 2023.⁶

L'economia italiana, nel medesimo periodo, si è mantenuta su una fase ciclica moderatamente espansiva.⁷ Secondo le indicazioni Istat di inizio settembre, elaborate a partire dalle stime dei Conti Economici trimestrali,⁸ la crescita del Pil nel secondo trimestre 2024 si è attestata al +0,2% in termini congiunturali e al +0,9% rispetto al secondo trimestre del 2023. Tale risultato è stato trainato dalla crescita dei servizi, mentre andamenti negativi si sono registrati nell'agricoltura e, soprattutto, nel complesso dell'industria dove a fronte della prosecuzione della fase espansiva nelle costruzioni, si è registrata una nuova variazione negativa nell'industria in senso stretto, ancora fortemente penalizzata dalla debolezza della domanda.

Nell'insieme, la crescita osservata per il contesto nazionale è imputabile da un lato agli effetti nella variazione delle scorte da parte delle imprese, dall'altro ad un debole rafforzamento della domanda nazionale (sia per quanto riguarda i consumi delle famiglie che gli investimenti). Leggermente negativo è risultato, invece, l'apporto della domanda estera netta. La flessione dell'export nel secondo trimestre 2024 è confermata anche dai dati Istat sulle esportazioni delle regioni italiane diffusi a settembre che danno evidenza di una dinamica tendenziale nel complesso negativa (-1,1%), tuttavia diversificata all'interno del territorio nazionale.⁹ Per quanto riguarda il Veneto, nel secondo trimestre 2024, il calo tendenziale delle esportazioni in volumi si è attestato al -3,5%.

A conferma della debolezza e sostanziale tenuta del ciclo economico nel comparto industriale, l'attività manifatturiera della regione secondo l'indagine VenetoCongiuntura si è mostrata debole anche nel secondo trimestre 2024 (pressoché in linea con il trimestre precedente). La produzione industriale è ancora modesta su base congiunturale (-0,5% secondo la variazione destagionalizzata e +2,2% in base alla variazione congiunturale grezza) mentre su base annua si prospetta una diminuzione del -1,2%, tuttavia con un ritmo di decrescita più blando rispetto a quanto rilevato nel periodo precedente.¹⁰

Le previsioni per i prossimi mesi indicano ancora una crescita modesta, al di sotto di quella prevista per l'intera area Euro¹¹, con un incremento stimato del Pil annuo che per il 2024 si attesta al +0,6%¹² (stima leggermente rivista al ribasso rispetto alla previsione del +0,7% di fine luglio¹³). Per il Veneto, secondo le stime Prometeia è prevista una crescita del Pil pari +1,1% nel 2024 e +1,1% nel 2025.

Le possibilità di previsione degli scenari futuri e della possibile evoluzione congiunturale risultano tuttavia ancora ampiamente condizionati dai rischi legati ad un eventuale aggravamento dei conflitti in corso con le conseguenze che questo potrebbe avere rispetto alla crescita globale.¹⁴ Ciò nonostante, mentre nello scenario internazionale pesano soprattutto le tensioni geopolitiche e commerciali, oltre che la volatilità dei prezzi delle materie prime, le prospettive di crescita in Italia risultano condizionate soprattutto dai fattori di incertezza legati all'attuazione del PNRR e all'effetto della rimodulazione degli incentivi all'edilizia.¹⁵ Più in generale, le previsioni per i prossimi trimestri saranno inevitabilmente condizionate dal necessario consolidamento dei conti pubblici dopo tre anni di deficit molto elevati.¹⁶

⁶ Istat (2024), *Il trimestre 2024. Conti Economici Trimestrali*, Statistiche Flash, 2 settembre, www.istat.it

⁷ UPB (2024), *Nota sulla Congiuntura – agosto 2024*, www.upbilancio.it.

⁸ Istat (2024), *Il trimestre 2024. Conti Economici Trimestrali*, Statistiche Flash, 2 settembre, www.istat.it

⁹ Istat (2024), *Il trimestre 2024. Le esportazioni delle regioni italiane*, Statistiche Flash, 11 settembre, www.istat.it

¹⁰ Unioncamere Veneto (2024), *La congiuntura industriale in Veneto e in provincia di Venezia-Rovigo nel secondo trimestre 2024: debole la produzione, spiragli positivi dai mercati esteri*, 8 agosto, www.venetocongiuntura.it

¹¹ Banca d'Italia (2024), *Bollettino economico*, 3, luglio, www.bancaditalia.it/pubblicazioni/bollettino-economico/

¹² Istat (2024), *Il trimestre 2024. Conti Economici Trimestrali*, Statistiche Flash, 2 settembre, www.istat.it

¹³ Istat (2024), *Il trimestre 2024. Stima preliminare del Pil*, Statistiche Flash, 30 luglio, www.istat.it

¹⁴ Banca d'Italia (2024), *Bollettino economico*, 3, luglio, www.bancaditalia.it/pubblicazioni/bollettino-economico/

¹⁵ UPB (2024), *Nota sulla Congiuntura – agosto 2024*, www.upbilancio.it.

¹⁶ Refricerche (2024), *Congiunturaref. La difficile normalizzazione delle politiche economiche europee*, n. 15, 26 agosto, www.refricerche.it

2.2. MERCATO DEL LAVORO

2.2.1 Indicatori occupazionali: l'offerta di lavoro

Con riferimento nello specifico al mercato del lavoro, in Italia le dinamiche occupazionali hanno continuato a mantenersi positive sospinte da una domanda di lavoro ancora elevata e che ha continuato a evidenziare un'intensità della crescita superiore a quella del Pil.¹⁷ I livelli di disoccupazione, complici le difficoltà a garantire un'offerta di lavoro adeguata e la progressiva erosione del bacino degli inattivi, sono risultati particolarmente contenuti e in linea con quelli dell'area Euro.

Secondo gli ultimi dati della Rilevazione sulle forze di lavoro dell'Istat, gli occupati in Italia nel secondo trimestre del 2024 sono risultati in aumento sia in termini congiunturali (+0,5% rispetto al primo trimestre 2024) che nel confronto tendenziale (+1,4%). È diminuito, invece, il numero di disoccupati (-0,3% rispetto al trimestre precedente e -10,2% sul secondo trimestre del 2023), mentre gli inattivi pur crescendo rispetto alla prima parte dell'anno (+0,2%) risultano in calo nel confronto con l'anno precedente (-0,3%). Il tasso di occupazione raggiunge il 62,2%, quello di disoccupazione è risultato pari al 6,8%.¹⁸

In Veneto, nel secondo trimestre 2024 il numero degli occupati è risultato pari a 2,23 milioni, in crescita (anche nella componente degli indipendenti) rispetto ai primi tre mesi dell'anno, tuttavia in leggera contrazione (-1,2%) rispetto al secondo trimestre del 2023. Il tasso di occupazione 15-64 anni si attesta al 70,8%, quello di attività al 72,7%. La disoccupazione si mantiene ai minimi (2,7%) mentre i livelli di inattività (27,3%), pur stabili rispetto al primo trimestre, risultano comunque al di sopra di quelli rilevati nel secondo trimestre 2023.

Tab. 5 – Veneto. Principali indicatori sul mercato del lavoro

	Misura	Riferimento	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Rilascio
Dati generali del mercato del lavoro										
Tasso di attività 15-64	%	2° trim.	71,4	72,1	67,8	69,6	70,6	74,7	72,7	set-24
Tasso di occupazione 15-64	%	2° trim.	67,1	67,9	64,5	66,2	67,7	71,6	70,8	set-24
Tasso di occupazione maschile 15-64	%	2° trim.	75,8	77,0	74,1	73,5	75,7	79,4	78,4	set-24
Tasso di occupazione femminile 15-64	%	2° trim.	58,4	58,7	54,8	58,7	59,6	63,6	63,0	set-24
Tasso di disoccupazione 15-64	%	2° trim.	6,0	5,8	4,8	4,9	4,1	4,2	2,7	set-24
Tasso di disoccupazione maschile 15-64	%	2° trim.	4,6	4,1	3,7	3,8	2,7	3,7	2,1	set-24
Tasso di disoccupazione femminile 15-64	%	2° trim.	7,7	7,9	6,3	6,3	5,9	5,0	3,3	set-24
Tasso di disoccupazione giovanile 15-24	%	anno	21,3	18,2	21,7	18,2	13,4	14,1		mar-24
Tasso di disoccupazione giovanile 15-29	%	anno	13,8	12,4	14,7	11,6	9,4	9,0		mar-24
Tasso di inattività 15-64	%	2° trim.	28,6	27,9	32,2	30,4	29,4	25,3	27,3	set-24
Neet 15-24	%	anno	14,5	11,1	12,3	13,6	12,1	8,5		mar-24
Neet 15-29	%	anno	14,8	12,4	14,8	13,9	13,1	10,5		mar-24
Popolazione (da Rcfl)	val. ass. (000)	2° trim.	4.840	4.843	4.838	4.813	4.819	4.803	4.810	set-24
Occupati totali 15-89	val. ass. (000)	2° trim.	2.152	2.171	2.058	2.090	2.151	2.260	2.234	set-24
Occupati femmine 15-89	val. ass. (000)	2° trim.	920	923	862	917	930	987	973	set-24
Occupati indipendenti	val. ass. (000)	2° trim.	495	496	441	416	460	458	448	set-24
Occupati dipendenti	val. ass. (000)	2° trim.	1.657	1.675	1.617	1.675	1.691	1.802	1.786	set-24
Occupati dipendenti a tempo indeterminato	val. ass. (000)	anno	1.376	1.419	1.411	1.412	1.421	1.529		mar-24
Occupati dipendenti a tempo determinato	val. ass. (000)	anno	282	257	226	246	258	236		mar-24
Disoccupati 15-74	val. ass. (000)	2° trim.	134	129	102	105	89	98	61	set-24
Disoccupati femmine 15-74	val. ass. (000)	2° trim.	77	77	57	60	57	51	34	set-24
Inattivi 15-74 totali	val. ass. (000)	2° trim.	1.365	1.355	1.489	1.445	1.399	1.272	1.345	set-24
Inattivi 15-74 forze lavoro potenziali	val. ass. (000)	2° trim.	104	88	174	121	111	61	71	set-24

Fonte: ns. elab. su dati Istat, Rilevazione forze di lavoro

¹⁷ Refricerche (2024), *Congiunturaref. L'economia italiana nel 2024*, n. 16, 4 settembre, www.refricerche.it

¹⁸ Istat (2024), *Il trimestre 2024. Il mercato del lavoro. Una lettura integrata*, Statistiche flash, 12 settembre, www.istat.it.

2.2.2 Caratteristiche e dinamiche recenti della domanda di lavoro dipendente

Ad innalzare i livelli di crescita degli occupati nel contesto regionale ha sicuramente contribuito una domanda di lavoro proveniente dalle aziende del territorio ancora in crescita ma via via caratterizzata da livelli di incremento sempre meno importanti. Secondo i dati del Sistema informativo lavoro veneto (Silv), per l'insieme dei rapporti di lavoro dipendente è infatti confermato, nella prima parte del 2024, il graduale ridimensionamento della crescita particolarmente sostenuta che ha contraddistinto il biennio precedente.¹⁹ Su base annua, si registra una diminuzione dei flussi in entrata e in uscita dal mercato del lavoro, con un calo più marcato per le assunzioni (-2,3%) e un complessivo saldo occupazionale che, pur positivo (+31.600 posizioni di lavoro), risulta in forte arretramento rispetto a quello registrato nell'annualità precedente.

Anche gli ultimi dati disponibili, relativi al secondo trimestre del 2024 mostrano segnali di ridimensionamento della crescita nel mercato del lavoro dipendente rispetto agli anni precedenti. Sebbene il saldo delle posizioni lavorative sia ancora positivo (+48.100), la crescita è stata più contenuta rispetto al 2023; le assunzioni sono diminuite dell'1%, con 223.100 nuove attivazioni, mentre le cessazioni sono aumentate (185.000). Dal punto di vista socio-anagrafico, la crescita è risultata ridotta per tutte le categorie di lavoratori, con un rallentamento maggiore tra gli italiani sia per quanto riguarda le posizioni di lavoro sia con riferimento alle nuove attivazioni contrattuali. In crescita, per contro, le assunzioni nel caso degli over 54 (+3%) e dei lavoratori stranieri (+5%).

Per quanto riguarda le tipologie contrattuali, la crescita occupazionale risulta ancora ampiamente sostenuta soprattutto dal tempo indeterminato. Nel secondo trimestre del 2024 le posizioni di lavoro riferite a questa tipologia contrattuale sono cresciute di +8.800 unità, sospinte soprattutto dai buoni risultati registrati nel terziario. L'apprendistato ha registrato una crescita più modesta (+1.700), mentre il bilancio riferito alle posizioni di lavoro a tempo determinato (+34.300) ed in somministrazione (+3.400) è risultato in calo rispetto all'anno precedente.

Dal punto di vista settoriale, la flessione della crescita occupazionale registrata nei primi mesi del 2024 fa sintesi di situazioni tra loro molto differenziate. Con specifico riferimento al secondo trimestre del 2024, il bilancio occupazionale risulta positivo e si rafforza rispetto all'analogo trimestre del 2023 nell'agricoltura (+4.700), mentre è stabile nel settore industriale (+3.400), grazie soprattutto i risultati positivi registrati nel comparto alimentare e nelle costruzioni. In calo, invece, il metalmeccanico (-410) e alcuni ambiti del *made in Italy*, in particolare il calzaturiero. Anche nel terziario il bilancio del secondo trimestre è positivo (+40.000), tuttavia leggermente al di sotto del risultato registrato nello stesso periodo del 2023 (+44.400) a seguito della contrazione delle posizioni di lavoro guadagnate nei servizi turistici (+29.700) e nell'ingrosso e logistica (+2.500). Il flusso delle nuove attivazioni contrattuali, nell'insieme di poco inferiore rispetto allo stesso periodo del 2023, mostra una leggera flessione nel terziario (-1%) ed un calo più marcato nell'industria (-6%) dove la quasi totalità dei comparti – ma in particolare il metalmeccanico (-18%) – risulta interessata da un calo della domanda di lavoro.

Il bilancio occupazionale nella prima parte dell'anno è positivo, anche se fortemente ridimensionato rispetto all'anno precedente, in tutti i territori. Con la sola eccezione della provincia di Rovigo, nel confronto con il secondo trimestre del 2023, i saldi occupazionali mostrano un rallentamento dell'intensità della crescita occupazionale. Le province nelle quali i saldi mostrano le flessioni maggiori – complice il posticipato avvio della stagione turistica estiva – sono quelle di Verona (+12.600) e Venezia (+28.800). Nell'insieme, la complessiva domanda di lavoro dipendente risulta in calo in buona parte del territorio regionale, in particolare a Padova (-3%) e Venezia (-3%), mentre cresce leggermente solo a Rovigo (+4%) e Belluno (+4%).

Uscendo dal perimetro del lavoro dipendente in senso stretto, le informazioni disponibili nel Silv evidenziano dinamiche differenziate per le altre tipologie contrattuali. Le attivazioni di contratti di lavoro intermittente nel secondo trimestre del 2024, sempre concentrate soprattutto nell'ambito dei servizi ed in particolare in quelli turistici, sono state 23.400 pressoché in linea con quelle dell'analogo periodo del 2023. Nel lavoro domestico, il complessivo volume delle nuove attivazioni contrattuali effettuate dalle famiglie del Veneto nel periodo aprile-giugno 2024 risulta stabile sui livelli registrati nello stesso trimestre del biennio precedente; il bilancio occupazionale è leggermente positivo (+300 posizioni) e, pur di poco, migliore rispetto all'anno precedente.

Nell'ambito del lavoro parasubordinato le dinamiche occupazionali risultano ancora fortemente condizionate dall'entrata in vigore della riforma che ha riguardato la regolazione dei rapporti di lavoro legati all'ambito sportivo e all'introduzione delle relative indicazioni operative. Le nuove attivazioni contrattuali sono state 12.800, un terzo delle quali riferite al lavoro sportivo; il bilancio occupazionale del periodo risulta negativo per -1.400 posizioni di lavoro mostrando un significativo arretramento rispetto ai saldi registrati nello stesso periodo degli anni precedenti.

Tra le esperienze lavorative, i tirocini avviati nel corso del secondo trimestre del 2024 ammontano a circa 7.000 e risultano in linea con il complessivo volume di attivazioni registrate nello stesso trimestre dell'anno precedente.

¹⁹ Osservatorio regionale Mercato del Lavoro (2024), *Il Sestante 3/2024. Il trimestre 2024*, settembre, www.venetolavoro.it/sestante

Tab. 6 – Veneto. Posizioni di lavoro dipendente* totali e a tempo indeterminato. Flussi di assunzioni, cessazioni e saldo

	Totale lavoro dipendente			di cui: tempo indeterminato			
	Assunzioni	Cessazioni	Saldo	Assunzioni	Trasformazioni	Cessazioni	Saldo
2019	815.465	785.345	30.120	164.350	90.696	122.783	49.129
2020	636.157	633.191	2.966	141.750	71.724	96.286	26.260
2021	787.469	727.569	59.900	170.619	64.386	114.117	7.884
2022	884.770	851.136	33.634	191.435	91.402	138.590	38.557
2023	862.365	820.689	41.676	187.046	89.620	138.202	40.776
1° trim.	218.965	182.777	36.188	48.936	24.416	39.464	14.944
2° trim.	236.466	184.120	52.346	46.043	21.015	33.285	8.257
3° trim.	222.354	229.776	-7.422	47.262	20.712	36.047	9.497
4° trim.	184.580	224.016	-39.436	44.805	23.477	29.406	8.078
2024							
1° trim.	214.328	183.963	30.365	50.186	21.576	37.136	8.526
2° trim.	233.139	185.033	48.106	44.017	21.571	31.209	8.763

* Tempo indeterminato, apprendistato, tempo determinato e contratti di somministrazione.

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2024)

2.2.3 Principali elementi di criticità nel mercato del lavoro

Se negli ultimi anni, sospinti da una domanda di lavoro particolarmente sostenuta, i livelli occupazionali hanno raggiunto i massimi storici con tassi di occupazione molto elevati, nel mercato del lavoro italiano, come anche in quello regionale, permangono alcune criticità che, se da un lato hanno effetti rilevanti nel definire il recente rallentamento dei trend di crescita, dall'altro iniziano a rappresentare un vero e proprio ostacolo alle potenzialità di sviluppo dell'attività produttiva.

Trasversale ai diversi settori, tra le difficoltà maggiori che in questo momento le aziende si trovano ad affrontare c'è sicuramente il problema della **scarsità di manodopera**, ovvero le crescenti difficoltà nel far fronte al fabbisogno professionale. Anche in Italia, come del resto in tutta l'eurozona, i problemi di reperimento della manodopera stentano a ridimensionarsi e le situazioni di *labour and skills shortage* tendono ad aumentare. Il tasso di posti vacanti fatica a ridimensionarsi e anche nel secondo trimestre del 2024 è stimato attorno al 2%.²⁰ Per via delle riconosciute difficoltà nel reperire forza lavoro qualificata e del corrispondente aggravio dei costi della ricerca sono evidenti comportamenti delle imprese ispirati a strategie di *labour hoarding* volte a preservare la base occupazionale, nonostante la fase di debolezza dell'attività produttiva.

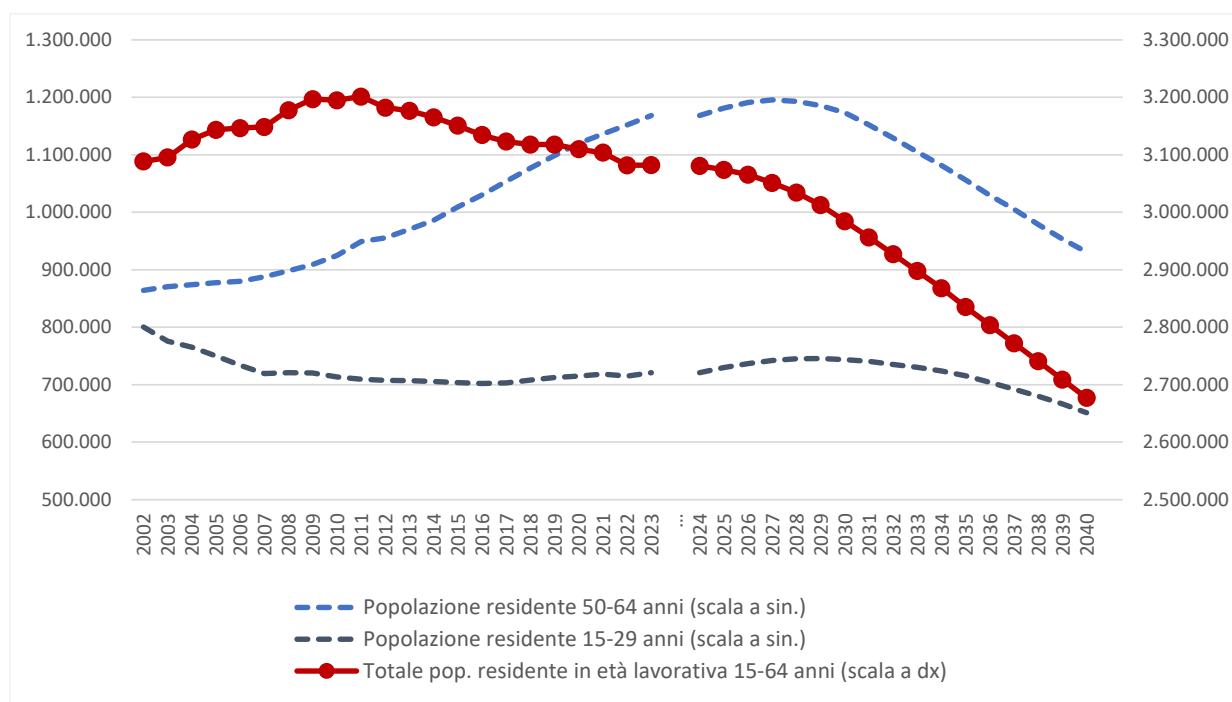
Il disallineamento tra le competenze dei disponibili e quelle richieste dalle aziende è sicuramente una delle principali forme di **mismatch** che contribuisce a generare situazioni di *labour shortage* nel mercato del lavoro. Quello del *mismatching* è soprattutto un problema di disallineamento tra le esigenze delle aziende e le caratteristiche o le disponibilità dei lavoratori. È accentuato dalle trasformazioni in atto, da un contesto in veloce cambiamento, e pur essendo un fenomeno multidimensionale, ha molto a che vedere con il tema delle competenze, sempre più "su misura", ritagliate in base alle singole esigenze. L'indagine Excelsior/Unioncamere che raccoglie il fabbisogno professionale delle aziende indica che poco meno della metà delle entrate previste nel breve termine fa riferimento a personale giudicato di difficile reperimento (con picchi anche più elevati in corrispondenza di alcuni profili professionali). In circa 1/3 dei casi, le aziende imputano le difficoltà di reclutamento alla mancanza di candidati.

Sullo sfondo si collocano, le conseguenze delle **dinamiche demografiche** che stanno ridisegnando drasticamente la struttura della popolazione residente nel contesto regionale, così come nel complessivo territorio nazionale. Queste tendenze stanno in particolar modo modificando e ridimensionando il bacino delle forze di lavoro, ovvero quella parte di popolazione in età lavorativa occupata o alla ricerca di un'occupazione.²¹ Per quanto riguarda il mercato del lavoro, gli effetti del progressivo invecchiamento della popolazione sono evidenti nell'innalzamento dell'età media delle forze di lavoro, con la conseguente crescita del numero di lavoratori anziani ed il progressivo allungamento delle carriere lavorative. In Veneto negli ultimi 10 anni la popolazione in età 25-34 anni è diminuita di 64mila unità, gli occupati di circa 46mila. Per contro la popolazione in età 50-64 anni è aumentata di 180mila unità. Nell'affrontare le sfide lanciate dall'innovazione e dall'avanzamento tecnologico, il mercato del lavoro dovrà fare i conti non solo con lavoratori mediamente più anziani, soggetti ad un forte rischio di "obsolescenza delle competenze", ma anche con le difficoltà di poter accedere ad un insieme di nuove risorse sempre più ridotto, forse insufficiente a soddisfare il bisogno futuro di lavoratori, di abilità e capacità di innovazione. Negli ultimi 20 anni il bacino di giovani in età 15-29 anni a cui il mercato del lavoro potenzialmente può accedere è diminuito di oltre 80mila unità.

²⁰ Istat (2024), *Posti vacanti - Stime preliminari*, 26 agosto, www.istat.it.

²¹ Cfr. le varie pubblicazioni della collana *Opus* a cura dell'Osservatorio regionale Mercato del Lavoro in www.venetolavoro.it/opus

Graf. 1 – Veneto. Popolazione in età lavorativa (15-64 anni). Previsioni della popolazione 2020-2040 (scenario mediano)



Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Istat, Ricostruzione della popolazione (2002-2018), Censimento permanente della popolazione (2019-2023), previsioni della popolazione (2023-2040)

Alla luce del calo demografico previsto per i prossimi decenni, emerge ancora più chiaramente la necessità di aumentare la partecipazione delle donne al mercato del lavoro. Il **Gender Employment Gap** rimane infatti significativo, con un basso tasso di occupazione femminile rispetto agli uomini e rispetto alla media europea.²² Nonostante alcuni miglioramenti negli ultimi anni, il tasso di occupazione femminile è ancora significativamente inferiore a quello maschile, con una partecipazione al lavoro delle donne che in Italia – dove peraltro pesano le importanti differenze regionali nei livelli di occupazione – continua a rimanere tra le più basse in Europa. Il nostro Paese registra un divario occupazionale tra uomini e donne pari, nel 2023, a 17,9 punti percentuali; in Veneto l'indicatore migliora leggermente anche se rimane elevato: 15,2 punti percentuali (a fronte di un tasso di occupazione maschile per la classe d'età 15-64 anni pari al 78%, quello delle donne si attesta al 62,8%).

Anche per quanto riguarda le modalità di inserimento e partecipazione al mondo del lavoro delle **nuove generazioni** stanno emergendo elementi di criticità, caratterizzandosi per una crescente dinamicità e complessità che negli ultimi decenni ha portato a differenziare profondamente i possibili percorsi lavorativi dei più giovani nonostante i risultati positivi sia in termini di attività che di impiego (calano infatti i tassi di inattività e disoccupazione giovanile mentre cresce il tasso di occupazione). Nel contesto di elevata mobilità con cui è andato connotandosi il mercato del lavoro regionale nel corso degli ultimi anni, circa un giovane su quattro tra quelli che esordiscono nel mondo del lavoro regionale con un contratto stabile sceglie infatti di cambiare azienda per sperimentare più realtà lavorative e avvicinarsi al soddisfacimento delle proprie aspettative ed esigenze di conciliazione vita-lavoro.²³

²² Veneto Lavoro (2024), "Appunti sui principali indicatori per misurare il divario di genere", in *Focus 11*, marzo, www.didavoroveneto.it/studi-e-ricerche-mdl

²³ Veneto Lavoro (2022), "I giovani nel mercato del lavoro del nuovo millennio: un'analisi longitudinale condotta su dati amministrativi. La profilazione degli esordienti", in *Misure/110*, aprile, www.venetolavoro.it/misure

Graf. 2 – Veneto. Indicatori di partecipazione al mercato del lavoro e principali cambiamenti nella struttura delle forze di lavoro

Partecipazione femminile	Variazioni
Volume delle donne occupate (Istat)	+20% nel periodo 2004-2023
Peso delle donne sul totale degli occupati (Istat)	+4 punti percentuali (dal 40% nel 2004 al 44% nel 2023)
Volume delle donne disoccupate (Eurostat)	-18% nel periodo 2004-2022
Peso delle donne sul totale dei disoccupati (Eurostat)	-13 punti percentuali (dal 69% nel 2004 al 56% del 2022)
Posizioni nel lavoro dipendente* occupate da donne (Silv)	+176mila nel periodo 2008-2023
Ingressi di donne nella disoccupazione amministrativa (Silv)	81mila nel 2023
Tasso di occupazione delle donne (Eurostat)	+6 punti percentuali (dal 53% nel 2005 al 59% nel 2022)
Tasso di occupazione delle donne laureate (Eurostat)	quasi +8 punti percentuali (dal 75% nel 2005 al 83% nel 2022)
Tasso di occupazione delle donne straniere (Eurostat)	+1 punto percentuale (dal 51% nel 2005 al 52% nel 2022)

Partecipazione straniera	Variazioni
Volume dei cittadini stranieri occupati (Istat)	+73% nel periodo 2005-2022
Peso dei cittadini stranieri sul totale degli occupati (Istat)	quasi raddoppiato (dal 7% nel 2005 al 13% nel 2022)
Volume dei cittadini stranieri disoccupati (Eurostat)	19mila nel 2022
Peso dei cittadini stranieri sul totale dei disoccupati (Eurostat)	-2 punti percentuali (dal 22% nel 2005 al 20% del 2022)
Posizioni nel lavoro dipendente* occupate da cittadini stranieri (Silv)	+152mila nel periodo 2008-2023
Ingressi di cittadini stranieri nella disoccupazione amministrativa (Silv)	38mila nel 2023

Presenza di laureati	Variazioni
Volume dei laureati occupati (Istat)	raddoppiato nel periodo 2004-2023 (da 236mila nel 2004 a 500mila nel 2023)
Peso dei laureati sul totale degli occupati (Istat)	+10 punti percentuali (dal 12% nel 2004 al 22% nel 2023)
Volume dei laureati disoccupati (Eurostat)	11mila nel 2022
Peso dei laureati sul totale dei disoccupati (Eurostat)	12% del 2022
Posizioni nel lavoro dipendente* occupate da laureati (Silv)	+164mila nel periodo 2008-2023
Peso dei laureati sugli ingressi in disoccupazione amministrativa seguiti da sottoscrizione del patto (Silv)	20% nel 2023

* Rapporti di lavoro a tempo indeterminato, in apprendistato, a tempo determinato, in somministrazione o nel lavoro domestico.

Fonte: Osservatorio regionale Mercato del Lavoro (2024), "Demografia e lavoro: come è cambiata la struttura delle forze lavoro?", in Opus/3, maggio, www.venetolavoro.it/opus

2.3. SERVIZI E POLITICHE PER IL LAVORO

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

IL CONTESTO NAZIONALE (LA GUIDA DEI LEP)

Il quadro normativo di riferimento, entro cui si inserisce l'erogazione dei servizi per il lavoro, è costituito dai provvedimenti legislativi nazionali in materia di servizi per il lavoro e dalle disposizioni regionali in tema di organizzazione del mercato del lavoro e di attuazione dei programmi nazionali e regionali per l'occupabilità dei lavoratori.

La cornice normativa nazionale è definita dal **D.lgs. n. 150/2015** in materia di riforma dei servizi per il lavoro, attuativo della legge delega n. 183/2014, c.d. "Jobs Act". Il D.lgs. n. 150/2015 ha identificato i servizi che le Regioni sono tenute a garantire, quali **livelli essenziali delle prestazioni (LEP)**, attraverso i Centri per l'impiego e la rete degli operatori accreditati (art. 18). Gli standard di erogazione dei servizi al lavoro sono stati definiti con il **D.M. n. 4/2018** (Allegato B), con cui sono stati specificati le attività di cui si compone ciascun LEP e i conseguenti risultati attesi.

Successivamente, con l'adozione del **Programma GOL**²⁴ - il quale costituisce il perno dell'azione di riforma delle politiche attive del lavoro nell'ambito del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) - **l'intensità delle prestazioni è stata quantificata in modo differenziato secondo la distanza della persona dal mercato del lavoro**.

La difficoltà di ricollocarsi della persona viene rilevata mediante un colloquio di **profilazione qualitativa**, svolto dal *case manager* del Centro per l'impiego, sulla base di una traccia di intervista uniforme a livello nazionale²⁵. In esito a tale colloquio di *assessment* qualitativo, la persona viene assegnata a uno dei 5 percorsi di supporto all'inserimento/reinserimento lavorativo previsti dal **Programma nazionale Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori (GOL)**, attuato nell'ambito del PNRR, Missione M5, componente C1, tipologia «riforma», intervento «1.1 Politiche attive del lavoro e formazione»²⁶. La combinazione di servizi all'interno di ogni percorso è concepita per rispondere alle esigenze di uno specifico target di utenti, con caratteristiche e bisogni simili, in particolare relativamente all'incremento del livello di qualificazione e, quindi, di occupabilità.

I LEP, pertanto, non vanno erogati necessariamente tutti a una stessa persona, ma l'operatore del CPI, a seguito della valutazione professionale svolta durante il colloquio di *assessment*, individua i servizi di cui necessita la persona in funzione delle caratteristiche del suo profilo professionale e delle aspirazioni espresse. Con la **sottoscrizione del patto di servizio** la persona si impegna a partecipare alle attività concordate con l'operatore (*case manager*) del CPI.

Relativamente all'**orientamento alla formazione**, i CPI svolgono un ruolo decisivo nell'informare i disoccupati sui percorsi formativi disponibili e sulle opportunità lavorative collegate ad essi.

Uno degli obiettivi più importanti del Programma GOL, infatti, è qualificare la forza lavoro, portando una platea quanto più ampia possibile di lavoratori a partecipare ad attività di formazione per aumentare il loro bagaglio di competenze e conoscenze, utili per il mondo del lavoro. Sotto questo profilo negli anni precedenti, a partire dal 2022, anno di avvio del Programma in Veneto, è stato fatto uno sforzo considerevole per costruire un'offerta di formazione rivolta ai target del Programma GOL nella Regione del Veneto - in linea con gli indirizzi nazionali contenuti nel **Piano Nuove Competenze – Transizione**²⁷, il quale mira a riorganizzare la formazione dei lavoratori in transizione e disoccupati, mediante la definizione di livelli essenziali di qualità del sistema della formazione professionale.

Nel corso del 2024 sono state implementate molteplici **azioni per migliorare la distribuzione dell'offerta formativa** nel territorio e promuovere l'attivazione di nuovi corsi nelle zone periferiche, maggiormente scoperte e, al contrario, supportando una **razionalizzazione e diversificazione dell'offerta formativa** nelle città più grandi dove maggiore è la concentrazione di operatori della formazione.

Grazie alla prosecuzione e al rafforzamento delle attività di **animazione territoriale**, si sono instaurate relazioni stabili di collaborazione e scambio di informazioni tra i CPI, le agenzie per il lavoro o gli operatori accreditati ai servizi al lavoro e

²⁴ Adottato con Decreto interministeriale del 5 Novembre 2021, successivamente aggiornato con Decreto interministeriale del 30 marzo 2024.

²⁵ Deliberazione del Commissario Straordinario di Anpal n. 5 del 09/05/2022 e successive modifiche e integrazioni (Allegato B).

²⁶ I 5 percorsi di supporto all'inserimento/reinserimento lavorativo previsti dal Programma GOL sono: Percorso 1 - "Reinserimento occupazionale"; Percorsi 2 "Upskilling"; Percorso 3 "Reskilling"; Percorso 4 "Lavoro e inclusione"; Percorso 5 - "Ricollocazione collettiva".

²⁷ Adottato con Decreto interministeriale del 14 dicembre 2021 avente ad oggetto "Piano nazionale nuove competenze (PNC)", successivamente aggiornato ed integrato dal "Piano nuove competenze-transizioni" (PNC-Transizione) approvato con Decreto interministeriale del 30 marzo 2024.

gli enti di formazione, allo scopo di migliorare l'allineamento dell'offerta formativa alle richieste di professionalità dei mercati del lavoro locali.

L'obiettivo per il 2025 è di confermare l'impegno delle strutture pubbliche per l'impiego nel coinvolgere e indirizzare un numero significativo di lavoratori verso i percorsi formativi che risultino utili all'acquisizione di nuove conoscenze e abilità direttamente spendibili nel mondo del lavoro.

Sul piano del **modello di erogazione dei servizi al lavoro**, i CPI garantiscono i seguenti servizi, che la normativa attribuisce in via esclusiva alle strutture pubbliche, e che devono essere erogati a tutti gli utenti quali **prestazioni minime universali che coincidono con i LEP**:

- informazioni sui servizi offerti dal CPI e sugli **adempimenti amministrativi legati all'acquisizione dello stato di disoccupazione e al mantenimento di eventuali sussidi economici percepiti (Accoglienza e prima informazione - LEP A)**,
- intervista approfondita di **profilazione qualitativa**, successivamente al **rilascio da parte del lavoratore/trice della Dichiarazione di Immediata Disponibilità al Lavoro (Did, Profilazione e aggiornamento della Scheda Anagrafica professionale - LEP B)**,
- orientamento di base sulle **opportunità di lavoro e sui corsi di formazione disponibili nel territorio** e definizione degli atti di ricerca attiva di lavoro, che la persona si dovrà impegnare a svolgere attraverso la sottoscrizione di un "Patto di servizio personalizzato" (**Orientamento di base – LEP C e Patto di servizio personalizzato - LEP D**).

In aggiunta ai servizi universali, i CPI erogano direttamente alcuni **servizi specialistici**. Tali servizi specialistici possono essere erogati, pertanto, direttamente dai **servizi pubblici per l'impiego** oppure da **operatori privati accreditati** al sistema regionale dei servizi per il lavoro.

La scelta se rivolgersi a un Centro per l'impiego oppure a un operatore accreditato privato, è effettuata autonomamente dall'utente, al quale è assicurata la libera scelta, nel contesto di un modello di cooperazione pubblico-privata. Nello specifico, i servizi specialistici erogati dai Centri pubblici per l'impiego sono i seguenti:

- **ricostruzione della storia professionale e formativa della persona**, al fine di definire il **percorso più idoneo per l'inserimento/reinserimento lavorativo in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale**. Tale servizio viene sempre erogato in seguito al colloquio approfondito di profilazione qualitativa ed è funzionale alla specificazione delle attività contenute nel "piano individuale di attivazione"/"patto di servizio personalizzato", mediante la scelta dei servizi specialistici di cui l'utente intende usufruire, presso il CPI o un operatore accreditato con conseguente individuazione dello stesso. In quest'ultimo caso il *case manager* rilascia all'utente un Voucher/Assegno individuale. Il *case manager*, inoltre, può effettuare un bilancio di competenze finalizzato a individuare eventuali ambiti di competenze da rafforzare o sviluppare/acquisire, se ritenuto necessario in seguito alla valutazione del profilo professionale dell'utente (**Orientamento specialistico - LEP E**);
- **supporto alla redazione del CV e sua pubblicazione negli applicativi di incontro domanda-offerta di Veneto Lavoro**, laboratori di gruppo (anche online) su tecniche/strumenti per la ricerca attiva di lavoro, tutoraggio in merito all'implementazione concreta del piano di ricerca attiva di lavoro, supporto diretto alla ricerca di opportunità occupazionali in linea con il CV del lavoratore (**Accompagnamento al lavoro - LEP F1**). Tale servizio viene erogato a tutti gli utenti che scelgono di usufruire dell'accompagnamento del *case manager* del CPI e non necessitano di un servizio particolarmente intensivo.
- **verifica dell'effettiva disponibilità del lavoratore rispetto a un'opportunità occupazionale coerente con il suo profilo** e invio del suo curriculum all'azienda (**Incontro Domanda Offerta - LEP F3**).
- **Promozione di tirocini extracurricolari**, come utili esperienze di formazione in contesto lavorativo (**Attivazione del tirocinio – LEP F2**).
- **Rinvio alla rete degli operatori accreditati privati per lo svolgimento di attività formative**, necessarie alla qualificazione ("Upskilling") o riqualificazione ("Reskilling") del lavoratore. Tale attività viene realizzata mediante l'illustrazione delle offerte di corsi di formazione esposte nel "Catalogo regionale delle offerte di politica attiva del lavoro", denominato "Catalogo OPAL" (**Avviamento a formazione - LEP H**), l'erogazione dei percorsi formativi è invece sempre effettuata da uno degli enti accreditati ai servizi per il lavoro e/o alla formazione.
- **Rilascio di Voucher di sostegno** (per la mobilità, connessione, conciliazione, ecc.), finalizzati a fornire un sostegno economico agli utenti che incontrano ostacoli alla partecipazione alle misure di politica attiva del lavoro (**Gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti - LEP J**).
- **Svolgimento delle pratiche amministrative necessarie per l'iscrizione al servizio di collocamento mirato**, ai sensi della L. n. 68/99, rivolto ad utenti con disabilità e riduzione della capacità lavorativa (**Iscrizione al collocamento mirato – M1**).

- **Svolgimento della procedura amministrativa** (pubblicazione avviso, istruttoria delle candidature, definizione graduatoria, ecc.) **per l'avviamento a selezione presso la pubblica amministrazione (Predisposizione di graduatorie per l'avviamento a selezione presso la pubblica amministrazione - LEP K).**

Indipendentemente dal soggetto che li eroga (CPI od operatori accreditati) **i servizi sono erogati sempre a titolo gratuito** per tutti gli utenti (come previsto dal D.lgs. n. 276 del 10 settembre 2003, art. 11). Se erogati dai Centri pubblici per l'impiego sono finanziati nell'ambito dei costi di funzionamento ordinario delle strutture pubbliche, mentre se erogati da operatori privati accreditati sono finanziati mediante appositi Programmi.

Nel **programma GOL il riconoscimento economico agli operatori accreditati è gestito attraverso lo strumento del Voucher (o Assegno)**. All'utente viene infatti attribuito un voucher/assegno che costituisce un titolo virtuale di spesa che può utilizzare per acquisire i servizi all'interno di specifici cataloghi regionali di offerta. All'operatore accreditato sono quindi rimborsati gli assegni/voucher che ha incassato dagli utenti a fronte della fornitura dei servizi.

Per quanto riguarda **l'offerta di servizi a favore delle persone disabili**, il riferimento principale sono gli strumenti previsti per il collocamento mirato (L. n. 68/99) che sono stati "aggiornati" dal D.lgs. n. 151/2015 e dalle Linee Guida approvate con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 43/2022. Per il futuro si tratterà di sviluppare servizi che da un lato risultino sempre più inclusivi e quindi declinati nell'ambito della generale offerta di servizi per il lavoro e dall'altro seguano le recenti direttive emanate con il Dlgs. n. 62/2024, che prevede per le persone disabili l'elaborazione di un progetto di vita personalizzato che comprende tutte le diverse dimensioni della vita della persona (sociale, lavorativa, formativa, ecc.).

Oltre ai servizi rivolti alle persone, il D.M. n. 4/2018 definisce le **prestazioni essenziali da garantire alle imprese**.

Tali prestazioni fanno riferimento ad **attività di informazione circa gli adempimenti collegati alle assunzioni**, inclusi gli obblighi assunzionali previsti dalla L. n. 68/99, agli incentivi disponibili, alle opportunità relative al reclutamento e alla formazione del personale (**Accoglienza e informazione – LEP P**).

I servizi pubblici per l'impiego verificano e monitorano l'assolvimento degli obblighi assunzionali di cui alla L. n. 68/99 e forniscono supporto alle aziende nell'individuazione delle soluzioni tecniche e organizzative funzionali all'adempimento dell'obbligo (**Collocamento mirato – LEP S**); erogano assistenza alle aziende che richiedono il servizio di preselezione, attraverso attività di *scouting* dei curricula, abbinamento dei curricula ritenuti idonei alla *vacancy* e invio all'azienda di una rosa di potenziali candidati preselezionati (**Incontro Domanda Offerta – LEP Q**); supportano le aziende nell'attivazione di tirocini extracurriculari, finalizzati all'inserimento lavorativo, in qualità di soggetti promotori, assistendo l'azienda nella compilazione della documentazione amministrativa necessaria - convenzione, progetto formativo, ecc. (**Attivazione dei tirocini – LEP R**).

Il quadro legislativo è completato dalla normativa che disciplina gli strumenti di sostegno al reddito, la cui fruizione è subordinata alla partecipazione a misure di attivazione nella ricerca di lavoro da parte dei beneficiari. In particolare si richiamano il **D.lgs. n. 22/2015** in materia di "**Naspi**" e "**DIS-COLL**", il **D.L. n. 48/2023 (c.d. "Decreto Lavoro")** convertito con modificazioni dalla l. 3 luglio 2023, n. 85, che ha istituito "**Supporto per la Formazione e il Lavoro**" (SFL) e l'"**Assegno di Inclusione**" (ADI) in sostituzione del Reddito di Cittadinanza.

Il "Decreto Lavoro" ha istituito il **Sistema informativo per l'inclusione sociale e lavorativa -SIISL**, realizzato dall'INPS, che ha l'obiettivo di dare piena attuazione al decreto, consentendo l'attivazione di percorsi personalizzati per i beneficiari del SFL e dell'ADI, favorendo il rafforzamento delle competenze e la ricerca di lavoro.

Nel corso del 2024 è stata assicurata **l'interoperabilità del Sistema Informativo Lavoro Veneto (SILV) con il SIISL**, secondo le indicazioni tecniche fornite dall'INPS, al fine di comunicare gli eventi di partecipazione alle politiche attive che danno diritto alla fruizione del sussidio economico (SFL o ADI).

In considerazione delle novità previste dal **D.L. n. 60/2024 (c.d. "Decreto Coesione")** convertito con modificazioni dalla L. 4 luglio 2024, n. 95, e dai successivi decreti attuativi in corso di elaborazione, Veneto Lavoro ha avviato l'analisi tecnica finalizzata ad estendere le funzionalità in cooperazione applicativa per la gestione dei percettori di Naspi e Dis-Coll.

La raccolta dei dati sui percettori di Naspi/Dis-Coll all'interno del SIISL e la loro condivisione, in cooperazione applicativa, con le Regioni dovrebbe permettere ai Centri per l'impiego di disporre, in tempo reale, di informazioni affidabili sulla situazione della domanda di sussidio del lavoratore e di gestire tutti gli adempimenti ad essa correlati, incluse le convocazioni presso il Centro per l'impiego e la gestione della condizionalità in caso di mancata presentazione agli appuntamenti o mancata partecipazione alle politiche attive.

IL CONTESTO REGIONALE

Il contesto normativo regionale è definito dalla **legge regionale** in materia di occupazione e mercato del lavoro della Regione del Veneto, **n. 3 del 13/3/2009**, e dagli atti di indirizzo approvati dalla Giunta regionale. Nello specifico, l'orizzonte di programmazione dei servizi al lavoro, per i prossimi anni, è stato delineato dal **Piano di attuazione del Programma GOL della Regione del Veneto** (Dgr 15/03/2022, n. 248, come successivamente modificato con Dgr 20/07/2023, n. 911) e dal **PR FSE+ 2021-2027**, approvato con decisione della Commissione Europea n. C (2022)5655 del 31/07/2022 e adottato con delibera della Giunta della Regione Veneto del 16/08/2022, n. 1010.

Per quanto riguarda gli interventi del **collocamento mirato**, i riferimenti normativi a livello regionale sono costituiti dalla l.r. n. 16/2001 sulle norme per il diritto al lavoro delle persone disabili e dal Programma di interventi in tema di collocamento mirato, approvato annualmente dalla Giunta regionale, il quale contiene gli indirizzi programmatici per la gestione operativa degli interventi volti a favorire l'inserimento lavorativo di persone con disabilità.

La Regione del Veneto interviene con molteplici progetti di politiche del lavoro che mirano a raggiungere più beneficiari e rispondere alle diverse esigenze e bisogni.

Tab. 7 – Rappresentazione delle politiche per il lavoro disponibili nella Regione del Veneto

LE POLITICHE PER IL LAVORO DELLA REGIONE DEL VENETO				
Tipo di destinatario	Intervento	Tipologia	Finalità e caratteristiche principali della misura	Riferimenti e tempi di attuazione
POLITICHE PER DISOCCUPATI (1,2,3,4) E PER OCCUPATI SOSPESI (5)	GOL	Catalogo Offerte di Politica Attiva per il Lavoro (OPAL)	Il programma è articolato in cinque percorsi: Percorso 1 – Reinserimento lavorativo: rivolto a coloro che risultano essere più vicini al mercato del lavoro e più facilmente occupabili Percorso 2 – Upskilling (aggiornamento): per coloro che sono più lontani dal mercato del lavoro, che presentano delle competenze spendibili, ma da aggiornare Percorso 3 – Reskilling (riqualificazione): destinato agli utenti più lontani dal mercato del lavoro perché le loro competenze non sono adeguate ai fabbisogni del mercato e, per questo, necessitano di riqualificazione Percorso 4 – Lavoro e inclusione: nel caso la persona presenti dei bisogni complessi, a cui è necessario far fronte con un approccio multidisciplinare, coinvolgendo altre tipologie di servizi oltre a quelli lavorativi Percorso 5 – Ricollocazione collettiva: rivolto ai lavoratori coinvolti in crisi aziendali e, per questo, a rischio disoccupazione. Per l'individuazione del percorso più adeguato alla persona, è stata definita a livello nazionale una metodologia di assesment (valutazione personalizzata finalizzata ad individuare l'insieme delle caratteristiche comportamentali, attitudini, capacità e competenze della persona e i suoi bisogni) che in Veneto viene utilizzata dai Centri per l'Impiego al momento della presa in carico della persona.	Programma GOL (Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori) - riforma prevista dal del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) dell'Italia per migliorare l'occupabilità dei lavoratori disoccupati e inoccupati e favorire il reinserimento lavorativo. La durata del Programma è quinquennale dal 2021-2025 ma l'avvio effettivo, a livello nazionale, è avvenuto a metà dell'anno 2022.
	Work Experience	Progetti. Beneficiari organismi accreditati	Misura di politica attiva che mira a favorire l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro attraverso percorsi di formazione e tirocinio presso i datori di lavoro privati	Misura in fase di avvio. La misura prevede uno stanziamento di 16 milioni di euro cofinanziato con le risorse del PR Veneto FSE+ 2021-2027, Priorità 1, OS A) e intende raggiungere circa 3.500 disoccupati
POLITICHE PER DISOCCUPATI	Bonus per le persone	Erogazioni a persone fisiche	La misura si propone di superare le barriere economiche che ostacolano la partecipazione, offrendo tre tipologie di bonus, sulla base delle caratteristiche delle persone: un bonus di accesso per le prime spese, un bonus di partecipazione mensile per la durata delle attività di politica attiva (fino a 5 mesi) e un bonus per la ricerca attiva del lavoro (fino a 3 mesi).	Iniziativa in avvio nei primi mesi del 2025. La misura prevede uno stanziamento di 70 milioni di euro cofinanziato con le risorse del PR Veneto FSE+ 2021-2027, Priorità 1 OS A e OS C, Priorità 3 OS H, e intende raggiungere circa 20.000 disoccupati.
POLITICHE PER I GIOVANI	GIOVANI ENERGIE	Progetti.	Iniziativa volta a sostenere progetti dedicati a promuovere l'occupazione giovanile attraverso progetti innovativi e percorsi di formazione specializzati. L'iniziativa è rivolta ai giovani tra i 18 e i 30 anni e intende supportare l'ingresso	Progetti in corso di esecuzione. La misura, avviata alla fine del 2023 ha visto uno stanziamento di 10 milioni di euro cofinanziato con le

LE POLITICHE PER IL LAVORO DELLA REGIONE DEL VENETO

Tipo di destinatario	Intervento	Tipologia	Finalità e caratteristiche principali della misura	Riferimenti e tempi di attuazione
	Dgr n. 729 del 22 giugno 2023	Beneficiari organismi accreditati	nel mondo del lavoro con strumenti formativi utili ad affrontare le sfide del mercato, incoraggiando al contempo l'imprenditorialità e l'autoimpiego.	risorse del PR Veneto FSE+ 2021-2027 per un totale di 28 progetti approvati. Ad agosto 2024 sono stati coinvolti 2.698 destinatari, le progettualità termineranno entro giugno 2025.
POLITICHE PER LE DONNE	PARI - Progetti di Azioni Regionali per l'Inclusione Dgr n. 1522 del 22 novembre 2022	Progetti. Beneficiari organismi accreditati	La misura sostiene progetti tematici su base territoriale con l'obiettivo di modellizzare, sperimentare e diffondere azioni in grado di incidere sugli aspetti culturali e strutturali che ostacolano l'equilibrio di genere	Progetti in corso di esecuzione. La misura, avviata ad agosto 2023 ha visto uno stanziamento di circa 10 milioni di euro cofinanziato con le risorse del PR Veneto FSE+ 2021-2027, Priorità 1 OS C, per un totale di 24 progetti approvati. Ad agosto 2024 sono stati coinvolti 11.873 destinatari, le progettualità termineranno entro febbraio 2025.
POLITICHE PER LE PERSONE SVANTAGGIA-TE	LPU - Lavori di Pubblica Utilità e Cittadinanza Attiva Dgr n. 751 del 02 luglio 2024	Progetti. Beneficiari enti locali e organismi accreditati	La misura prevede il sostegno a progetti volti a dare opportunità di lavoro temporaneo in ambiti di interesse collettivo, come la manutenzione del territorio, l'assistenza sociale e i servizi culturali a soggetti in condizione di svantaggio. I progetti sono sviluppati in collaborazione con enti locali, organizzazioni no-profit e altre realtà del territorio	Bando aperto. La misura prevede uno stanziamento di 10 milioni di euro cofinanziato con le risorse del PR Veneto FSE+ 2021-2027, Priorità 3, OS H. I Comuni e gli Enti accreditati possono presentare le proposte progettuali dal mese di settembre 2024 fino a settembre 2025 con sportelli dedicati. Si prevede di coinvolgere circa 1.200 destinatari.
POLITICHE PER DISOCCUPATI	PASSI - Percorsi di Attivazione per lo Sviluppo Sociale e l'Inserimento lavorativo Dgr n. 425 del 16 aprile 2024	Progetti. Beneficiari organismi accreditati	La misura sostiene progetti comprendenti interventi che mirano a potenziare competenze sociali, trasversali e linguistiche, promuovendo l'autonomia e la motivazione personale. I percorsi, della durata massima di 8 mesi, includono orientamento, coaching, formazione linguistica ed educazione all'autonomia, e sono rivolti a disoccupati o inattivi in condizione di marginalità sociale o svantaggio, residenti o domiciliati in Veneto.	Progetti in corso di avvio. 39 progetti approvati per un finanziamento di circa 10 milioni cofinanziato con le risorse del PR Veneto FSE+ 2021-2027 Priorità 3 OS H per un totale di 39 progetti approvati. Le progettualità termineranno entro giugno 2025.
POLITICHE PER DISOCCUPATI	PASSI PLUS - Percorsi avanzati per lo sviluppo sociale e	Progetti. Beneficiari organismi accreditati	La misura, in continuità con l'iniziativa PASSI, offre misure flessibili di informazione, orientamento, accompagnamento e tirocini per potenziare l'occupabilità delle persone disoccupati e inattivi, superando le carenze di competenze di base, come digital, soft e life skills. Il bando include anche	Avviso in fase di approvazione. La misura prevede uno stanziamento di 20 milioni di euro cofinanziato con le risorse del PR Veneto FSE+ 2021-2027

LE POLITICHE PER IL LAVORO DELLA REGIONE DEL VENETO				
Tipo di destinatario	Intervento	Tipologia	Finalità e caratteristiche principali della misura	Riferimenti e tempi di attuazione
	l'inserimento lavorativo		formazione linguistica e specializzata nei settori artistici e tradizionali. Rivolto a persone in situazione di svantaggio, PASSI PLUS prevede tre linee di progetto (ATTIVAZIONE, FORMAZIONE e LAVORO, TERRITORIO) con percorsi di durata variabile tra gli 8 e gli 11 mesi.	Priorità 3, OS H e intende supportare circa 5.000 disoccupati.
POLITICHE PER I DETENUTI	ReStart 3 - Interventi per l'occupabilità e l'inclusione sociale attiva di persone in esecuzione penale Dgr n. 1303 del 03 novembre 2023		Il programma regionale si articola in cinque linee di azione: Linea 1 - Misure per l'occupabilità; Linea 2 - Misure per il reinserimento e l'inclusione sociale; Linea 3 - Misure per l'inclusione abitativa; Linea 4 - La giustizia riparativa e i servizi/sportelli a sostegno delle vittime di reato; Linea 5 - Centri per l'inclusione interna/esterna. I destinatari degli interventi sono persone maggiorenni sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria, limitativi o privativi della libertà personale.	In corso. Misura finanziata dal "Programma regionale triennale 2023-2025" finanziato dalla Cassa delle Ammende. La misura, avviata a marzo 2023 ha visto uno stanziamento di 1.200.000,00 di euro a valere sulla Cassa delle Ammende per il 2024-2025 di €900.000,00 e per €300.000,00 di cofinanziamento regionale. Al 30 giugno 2024 sono stati coinvolti 55 destinatari, le progettualità termineranno entro settembre 2025
POLITICHE PER LE PERSONE MIGRANTI	Progetto Common Ground Dgr n. 587 del 27 maggio 2024	Voucher	Il progetto mira a sostenere l'integrazione sociale, sanitaria, abitativa e lavorativa di cittadini di paesi terzi vittime o potenziali vittime di sfruttamento lavorativo. La Regione del Veneto assieme ad altre regioni, è partner del progetto supportata da Veneto Lavoro. Gli enti accreditati nei servizi per il lavoro e nella formazione superiore con almeno due anni di esperienza hanno potuto partecipare all'avviso pubblico di Veneto Lavoro per la realizzazione di interventi integrati di orientamento, formazione, e accompagnamento al lavoro erogati tramite la modalità del voucher rafforzato.	Il Progetto "Common Ground" (Fase 2), in fase di avvio è finanziato dal Programma nazionale "Inclusione e lotta alla povertà 2021-2027".

AZIONI DEI CPI

Alla luce del contesto delineato nei paragrafi precedenti ed in particolare relativamente ai LEP richiesti al sistema dei servizi pubblici per l'impiego, di seguito si riportano i dati relativi alle attività svolte dai Centri per l'impiego con riferimento agli ultimi due anni, 2023 e 2024 (fino a settembre).

a) Flusso e stock di prese in carico (LEP A, B, C e D)

Nel 2023 le nuove prese in carico (flusso) sono state 92.705, mentre nei primi nove mesi del 2024 sono state 78.760.

Il flusso mensile si attesta, in media, intorno alle 7.700 prese in carico.

Si ricorda che il flusso di presa in carico non coincide con il flusso di ingressi nella disoccupazione, poiché non tutti i disoccupati iniziano un percorso con i CPI, ciò principalmente perché si ricollocano in tempi brevi ed una quota minore perché sostanzialmente si rende irreperibile alle convocazioni. A questo proposito il recente D.L. n. 60/2024 (c.d. "Decreto Coesione") prevede delle innovazioni procedurali che renderà più stringente e concreto l'obbligo per i percettori di ammortizzatori sociali a presentarsi al CPI e la partecipazione a misure di politiche attive (la c.d. condizionalità).

Considerato il numero di case manager attivi presso i CPI si ha che per ogni operatore **case manager** ci sono circa **300 utenti nuovi ogni anno**.

Tab. 8 – Flusso prese in carico - 2023 e 2024

Flusso prese in carico	2023		2024 (sett.)	
Ambito provinciale	N. Utenti	di cui iscritti collocamento mirato	N. Utenti	di cui iscritti collocamento mirato
Belluno	3.631	198	3.027	157
Padova	16.730	985	15.243	967
Rovigo	5.536	232	4.684	230
Treviso	14.983	805	13.464	781
Venezia	20.023	960	15.397	861
Verona	16.202	901	13.281	849
Vicenza	15.600	907	13.664	832
Totale	92.705	4.988	78.760	4.677

Lo stock medio giornaliero di utenti in carico ai CPI (tab. 9) ci fornisce invece una indicazione sulla quota di utenti che normalmente sono in carico ai CPI, **per il 2023 ammonta a 314.729 mentre per il 2024 ammonta a 280.932**.

Venezia e Padova sono le Province in cui si registra il numero più alto di utenti, seguono gli ambiti provinciali di Verona e Vicenza, mentre Rovigo e Belluno presentano i valori più bassi. In linea generale si tratta di una distribuzione che riflette il dato della popolazione residente; la provincia di Venezia però ha una incidenza di utenti un po' maggiore, fenomeno riconducibile alla particolare caratteristica del mercato del lavoro locale che più di tutti gli altri ambiti è soggetto alla stagionalità del settore turistico che determina per alcuni periodi dell'anno un numero più elevato della media di disoccupati e conseguentemente di utenti in carico ai CPI.

Il calo invece dello stock medio che si osserva nel 2024 rispetto all'anno precedente è dovuto all'operazione, condotta nel mese di aprile 2024, di verifica del permanere della disoccupazione che ha portato alla chiusura di molte posizioni aperte di utenti (D.G.R. n. 1220 del 7 settembre 2021). Il dato del 2024 è quindi da considerarsi più realistico circa il numero di utenti effettivamente in carico ai CPI e interessati a riceverne i servizi.

Tab. 9 – Stock medio giornaliero di utenti - 2023 e 2024

Stock medio giornaliero di utenti	2023		2024 (sett.)	
Ambito provinciale	N. Utenti	<i>di cui iscritti collocamento mirato</i>	N. Utenti	<i>di cui iscritti collocamento mirato</i>
Belluno	11.888	852	10.655	792
Padova	60.896	5.625	53.255	5.452
Rovigo	20.644	1.848	18.959	1.737
Treviso	50.589	4.798	45.023	4.603
Venezia	62.838	4.727	57.940	4.664
Verona	56.341	5.161	49.122	4.896
Vicenza	51.533	5.333	45.978	5.054
Totale	314.729	28.344	280.932	27.198

b) Attività dei CPI

Anche con riferimento a quanto previsto nel programma GOL, di seguito si dà conto delle attività svolte dai CPI con riferimento ai tre principali LEP: orientamento specialistico, supporto all’inserimento o reinserimento lavorativo e avviamento alla formazione. Per quanto riguarda invece i LEP universali il numero di quanti ne hanno beneficiato coincide con il numero di utenti presi in carico, mentre i rimanenti LEP hanno caratteristiche tali che riguardano piccoli gruppi di utenza e che costituiscono pertanto un’attività marginale dei CPI.

Orientamento specialistico - LEP E

In tab. 10 è riportato il numero di utenti che ha ricevuto almeno una attività di orientamento specialistico da parte di un servizio pubblico per l’impiego e anche indicato il numero di attività complessivamente erogate. Come si può notare il numero di utenti è maggiore del flusso di nuove prese in carico, ciò ad indicare che il servizio viene erogato non solo all’inizio del periodo di disoccupazione ma anche in tempi successivi ed in alcuni casi in forma ripetuta. In questa attività di orientamento specialistico rientrano, infatti, sia i colloqui finalizzati al bilancio di competenze e all’individuazione degli ambiti di competenze da acquisire/sviluppare, sia i colloqui mirati a scegliere concretamente i servizi specialistici di cui usufruire nel percorso di ricollocazione individuale, con eventuale rilascio di un Voucher/Assegno e orientamento alla rete degli accreditati.

Tab. 10 – Utenti con almeno 1 attività di orientamento specialistico erogata dai CPI - 2023 e 2024

Orientamento specialistico (lep e)	2023		2024 (sett.)	
Ambito provinciale	N. Utenti	N. Attività	N. Utenti	N. attività 2024
Belluno	4.780	69.08	3.290	5.499
Padova	23.101	34.007	17.929	30.931
Rovigo	8.117	10.413	5.948	8.653
Treviso	19.219	26.059	14.963	25.109
Venezia	23.369	29.449	16.925	24.708
Verona	19.713	27.262	12.527	19.454
Vicenza	19.870	28.066	16.917	27.118
Totale	118.169	162.164	88.499	141.472

Supporto all’inserimento o reinserimento lavorativo - LEP F

Il LEP F ricomprende 3 sotto-attività: accompagnamento al lavoro (F1), attivazione del tirocinio (F2), incontro domanda-offerta (F3).

Come descritto nei paragrafi precedenti, negli ultimi due anni, è stata posta particolare attenzione a elevare il contenuto specialistico delle attività erogate dagli operatori dei CPI (tab. 11). I dati mostrano che un numero considerevole di utenti disoccupati si avvale del supporto e dell’assistenza degli operatori dei CPI. Si evidenzia che il servizio di supporto all’inserimento o reinserimento lavorativo erogato dal CPI ha spesso anche la funzione di accompagnare l’utente verso un servizio più intenso/specializzato che sarà erogato dagli operatori accreditati. Pertanto sia i servizi di orientamento specialistico che quelli di supporto all’inserimento lavorativo erogati dai CPI non vanno interpretati come alternativi ad analoghi servizi erogati dagli organismi accreditati ma piuttosto come parte di un percorso individuale integrato.

Tab. 11 – Utenti con almeno 1 attività di accompagnamento al lavoro erogata dai CPI - 2023 e 2024

Accompagnamento al lavoro (f1)	2023		2024 (sett.)	
Ambito provinciale	N. Utenti	N. Attività	N. Utenti	N. Attività
Belluno	4.468	4.535	3.202	3.295
Padova	17.423	17.872	14.782	15.654
Rovigo	7.135	7.399	5.821	6.087
Treviso	13.601	13.796	13.331	13.995
Venezia	20.580	20.929	14.528	14.963
Verona	14.584	14.949	11.636	11.999
Vicenza	14.301	14.579	15.079	15.596
Totale	92.092	94.059	78.379	81.589

La rappresentazione, di seguito, mostra il numero di tirocini extracurricolari di inserimento/reinserimento lavorativo, promossi dai Centri per l'impiego del Veneto, nelle due annualità considerate.

Tab. 12 – Tirocini extracurricolari di inserimento/reinserimento lavorativo promossi dai CPI - 2023 e 2024

Attivazione del tirocinio (f2)	2023		2024 (sett.)	
Ambito provinciale	N. Tirocinanti	N. Attività	N. Utenti	N. Attività
Belluno	341	346	256	256
Padova	932	943	648	652
Rovigo	340	348	258	262
Treviso	1.572	1.597	1.118	1.130
Venezia	747	757	547	552
Verona	1.050	1.062	664	671
Vicenza	1.411	1.438	906	922
Totale	6.393	6.491	4.397	4.445

Quale indicatori dei servizi di incontro domanda offerte agli utenti dei CPI viene qui utilizzato il numero di utenti che hanno beneficiato del servizio di preselezione²⁸ e il numero di preselezioni effettuate. In tabella 13 sono riportati i dati con riferimento ai due ultimi anni da cui emerge che mediamente almeno 30.000 utenti sono stati segnalati una o più volte (le segnalazioni ammontano complessivamente a circa 60.000 all'anno) ad aziende che hanno effettuato ricerche di personale tramite i CPI (tabella 14).

Tab. 13 – Utenti con almeno 1 attività di preselezione - 2023 e 2024

Incontro domanda-offerta (f3)	2023		2024 (sett.)	
Ambito provinciale	N. Utenti	N. Attività	N. Utenti	N. Attività
Belluno	1.473	3.015	1.029	2.199
Padova	5.520	11.047	4.284	8.996
Rovigo	2.139	3.863	1.948	3.870
Treviso	6.142	13.014	5.188	10.714
Venezia	4.989	9.421	4.057	7.640
Verona	4.974	10.584	4.624	9.991
Vicenza	5.509	10.156	4.595	8.847
Totale	30.746	61.100	25.725	52.257

La tabella di seguito offre invece una rappresentazione dell'attività d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro con focus centrato sulle aziende che hanno richiesto il servizio. Complessivamente le aziende clienti sono state 9mila nel 2023 e 7mila nel 2024. Il volume di richieste di personale si attesta intorno alle 15mila unità all'anno per un numero di posizioni vacanti pari a circa 25/30mila all'anno (le posizioni vacanti risultano maggiori delle richieste in quanto una richiesta può riguardare più posizioni di lavoro disponibili).

²⁸ Il servizio di preselezione consiste nella selezione e invio di CV ai datori di lavoro che hanno inoltrato richieste di personale al CPI.

Tab. 14 – Richieste di personale intermedie dai CPI 2023 e 2024

	Totale	2023	2024 (sett.)
Numero richieste (vacancy)	30.433	16.830	13.603
Posti richiesti	52.649	29.967	22.682
Aziende	13.352	9.148	7.061

Avviamento a formazione - LEP H

Il dato degli avviati alla formazione comprende coloro che hanno ricevuto un Assegno GOL o un Voucher rafforzato con componente di formazione, negli ultimi due anni, 2023 e 2024, per un totale di 41mila utenti. La maggior parte dei rinvii al sistema della formazione si concentra nel percorso 2, poiché i profilati in questa categoria rappresentano c.a. il 42% dei profilati totali e questa tipologia di percorso prevede un'attività obbligatoria di formazione finalizzata alla qualificazione professionale (*Upskilling*). Diversamente, l'obiettivo principale del percorso 1 è il reinserimento occupazionale, coinvolgendo persone con migliori *chance* occupazionali. Ciò nonostante, anche per gli utenti del percorso 1, può essere prevista un'attività di formazione per acquisire competenze utili ad affrontare le transizioni gemelle, verde o digitale. Poiché un Assegno/Voucher può contenere anche più attività di formazione (es. professionalizzante e sulle competenze digitali) il numero dei corsi formativi proposti si attesta complessivamente a 47.580 unità.

Tab. 15 – Utenti avviati alla formazione dai CPI - 2023 e 2024

Avviamento alla formazione (h)	N. Utenti	Percorso 1		Percorso 2		Percorso 3		Percorso 4		Voucher rafforzato	
Ambito provinciale		2023	2024 (sett.)	2023	2024 (sett.)	2023	2024 (sett.)	2023	2024 (sett.)	2023	2024 (sett.)
Belluno	1.146	117	6	149	645	12	6	82	43	59	27
Padova	9.029	673	73	1.631	4.477	674	670	353	104	182	192
Rovigo	2.433	42	7	254	1.145	453	299	108	23	39	63
Treviso	7.859	851	38	1.269	4.077	179	189	350	140	381	385
Venezia	7.080	445	45	1.020	3.714	412	321	384	144	260	335
Verona	6.132	502	63	1.205	3.420	157	39	200	137	198	211
Vicenza	8.139	586	79	1.264	4.475	702	341	354	129	73	136
Totale	41.818	3.216	311	6.792	21.953	2.589	1.865	1.831	720	1.192	1.349

2.4. DISOCCUPAZIONE E AZIONI DEI CPI

Ai fini della programmazione di dettaglio delle misure di politica attiva e dell'operatività dei CPI, è fondamentale disporre di una buona rappresentazione della **potenziale utenza**. Di seguito si ripropongono in sintesi i tratti principali della **platea dei disoccupati**, che costituisce la componente maggioritaria dell'utenza potenziale. Al fine poi di inquadrare l'impatto che ha sui CPI l'utenza così quantificata/qualificata, seguirà una sintetica analisi di quale è stata l'offerta di servizi nel corso degli ultimi cinque anni.

2.3.1 Flussi di ingresso in disoccupazione

Il numero di Dichiarazioni di Disponibilità al Lavoro (Did) rilasciate ai Centri per l'Impiego della regione è un indicatore chiave, basato su dati amministrativi, per monitorare gli ingressi nella condizione di disoccupazione. Al netto dei possibili effetti dovuti a specifiche previsioni normative o a modifiche che riguardano l'aspetto gestionale delle registrazioni, le informazioni sul flusso delle Did (quelle che più si avvicinano ai dati ufficiali sulla disoccupazione) forniscono infatti indicazioni utili in merito al possibile allargamento o alla restrizione del bacino di disoccupati in un determinato periodo.

Per meglio caratterizzare la natura del complessivo insieme dei disoccupati disponibili, il flusso delle Did viene analizzato con riferimento alle due principali componenti di questo insieme, delineate in ragione della presenza o meno di una precedente esperienza lavorativa: i disoccupati veri e propri, ovvero coloro che hanno concluso (per dimissioni, licenziamento o fine termine un rapporto di lavoro) e gli inoccupati, che risultano alla ricerca di primo impiego o per i quali non vi sono informazioni su eventuali pregresse esperienze nel mercato del lavoro regionale.

Tab. 16 – Flussi di Did rilasciate per anno e principali caratteristiche

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (1 ^a sem)
TOTALE	134.255	141.055	115.125	123.930	139.650	147.760	57.915
Disoccupato	110.280	118.560	100.215	106.380	124.080	132.990	50.985
Inoccupato	23.975	22.495	14.905	17.545	15.570	14.765	6.930
GENERE							
Donne	75.005	78.450	65.120	72.220	81.625	83.750	30.800
Uomini	59.255	62.605	50.000	51.705	58.025	64.010	27.115
CITTADINANZA							
Italiani	103.550	108.090	89.430	96.125	106.545	109.590	40.310
Stranieri	30.710	32.970	25.690	27.805	33.105	38.170	17.605
ETÀ							
Giovani	48.670	50.200	40.420	44.395	48.825	51.275	20.025
Adulti	69.455	73.020	60.100	61.860	70.205	73.840	28.460
Senior	16.130	17.840	14.605	17.675	20.615	22.650	9.425
TITOLO DI STUDIO							
Licenza elementare	6.785	6.325	3.610	3.525	3.280	3.630	1.725
Licenza media	46.550	49.590	35.595	37.245	42.595	44.790	18.485
Diploma (2-3 anni)	11.105	11.780	9.660	10.300	11.910	12.565	5.205
Diploma	42.000	44.055	35.135	37.650	42.275	42.785	15.735
Laurea	21.910	22.685	20.615	24.690	25.600	25.280	7.675
Post Laurea	265	260	235	235	365	370	95
N.d.	5.640	6.360	10.275	10.285	13.620	18.345	8.995
SETTORE DI PROVENIENZA							
Agricoltura	2.420	2.775	2.110	2.310	1.950	2.045	1.035
Industria	22.810	23.955	18.920	19.605	21.355	23.760	11.950
Servizi	85.050	91.830	79.185	84.470	100.775	107.185	38.000
Inoccupati/N.d.	23.975	22.495	14.905	17.545	15.570	14.765	6.930
TIPOLOGIA CONTRATTUALE							
Tempo indeterminato	28.895	29.170	22.110	25.165	27.655	26.750	13.620
Apprendistato	5.100	5.765	4.640	4.965	5.040	5.270	1.885
Tempo determinato	55.935	59.790	52.995	53.805	67.165	76.010	23.585
Somministrato	10.525	13.825	11.020	11.085	13.755	15.475	7.170
Prestazioni agricole l.197/2022	-	-	-	-	-	5	5
Domestico	8.390	8.565	8.045	10.020	9.245	8.525	4.255
Parasubordinato	1.430	1.445	1.400	1.335	1.210	950	460
Inoccupati/N.d.	23.980	22.500	14.915	17.550	15.575	14.770	6.930

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2024)

Nell'insieme, le Did rilasciate in considerazione delle due categorie di soggetti hanno mostrato nel 2022 un'importante ripresa dopo la fase di rallentamento registrata nel corso del 2020 e del 2021, tornando poco al di sotto dei livelli pre-pandemici del 2019. Nel 2023 sono state rilasciate 147.800 Did, un valore leggermente al di sopra sia di quello registrato l'anno precedente (+6%), sia del 2019 (+5%). Nel primo semestre del 2024 gli accessi alla condizione di disoccupazione in Veneto sono stati 57.900 e risultano sostanzialmente in linea con quelli registrati nel medesimo periodo dell'anno precedente. Le dinamiche che interessano le due categorie di disoccupati sono tuttavia caratterizzate da andamenti contrapposti: rispetto al primo semestre del 2023, le Did rilasciate da parte di soggetti inoccupati, che rappresentano il 12% del totale e sono soprattutto giovani, registrano un significativo incremento (+11%); quelle riferite invece ai disoccupati veri e proprio calano del -1,5%.

Con riferimento al profilo dei soggetti che hanno rilasciato le Did è evidente una presenza elevata di donne (53% nel primo semestre del 2024) e di stranieri (30% del totale). In molti casi si tratta di disoccupati in possesso di un livello di istruzione basso: i nuovi ingressi in disoccupazione hanno riguardato nel 35% dei casi persone in possesso della sola licenza elementare/media, nel 36% i diplomati e solo nel 13% laureati o con un titolo di studio superiore.

Per quanto concerne i disoccupati veri e propri, la distribuzione del flusso di iscrizioni in funzione della tipologia contrattuale del precedente rapporto di lavoro rileva una significativa concentrazione in corrispondenza del tempo determinato (46%). Gli ingressi in disoccupazione di soggetti con un precedente rapporto di lavoro in somministrazione sono gli unici a mostrare una lieve dinamica di intensificazione, anche rispetto allo stesso periodo del 2019.

In considerazione del settore di provenienza, l'osservazione delle dinamiche più recenti mostra che le Did riguardano prevalentemente soggetti in precedenza impiegati nel settore dei servizi (circa i 3/4 del totale nel primo semestre 2024). Pur meno consistente, il comparto industriale (con circa 12.000 ingressi nei primi sei mesi del 2024) mostra segnali di crescita rispetto all'anno precedente.

La distribuzione del complessivo numero di Did nel territorio regionale riflette la caratterizzazione del tessuto economico e produttivo regionale, oltre che la differente struttura demografica ed occupazionale. Considerando l'ultima annualità, le province con il maggior numero di ingressi in disoccupazione sono quelle di Venezia (23%) e Verona (21%); Belluno e Rovigo (rispettivamente pari al 4% e 5%) sono invece le aree della regione dove è più contenuto il numero dei rilasci. Venezia e Verona rappresentano i territori nei quali si sono registrati i maggiori incrementi nel corso dell'ultimo biennio.

Tab. 17 – Flussi di Did rilasciate per anno e provincia

	TOTALE	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza
2018	134.255	5.280	24.050	7.575	23.540	28.255	25.265	20.290
2019	141.055	5.525	25.675	7.485	24.960	28.485	26.750	22.175
2020	115.125	5.260	21.380	5.595	20.215	23.120	21.390	18.160
2021	123.930	5.555	22.620	6.435	20.340	25.285	24.110	19.585
2022	139.650	5.825	24.005	6.775	22.585	30.600	28.920	20.935
2023	147.760	6.050	24.725	7.165	23.545	33.515	30.670	22.090
2024 (1^ sem)	57.915	2.480	11.335	3.000	10.055	10.370	11.145	9.530

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2024)

2.3.2 Stock di disoccupati al 30 giugno 2024

Al 30 giugno 2024 i disoccupati disponibili registrati presso i Centri per l'impiego (domiciliati in Veneto e fuori Veneto) risultano complessivamente 246.100, dei quali 41.300 inoccupati e 204.800 in condizione di disoccupazione dopo precedenti esperienze lavorative. La durata dell'episodio di disoccupazione²⁹ è nel 6% dei casi inferiore al mese, nel 30% dura da oltre un mese a un anno e nel 15% da un anno a due anni. Per circa la metà delle Did (49%) la durata complessiva è superiore ai 2 anni.³⁰

Si tratta soprattutto di donne (141.700, pari al 58%); gli stranieri sono 65.000 (26%), nel 67% dei casi cittadini non comunitari. Per quanto concerne la distribuzione per classe di età, la prevalenza (46%) è di adulti fra i 30 e i 54 anni (113.900), mentre i giovani rappresentano il 24% ed i lavoratori più maturi (over 54) il 30%. I laureati o con titolo superiore sono 28.800 (il 12% del totale) mentre è ancora molto consistente il numero di soggetti in possesso al massimo della licenza di scuola media inferiore (42%). Tra i soggetti privi di titolo di studio e/o tra quelli a cui esso non è attribuibile (13%) prevalgono i disponibili stranieri.

Tab. 18 – I disoccupati secondo gli elenchi dei Centri per l'impiego: stock al 30 giugno 2024 per durata della disoccupazione e principali caratteristiche

	Totale	fino a 1 mese	tra 2 e 4 mesi	tra 5 e 12 mesi	tra 1 e 2 anni	> 2 anni	N.d.
TOTALE	246.100	14.190	23.565	48.595	37.855	121.240	650
Disoccupato	204.805	12.635	20.355	42.135	32.500	96.550	630
Inoccupato	41.295	1.555	3.215	6.460	5.355	24.690	20
GENERE							
Donne	141.745	8.025	12.795	28.070	22.815	69.695	350
Uomini	104.350	6.170	10.775	20.525	15.040	51.545	300
CITTADINANZA							
Italiani	181.050	10.445	16.135	34.890	27.050	92.020	510
Stranieri	65.050	3.745	7.430	13.705	10.805	29.220	140
- Comunitari	21.210	875	1.935	4.090	3.745	10.495	70
- Non comunitari	43.840	2.870	5.495	9.620	7.060	18.725	70
ETÀ							
Giovani	59.090	4.975	8.360	17.735	10.465	17.480	75
Adulti	113.930	7.150	11.190	21.440	17.415	56.335	395
Senior	73.080	2.065	4.015	9.420	9.975	47.420	180
TITOLO DI STUDIO							
Licenza elementare	11.155	385	790	1.325	1.240	7.400	10
Licenza media	91.135	4.225	7.990	16.340	13.550	48.940	90
Diploma (2-3 anni)	20.285	1.195	2.250	4.325	3.315	9.170	30
Diploma	63.245	3.715	6.690	14.555	10.780	27.400	105
Laurea	28.445	2.750	3.245	6.645	5.085	10.675	45
Post Laurea	385	30	30	75	70	175	-
N.d.	31.450	1.890	2.570	5.330	3.810	17.480	365
SETTORE DI PROVENIENZA							
Agricoltura	4.635	175	360	775	620	2.700	5
Industria	49.920	2.410	4.815	8.845	7.455	26.235	160
Servizi	150.250	10.050	15.175	32.515	24.430	67.615	465
Inoccupati/N.d.	41.295	1.555	3.215	6.460	5.355	24.690	20
TIPOLOGIA CONTRATTUALE							
Tempo indeterminato	69.270	2.520	5.315	11.150	11.260	38.700	320
Apprendistato	7.850	435	825	2.020	1.155	3.400	15
Tempo determinato	83.265	6.770	9.045	19.520	12.555	35.195	180
Somministrato	19.510	1.925	2.950	4.840	3.120	6.605	75
Prestazioni agricole l.197/2022	5	-	5	-	-	-	-
Domestico	22.095	890	2.055	4.265	3.985	10.855	45
Parasubordinato	2.805	95	160	335	420	1.790	5
Inoccupati/N.d.	41.300	1.555	3.215	6.460	5.355	24.690	20

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2024)

²⁹ Misurata come distanza o dall'ultima esperienza di lavoro anche temporanea o, per chi non ha mai lavorato, dal rilascio della Did.

³⁰ In molti casi la Did sopravvive più a lungo del reale "stato di disoccupazione" in quanto i movimenti in ingresso sono identificati con maggior precisione dei movimenti in uscita e questo pregiudica la possibilità di definire correttamente una misura di stock. Il dato di stock sconta infatti il progressivo accumularsi nel tempo di Did che restano aperte per via della mancata registrazione di motivi di fine did diversi dall'inserimento lavorativo o per passaggi all'inattività non segnalati. Per ovviare a questo problema e garantire la regolare erogazione delle prestazioni a chi ha davvero bisogno di assistenza nella ricollocazione, la Regione del Veneto adotta periodicamente un provvedimento per cancellare dalle liste dei Centri per l'impiego gli utenti che non sono più alla ricerca di un lavoro.

2.5. APPROFONDIMENTO. L'ANALISI DELLA DISOCCUPAZIONE CON UN APPROCCIO LONGITUDINALE

Grazie alla sistematizzazione e l'integrazione delle informazioni disponibili è stato possibile ricostruire un quadro dettagliato delle caratteristiche e dei percorsi dei disoccupati in regione adottando una prospettiva longitudinale. Sulla base del primo tentativo di analisi riferito alle Did rilasciate nel corso del 2021 effettuato nel 2023³¹, si è aggiornata e replicata l'analisi svolta anche con riferimento agli ingressi in disoccupazione avvenuti nel 2022.

Questa modalità di osservazione ha permesso di identificare le caratteristiche degli ingressi in disoccupazione sia in considerazione dei soggetti interessati, sia della loro storia lavorativa precedente e, successivamente, ha offerto la possibilità di descrivere i rispettivi percorsi di attivazione dopo il rilascio della Did. Con l'obiettivo di ricavare informazioni sulle transizioni al mondo del lavoro, anche con l'ausilio di alcuni indicatori sintetici, è stata presa in considerazione e descritta la condizione occupazionale dei disoccupati decorsi 12 mesi dal rilascio della Did.

L'analisi esplorativa realizzata, in particolare con riferimento alle classificazioni adottate, ha inteso rappresentare una proposta di metodo con il quale osservare i percorsi delle persone alla ricerca di un lavoro che sono transitate presso i Centri per l'impiego della regione. L'osservazione delle caratteristiche, dei percorsi e degli esiti occupazionali delle differenti coorti di ingresso può aiutare ad intercettare – anche in considerazione dei possibili cambiamenti, normativi e congiunturali, che di volta in volta caratterizzano il contesto di riferimento – la progressiva evoluzione dei percorsi attivati e delle transizioni verso il lavoro.

2.5.1 Dati di contesto: la composizione del bacino Did in base alla tipologia di disoccupati

Per quanto riguarda le principali caratteristiche degli ingressi in condizione di disoccupazione nel 2021 e nel 2022, l'analisi realizzata ha permesso di suddividere il numero complessivo delle Did (rispettivamente circa 123.900 e 139.700) sulla base della presenza o meno di esperienze lavorative identificando alcune specifiche categorie di soggetti.

Nella maggior parte dei casi, quelli osservati sono ingressi in disoccupazione per i quali sono presenti precedenti rapporti di lavoro dipendente o parasubordinato, mentre solo in parte minoritaria si tratta di inoccupati, ovvero situazioni per le quali non si osserva alcun rapporto di lavoro antecedente in regione. In base alle caratteristiche dell'ultimo rapporto di lavoro cessato prima dell'ingresso in disoccupazione, le Did rilasciate nel biennio di osservazione sono state ricondotte in via prioritaria alcuni gruppi di disoccupati a cui si associano specifici percorsi nel mercato del lavoro:

- gli **occupati nell'ambito dell'istruzione**, ovvero gli "insegnanti", legati a ricorrenze temporali ben definite (attorno alle 15mila Did sia nel 2021 che nel 2022);
- gli **stagionali** (il 10% delle Did nel 2021 e 15% nel 2022), con un precedente rapporto di lavoro a termine (spesso in ambito turistico) e identificato come "stagionale" nella Comunicazione Obbligatoria effettuata al momento dell'attivazione;
- i **lavoratori domestici** (circa 10mila per anno), ovvero coloro che hanno avuto il precedente impiego nell'ambito del lavoro domestico (soprattutto donne straniere) alle dipendenze di una famiglia.

In second'ordine, tutte le altre situazioni sono state classificate in base alla distanza tra la data di cessazione e quella di rilascio della Did distinguendo in particolare:

- le **transizioni (immediate) dall'occupazione alla disoccupazione**, ovvero le Did rilasciate in un arco di tempo non superiore ai 3 mesi dalla conclusione del rapporto di lavoro precedente (circa 56mila nel 2021 e oltre 68mila nel 2022, pari rispettivamente al 45% e 49%);
- gli **ingressi in disoccupazione dopo un periodo di inattività**, ovvero il ritorno alla ricerca attiva di un lavoro dopo un intervallo di tempo superiore ai tre mesi dalla cessazione dell'ultima esperienza lavorativa (10% nel 2021 e 8% nel 2022).

Il 2021 rappresenta un anno ancora fortemente condizionato dalla pandemia, pertanto gli universi di riferimento per il complessivo numero di Did rilasciate nel 2021 e 2022 non sono del tutto comparabili. Tra il 2021 e il 2022, compatibilmente con la progressiva riapertura delle attività e ripresa della domanda di lavoro nei servizi turistici, sono aumentate soprattutto le Did rilasciate dagli stagionali e quelle successive alla conclusione di rapporti a termine transitati direttamente alla disoccupazione. Inoltre, per quanto riguarda i percorsi dei disoccupati, va ricordato che nella seconda metà del 2022 è divenuto progressivamente operativo il programma Gol, finalizzato a ridisegnare l'impianto del sistema dei servizi per il lavoro e riqualificare l'offerta di politiche attive. Anche gli indicatori proposti nei paragrafi successivi possono dunque essere condizionati da queste differenze; nello specifico, i tassi di ricollocazione possono risentire delle differenti condizioni del mercato del lavoro.

³¹ Cfr. Osservatorio mercato del lavoro (2023), "Gli ingressi in disoccupazione nel 2021: caratteristiche e percorsi", Documento interno, luglio.

Tab. 19 – Flussi di ingresso in disoccupazione nel 2021 e nel 2022 per tipologia dei lavoratori in base all'esperienza lavorativa pregressa

	Val. ass		Comp. %		Var. % 2022/2021	
	2021	2022	2021	2022		
Totale Did rilasciate	123.891	139.651	100%	100%	13%	▲
Inoccupati	17.549	15.571	14%	11%	-11%	
Con esperienze di lavoro pregresse	106.342	124.080	86%	89%	17%	
di cui:						
- docenti	15.087	15.490	12%	11%	3%	
- stagionali	12.653	20.527	10%	15%	62%	▲ ▲
- domestici	10.006	9.240	8%	7%	-8%	
- fine termine (cessati da meno di 3 mesi)	29.285	38.330	24%	27%	31%	▲ ▲
- licenziati (cessati da meno di 3 mesi)	19.190	22.377	15%	16%	17%	
- dimessi (cessati da meno di 3 mesi)	7.449	7.792	6%	6%	5%	
- cessati da più di 3 mesi	12.672	10.324	10%	7%	-19%	

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2024)

2.5.2 L'attività dei Cpi: la composizione del bacino Did in base alla tipologia di percorso

In considerazione delle categorie identificate, attraverso le quali si possono isolare specifici comportamenti dei gruppi di disoccupati, l'analisi dei percorsi nella disoccupazione (nei 12 mesi successivi al rilascio della Did) ha portato all'identificazione di alcune ricorrenze e caratterizzazioni a partire dai diversi livelli di fruizione dei servizi per l'impiego. È evidente, infatti, che la tipologia dei disoccupati che rilasciano la Did risulta caratterizzare sia l'effettiva sottoscrizione del Patto di servizio (atto con cui viene confermata la Did e il disoccupato viene preso in carico dai Cpi), sia i percorsi durante il periodo di disoccupazione.

Per quanto riguarda questi ultimi, soffermandosi su di un quadro d'insieme, le informazioni disponibili riguardanti gli ingressi in disoccupazione registrati nel 2021 e nel 2022, hanno permesso innanzitutto di distinguere tra le Did per le quali non c'è stata alcuna attivazione da parte del disoccupato e quelle, invece, destinatarie di una o più azioni da parte dei Centri per l'impiego o degli enti accreditati.

Nel biennio considerato, le Did effettivamente perfezionate con la sottoscrizione di un Pds (quindi riferite a soggetti formalmente in carico ai Cpi) sono state, rispettivamente, circa 103mila nel 2021 (l'83% del totale) e 110mila nel 2022 (il 79%). Quelle per le quali non è avvenuta la sottoscrizione del Pds sono state poco più di 21mila nel 2021 (il 17%) e quasi 30mila (il 21%) nel 2022. Il peso dei soggetti temporaneamente indisponibili è risultato, in entrambi gli anni, pari a circa il 6% del totale, mentre le Did per le quali è avvenuta esclusivamente la stipula del Patto di servizio (prevalentemente riferite alle categorie degli insegnanti stagionali, ipoteticamente soggetti non interessati alle politiche e che si ricollocano in modo autonomo) sono risultate circa 14.400 nel 2021 e 20.300 nel 2022.

Considerando congiuntamente queste categorie (chi non ha sottoscritto il Pds, i momentaneamente indisponibili ed i disponibili con solo Pds), ne deriva che **le Did rilasciate ai Centri per l'impiego per le quali non c'è stata un'effettiva attivazione del disoccupato, sono state 43.400 nel 2021 e poco meno di 59mila nel 2022 (rispettivamente il 35% e il 42% delle Did rilasciate nel corso del biennio considerato)**. Si tratta soprattutto di soggetti che, per via del contesto occupazionale di riferimento o per caratteristiche personali/professionali, transitano velocemente e in modo autonomo al lavoro. In parte minoritaria rientrano in questo sottoinsieme anche i soggetti dichiaratamente o di fatto non immediatamente disponibili o quanti, ad esempio, fuoriescono dal contesto regionale, passano ad altra condizione, ecc.

Le Did riferite a soggetti effettivamente disponibili al lavoro (con almeno la candidatura) e/o interessati dai percorsi di attivazione proposti dai CPI o dagli enti accreditati ("trattati") sono state poco più di 80mila sia nel 2021 che nel 2022; il 65% del totale delle Did nel primo caso, il 58% nel secondo. Questo insieme si compone di:

- circa 14mila e circa 12mila disoccupati che hanno attivato un percorso di tirocinio, prevalentemente giovani, italiani, diplomati/laureati, per i quali l'esperienza rappresenta spesso il primo avvicinamento al mondo del lavoro;
- 66mila soggetti nel 2021 e 68mila nel 2022 che hanno fruito dei servizi di incontro tra domanda e offerta, tendenzialmente meno giovani e meno istruiti del complesso dei disoccupati, spesso con il precedente rapporto di lavoro concluso da meno di 3 mesi per licenziamento o termine.

Tab. 20.A – Flussi di ingresso in disoccupazione nel 2021 e nel 2022 per tipologia di percorso

	Val. ass		Comp. %		Var. % 2022/2021
	2021	2022	2021	2022	
Did rilasciate	123.891	139.651	100%	100%	13%
Senza Patto di servizio (Pds)	21.256	29.755	17%	21%	40%
Con Patto di servizio (Pds)	102.635	109.896	83%	79%	7%
Con Patto di servizio (Pds) e azioni/attività ("trattati")	80.482	80.678	65%	58%	0%
- con tirocinio	14.496	12.098	18%	15%	-17%
- con candidatura e attività	21.255	39.350	26%	49%	85% ▲ ▲ ▲
- con candidatura senza attività	44.731	29.230	56%	36%	-35%

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2024)

Dalle tipologie di percorso individuate, derivano gli indicatori sintetici di contesto proposti in tabella. Essi sintetizzano i livelli di attivazione delle due coorti di soggetti entrati in condizione di disoccupazione nel 2021 e 2022 e permettendone un raffronto che, seppur grezzo e condizionato dal differente contesto di riferimento, consente uno sguardo dinamico nel tempo.

Quello che si osserva, tra il 2021 e 2022, è soprattutto un significativo incremento dei soggetti effettivamente disponibili al lavoro e, complice l'avvio del programma Gol, coinvolti nei percorsi di attivazione proposti dai CPI o dagli enti accreditati (c.d. "trattamento intensivo"). Calano per contro (per via del differente bacino di riferimento) sia l'incidenza delle Did con Patto di servizio sul totale delle Did rilasciate nell'anno, che il complessivo peso dei soggetti complessivamente "trattati".

Tab. 20.B – Flussi di ingresso in disoccupazione nel 2021 e nel 2022 per tipologia di percorso: indicatori sintetici

	2021	2022		Descrizione indicatore
Indicatore 1: % Did con Pds	83%	79%	▼	Numero Did con Patto di servizio su totale Did rilasciate nell'anno
Indicatore 2A: % Pds "trattati"	78%	73%	▼ ▼	Numero Did con Patto di servizio e azioni/attività ("trattati") su totale Did con Patto di servizio
Indicatore 2B: % Pds con "trattamento intensivo"	44%	64%	▲ ▲ ▲	Numero Did con Patto di servizio e con "tirocinio, candidatura e attività" su totale Did con patto di servizio e azioni/attività ("trattati")
-- DONNE --				
Indicatore 1: % Did con Pds	85%	82%	▼	
Indicatore 2A: % Pds "trattati"	75%	70%	▼ ▼	
Indicatore 2B: % Pds con "trattamento intensivo"	43%	64%	▲ ▲ ▲	
-- GIOVANI --				
Indicatore 1: % Did con Pds	84%	79%	▼ ▼	
Indicatore 2A: % Pds "trattati"	83%	77%	▼ ▼	
Indicatore 2B: % Pds con "trattamento intensivo"	59%	72%	▲ ▲ ▲	

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2024)

2.5.3 Gli esiti occupazionali: condizione dei disoccupati a 12 mesi dal rilascio della Did

Come evidenziato nelle figure di sintesi proposte, si sono analizzati gli esiti occupazionali riconducibili alle due coorti di ingresso in disoccupazione osservate, classificando i percorsi successivi al rilascio della Did in un arco di tempo (per tutti omogeneo) di 12 mesi. Al fine di analizzare le traiettorie occupazionali, in base alla presenza o meno di esperienze lavorative, gli ingressi in condizione di disoccupazione nel corso del 2021 e del 2022 sono stati classificati in considerazione di tre possibili esiti:

- gli usciti dalla disoccupazione, ovvero i soggetti con Did chiusa, tendenzialmente per lavoro (e che hanno cioè mantenuto un rapporto di lavoro subordinato attivo per almeno 6 mesi);
- i disoccupati con esperienze di lavoro, ovvero i soggetti con Did ancora aperta ma che hanno lavorato almeno un giorno nel periodo osservato. In questo gruppo rientrano anche i soggetti che a un anno dal rilascio della Did risultano in sospensione;
- i disoccupati senza esperienze di lavoro, ovvero i soggetti con Did ancora aperta ma che non hanno mai lavorato nel periodo osservato.

Anche in questo caso, l'identificazione di alcuni indicatori di sintesi – tassi di transizione al lavoro (totale e specifici) – ha supportato un'agevole descrizione delle specifiche traiettorie occupazionali, permettendone il raffronto tra le diverse categorie di soggetti e nel tempo. I due indicatori di sintesi relativi agli esiti occupazionali utilizzati per la definizione del quadro proposto nella tabella di chiusura di questo paragrafo sono:

- il tasso "allargato" di transizione al lavoro: ovvero la percentuale di usciti dalla disoccupazione (con Did chiusa) e di soggetti con esperienze lavorative con Did aperta sul rispettivo totale di riferimento;
- il tasso "ristretto" di transizione al lavoro: ovvero la percentuale di usciti dalla disoccupazione (con Did chiusa) sul rispettivo totale di riferimento.

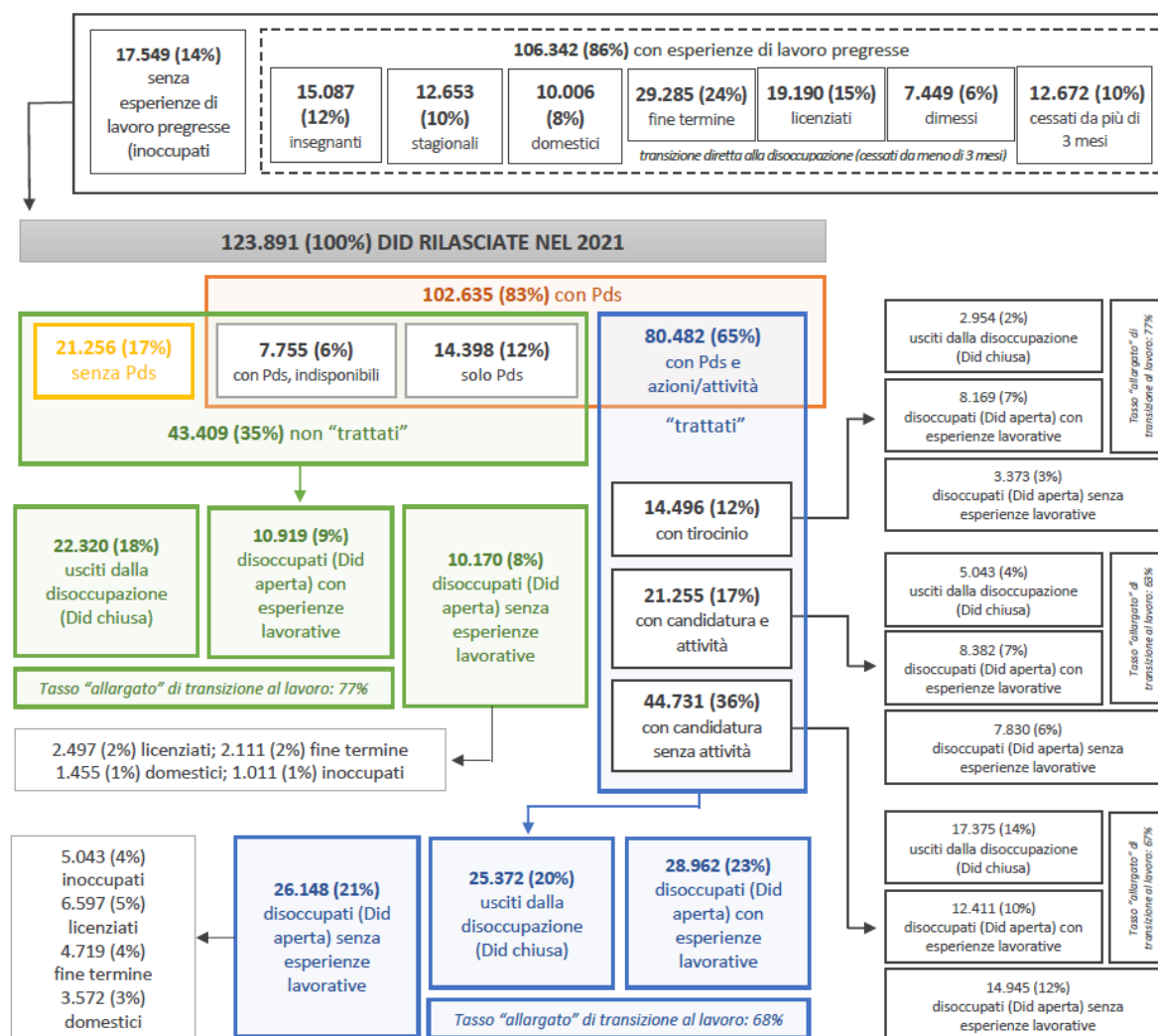
Di seguito viene proposto un quadro d'insieme sulle principali evidenze emerse.

- Come logico attendersi, le transizioni al lavoro per i soggetti per i quali non c'è stata un'effettiva attivazione (ipoteticamente soggetti, appartenenti a determinate categorie di lavoratori, non interessati alle politiche e che si ricollocano in modo autonomo) sono frequenti sia per quanto riguarda le esperienze lavorative durante la disoccupazione sia per quanto riguarda i passaggi definitivi all'occupazione (al di sopra della media). Il tasso "allargato" di transizione al lavoro in questo caso è del 77% sia nel 2021 che nel 2022; quello "ristretto" è invece stabile al 51%.
- Gli esiti occupazionali relativi ai soggetti "trattati", considerate le differenze rispetto ai "non trattati" in termini di occupabilità, mostrano livelli di transizione al lavoro che si confermano comunque elevati. A 12 mesi dal rilascio della Did, si registra l'uscita dalla disoccupazione nel 20% dei casi sia nel 2021 che nel 2022 (rispettivamente 25.400 e 27.500 Did); nel 44% e nel 38% (circa 55mila Did nel 2021 e 53mila nel 2022) la Did è ancora aperta ed i soggetti risultano formalmente ancora in carico ai Cpi. Tra questi circa 29mila (il 23% di tutte le Did) nel 2021 e poco meno di 27mila (il 19%) hanno o hanno avuto esperienze lavorative. Il tasso "allargato" di transizione al lavoro per i soggetti "trattati" è mediamente del 68% nel 2021 e del 67% nel 2022. Il tasso "ristretto" di transizione al lavoro è mediamente del 32% nel 2021 e del 34% nel 2022, ma con differenze rilevanti a seconda del percorso attivato.
- Nel confronto tra i due anni osservati, è evidente un significativo miglioramento degli indicatori riferiti ai soggetti presi in carico dai Cpi e destinatari di un "trattamento intensivo", in particolare con la fruizione dei servizi di incontro domanda-offerta e con partecipazione ad attività erogate dai Cpi o dagli enti accreditati ("con candidatura e attività"). In questo caso, il tasso "allargato" di transizione al lavoro è passato dal 63% del 2021 al 66% del 2022; il tasso "ristretto" di transizione al lavoro è salito dal 24% al 32%, evidenziando – complici probabilmente gli interventi erogati nell'ambito del programma Gol – un significativo miglioramento.
- Infine, vale la pena sottolineare, come le Did riferite a soggetti "trattati" che non hanno avuto alcuna esperienza lavorativa nei 12 mesi di disoccupazione osservati sono state poco più di 26mila sia nel 2021 che nel 2022 (circa 1/3 dei "trattati"). Tra i soggetti "trattati", quelli che non hanno avuto alcuna esperienza lavorativa nei 12 mesi successivi all'ingresso in disoccupazione si caratterizzano per una maggior presenza di donne e di anziani, oltre che per livelli di istruzione mediamente più bassi e per un'incidenza più alta di inoccupati (senza esperienze lavorative pregresse in regione) e di licenziati.

In generale, l'analisi dei percorsi occupazionali ha confermato che per quanto riguarda i "non trattati" – spesso con accesso "strumentale" alla disoccupazione e non interessati ai percorsi proposti – sussistono modalità di transizione al lavoro indipendenti da qualsivoglia meccanismo di attivazione. Tra i soggetti "trattati" confluiscono invece le situazioni giudicate a maggior bisogno di supporto, spesso al di fuori di logiche di ricollocazione autonoma, non di rado alla ricerca di primo inserimento nel mercato del lavoro.

In generale, proprio per le caratteristiche stesse dei lavoratori e dei percorsi professionali, i tassi di transizione al lavoro sono più alti in corrispondenza delle situazioni che necessitano un minor supporto, mentre sono tendenzialmente più bassi per le categorie di disoccupati che richiedono un maggior coinvolgimento nei percorsi di attivazione. È tuttavia evidente che l'adesione di questi soggetti ai percorsi (strutturati) proposti dai servizi per il lavoro possono avere un impatto importante nel definire i percorsi di transizione del lavoro, migliorandone in definitiva gli esiti occupazionali.

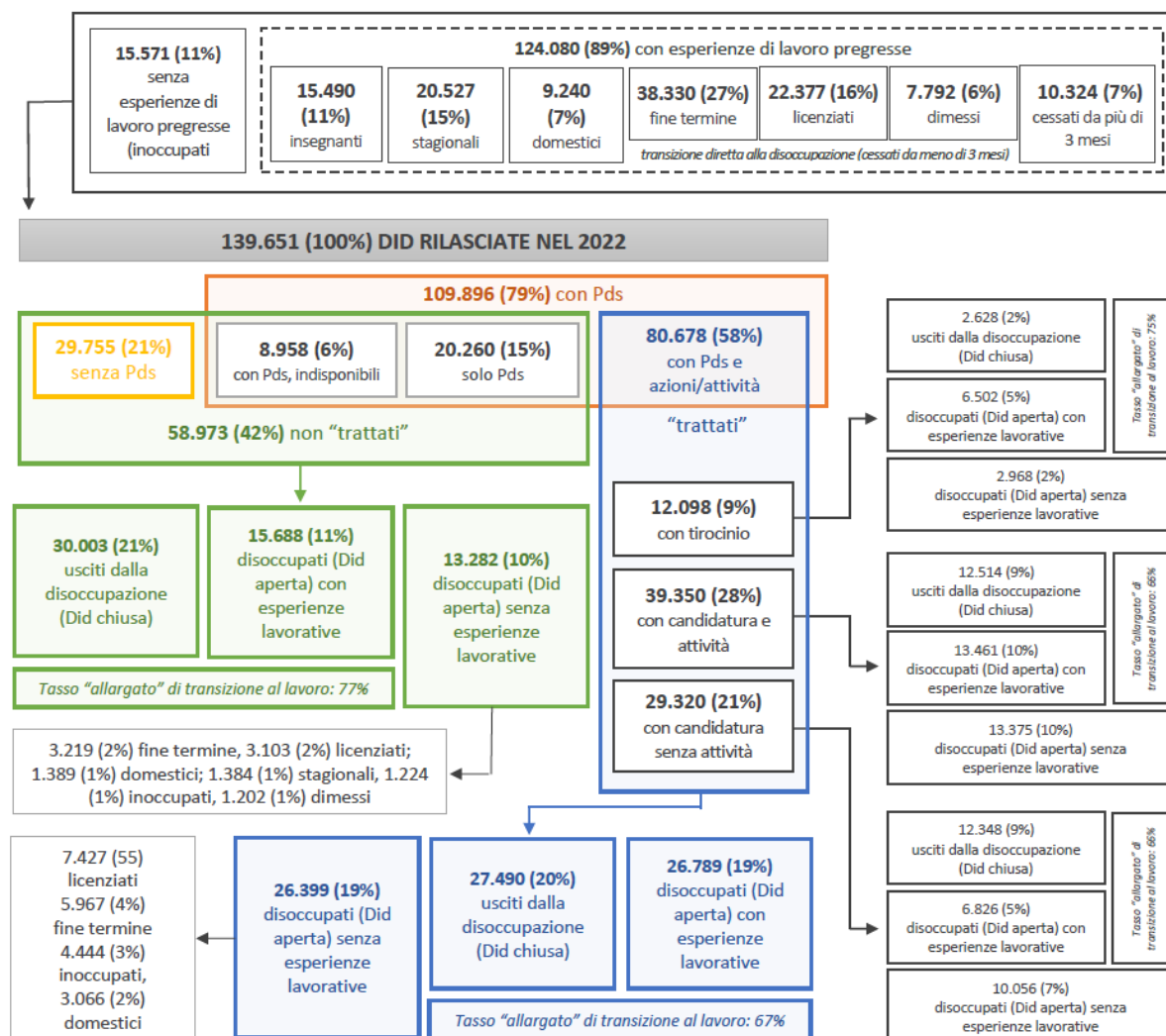
Fig. 3 – Gli ingressi nella condizione di disoccupazione nel 2021 in Veneto per caratteristiche del percorso precedente, percorsi nella disoccupazione ed esiti occupazionali a 12 mesi*. Quadro sinottico.



* tutti i pesi % sono calcolati sul totale delle Did rilasciate nel 2021

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2024)

Fig. 4 – Gli ingressi nella condizione di disoccupazione nel 2022 in Veneto per caratteristiche del percorso precedente, percorsi nella disoccupazione ed esiti occupazionali a 12 mesi*. Quadro sinottico.



* tutti i pesi % sono calcolati sul totale delle Did rilasciate nel 2022

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2024)

Tab. 21 – Flussi di ingresso in disoccupazione nel 2021 e nel 2022.
Esiti occupazionali a 12 mesi per tipologia di percorso: indicatori sintetici

	2021	2022	
<i>T. Totale Did rilasciate</i>			
Tasso "allargato" di transizione al lavoro	71%	72%	▲
Tasso "ristretto" di transizione al lavoro	38%	41%	▲
<i>CP. Totale Did <u>con</u> Patto di servizio</i>			
Tasso "allargato" di transizione al lavoro	69%	69%	=
Tasso "ristretto" di transizione al lavoro	37%	39%	▲
<i>SP. Totale Did <u>senza</u> Patto di servizio</i>			
Tasso "allargato" di transizione al lavoro	79%	82%	▲
Tasso "ristretto" di transizione al lavoro	48%	50%	▲
Tassi di transizione al lavoro "TRATTATI"			
<i>TR. Con Patto di servizio e azioni/attività (totale "trattati")</i>			
Tasso "allargato" di transizione al lavoro	68%	67%	▼
Tasso "ristretto" di transizione al lavoro	32%	34%	▲
<i>di cui:</i>			
<i>TR1. Con tirocinio</i>			
Tasso "allargato" di transizione al lavoro	77%	75%	▼
Tasso "ristretto" di transizione al lavoro	20%	22%	▲
<i>TR2. Con candidatura e attività</i>			
Tasso "allargato" di transizione al lavoro	63%	66%	▲
Tasso "ristretto" di transizione al lavoro	24%	32%	▲▲
<i>TR 1+2. Con "trattamento intensivo"</i>			
Tasso "allargato" di transizione al lavoro	69%	68%	▼
Tasso "ristretto" di transizione al lavoro	22%	29%	▲▲
<i>TR3. Con candidatura senza attività</i>			
Tasso "allargato" di transizione al lavoro	67%	66%	▼
Tasso "ristretto" di transizione al lavoro	39%	42%	▲
Tassi di transizione al lavoro "NON TRATTATI"			
<i>NT. Non trattati</i>			
Tasso "allargato" di transizione al lavoro	77%	77%	=
Tasso "ristretto" di transizione al lavoro	51%	51%	=

Tasso "allargato" di transizione al lavoro: % usciti dalla disoccupazione o con esperienze lavorative con Did aperta

Tasso "ristretto" di transizione al lavoro: % usciti dalla disoccupazione (Did chiusa)

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2024)

3. FINALITÀ

Il Piano triennale delle attività aggiornato annualmente, previsto dall'allegato 4/1 al D. lgs. n. 118/2011 "principio contabile applicato concernente la programmazione di bilancio", è sottoposto al controllo della Giunta regionale e, unitamente al bilancio di previsione, costituisce in concreto lo strumento fondamentale su cui si basa il funzionamento dell'Ente.

Ai sensi dell'art. 13, comma 3 della l.r. n. 3/2009 e s.m.i., Veneto Lavoro **predispone un piano annuale delle attività** che è approvato dalla Giunta regionale, previo parere della Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali e della commissione consiliare competente. Nell'ambito degli strumenti di programmazione dell'Ente, il Piano delle attività (di seguito anche Piano) è **il principale documento programmatico di Veneto Lavoro** perché rappresenta lo strumento che **individua in maniera analitica gli obiettivi e le attività** che saranno perseguiti dall'Ente in relazione alle funzioni di direzione, coordinamento e monitoraggio della rete pubblica dei servizi per il lavoro e l'assistenza al sistema dei servizi per il lavoro secondo l'azione di indirizzo e coordinamento messa in atto dalle strutture regionali competenti.

Gli obiettivi programmatici stabiliti costituiscono, quindi, un vincolo istituzionale per l'Ente, di cui lo stesso deve dare conto in una **Relazione annuale conclusiva**, anch'essa sottoposta all'approvazione della Giunta regionale, sentita la competente Commissione consiliare. Nell'ambito dei controlli la Giunta regionale verifica la conformità delle azioni dell'Ente rispetto agli indirizzi espressi.

Il contesto normativo che discende dagli strumenti di programmazione europei, nazionali e regionali in cui opera Veneto Lavoro è dettagliatamente descritto nel capitolo 2.3 che in sintesi ripresentiamo.

Le principali **norme nazionali** di riferimento sono il **D.lgs. n. 150/2015** e s.m.i., il **D.M. n. 4/2018** relativo alla definizione dei LEP, il **D.L. n. 4/2019** relativo all'introduzione del RdC, le linee di indirizzo emanate il 3 dicembre 2019 dall'Anpal per l'individuazione delle priorità politiche per l'anno 2020, il **DMLPS n. 74/2019** di adozione del Piano straordinario di potenziamento dei CPI e delle politiche attive del lavoro modificato con DM 59/2020 e Decreto 123/2020, il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza** approvato dal Consiglio Europeo in data 13 luglio 2021, il **Programma nazionale GOL**, il **Programma Nazionale FSE+ 2021-2027**, il **D.L. n. 48/2023 (c.d. "Decreto Lavoro")**, recante «**Misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro**» convertito con modificazioni dalla **L. 3 luglio 2023, n. 85** che ha istituito «**Supporto per la Formazione e il Lavoro**» (SFL) e l'«**Assegno di Inclusione**» (ADI) in sostituzione del Reddito di Cittadinanza. Infine è da ricordare la presenza del **D.L. n. 60/2024 (c.d. "Decreto Coesione")** che interviene nella comunicazione delle informazioni tra sistemi regionali e governo centrale.

Per quanto riguarda la **programmazione regionale**, si fa riferimento in particolare a:

- Il **Programma Regionale (PR) FSE+** che contiene le strategie in materia di programmazione nell'ambito delle politiche attive e della formazione per il periodo 2021-2027 approvata con Dgr 12 ottobre 2021, n. 1415.
- il **Piano straordinario di potenziamento dei CPI in Veneto**, adottato con Dgr n. 1770/2019 e aggiornato con Dgr n. 1379/2020 nel quale vengono definiti il programma, le linee di intervento in attuazione del "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche del lavoro" adottato con il Decreto del Ministero del Lavoro n. 74 del 28 giugno 2019, pubblicato sulla GU n.181 del 3 agosto 2019 e modificato con Decreto Ministeriale n. 59 del 22 maggio 2020. Il Piano è stato aggiornato a seguito decreto direttoriale n. 12 del 08/02/2024- con il recepimento delle specifiche risorse assegnate dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e la definizione degli obiettivi da raggiungere entro il 2025; la Regione del Veneto ne ha preso atto con Dgr n. 149 del 20/02/2024.
- il **Piano Attuativo di GOL della Regione del Veneto (PAR Veneto)** del Programma Nazionale per la Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori (GOL) previsto dal Programma Nazionale di Ripresa e Resilienza, Missione 5, componente C1, interventi 1.1. "Politiche attive del lavoro e formazione", adottato con Dgr del 15 marzo 2022, n. 248. Il programma GOL è il perno dell'azione di riforma nell'ambito delle politiche attive del lavoro che oltre a GOL ha previsto il varo di un Piano per le nuove competenze, il potenziamento dei centri per l'impiego e il rafforzamento del sistema duale. L'orizzonte temporale del Programma coincide con quello del PNRR e quindi del quinquennio 2021/2025.
- **Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità come approvato con Dgr n. 1413 del 20 novembre 2023** che conferma l'adozione di un modello unitario di presa in carico dell'utenza disoccupata, adegua il quadro normativo regionale e le procedure operative all'evoluzione in divenire del contesto normativo nazionale in tema di disabilità e integra le procedure e gli strumenti specifici dei servizi al lavoro per la gestione dell'utenza con disabilità, assicurando condizioni di uguaglianza e pari opportunità di accesso al mercato del lavoro per attuare e promuovere la piena inclusione sociale e lavorativa.

Veneto Lavoro persegue una visione strategica integrata delle proprie funzioni e dei propri obiettivi in coerenza con la programmazione strategica regionale e nazionale. In particolare, secondo quanto previsto dal D.L. n. 80/2021, art. 6, convertito, con modificazioni, dalla l. 6 agosto 2021, n. 113, Veneto Lavoro ha adottato il **Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO)**, con decreto n. 10 del 31/01/2024, prevedendo una logica integrata degli strumenti di programmazione finalizzata al valore pubblico, che trova il suo punto di riferimento proprio nel Piano delle attività.

Fig. 5 – Programmazione regionale



Dal punto di vista della programmazione finanziaria il Piano delle attività, a cui fa esplicito riferimento il bilancio di previsione, individua anche negli strumenti di programmazione indicati le fonti programmatiche che rendono disponibili le risorse finanziarie adeguate alla realizzazione delle attività e degli obiettivi individuati.

Il Programma delle attività e il bilancio di previsione devono tener conto degli indirizzi espressi dalla Giunta Regionale, ma al contempo, al fine di assicurare il principio dell'equilibrio finanziario, devono altresì accertare l'effettiva sussistenza di risorse finanziarie adeguate.

In particolare l'art. 18 della l.r. n. 3/2009, individua le modalità di finanziamento da parte della Regione. Le risorse finanziarie complessive dell'Ente trovano la loro fonte in:

- finanziamento regionale relativo alla quota statale prevista dalla l. n. 205/2017, dalla l. n. 145/2018 per il **PERSONALE**;
- finanziamento regionale annuale nella misura determinata dal provvedimento di approvazione del bilancio di previsione destinate al **FUNZIONAMENTO** dell'Ente;
- finanziamento previsto per il **POTENZIAMENTO** dei servizi pubblici per l'impiego introdotto nel Piano straordinario di potenziamento dei CPI a copertura stabile degli oneri di funzionamento dei CPI;
- specifici finanziamenti regionali riferiti alle **POLITICHE ATTIVE** come individuati in tab. 7;
- altri finanziamenti annuali regionali (**VENETO WELFARE e UNITÀ DI CRISI E SERVIZI ALLE IMPRESE**), quantificati nel provvedimento di approvazione del bilancio di previsione regionale;
- finanziamenti regionali riferiti alla **ASSISTENZA TECNICA** per specifici **PROGETTI** nazionali e comunitari per la realizzazione di progetti affidati dalla Regione (a titolo di esempio AT FSE+, AT sede Bruxelles, AT Terzo Settore, etc.).

4. OBIETTIVI

Di seguito si specificano gli obiettivi generali declinati nel Piano con i risultati attesi utilizzando la classificazione delle competenze assegnate, dalla legislazione regionale, a Veneto Lavoro:

1. Organizzazione mercato del lavoro,
2. Sistema informativo lavoro e SILS,
3. Osservatorio mercato del lavoro,
4. Assistenza tecnica alla Regione del Veneto.

Per ciascun obiettivo/risultato viene indicata la fonte per l'individuazione dei risultati e l'indicazione delle U.O. coinvolte e il riferimento al Piano straordinario di potenziamento dei CPI secondo la seguente articolazione:

- servizi per il lavoro: U.O.8, U.O.T;
- servizi al sistema: U.O.3, U.O.4;
- servizi speciali: U.O.5, U.O.6, U.O.7;
- servizi interni: U.O.1, U.O.2;
- Direzione.

Tab. 22 – Obiettivi generali del Piano delle Attività

ORGANIZZAZIONE MERCATO DEL LAVORO OBIETTIVI/RISULTATI – SERVIZI PER IL LAVORO	FONTE PER RISULTATI	UO	PSPCPI ³²
Governance regionale e territoriale dei servizi per il lavoro			
Garantire la programmazione e controllo dei servizi erogati dai CPI a tutti gli utenti disoccupati anche con riferimento ai risultati previsti dal programma GOL e utilizzabili per tutti gli utenti. In particolare (1) profilatura qualitativa LEPA/B/C/D, (2) attivazione alle politiche LEPE/F2/H, (3) accompagnamento al lavoro supporto alla candidatura e aggiornamento del curriculum vitae LEPF1/F3 (4) esiti occupazionali degli utenti presi in carico con riferimento a occupazione inferiore e superiore a sei mesi.	Monitoraggio attivazione dei disoccupati profilati: verifica LEP	DIR UO8 UOT	
Miglioramento continuo del Sistema di monitoraggio dei servizi per il lavoro finalizzato alla programmazione e al controllo dei servizi e al miglioramento dei tempi di risposta e della qualità dei servizi di tutti gli operatori coinvolti (pubblici e privati) e delle tipologie di utenti coinvolti.	Monitoraggio utenti serviti mediante gli operatori accreditati alle politiche per tipologia di servizi resi e classi di utenti Produzione di dashboard uso dei CPI	UO8 UOT	
Consolidamento della gestione a supporto dei servizi e politiche rese dagli operatori accreditati	Definizione nuove procedure		
- Miglioramento dei processi di gestione, rendicontazione e liquidazione e sviluppo degli strumenti informativi necessari (per tutti i percorsi di politica attiva gestiti);	Monitoraggio programma attività operatori accreditati	UO8 UO1	
- Gestione diretta della rendicontazione e della liquidazione delle attività per i percorsi GOL 1, 2 e 3 e delle politiche rivolte ai soggetti Disabili (Piano annuale Fondo Disabili)	Verifica riduzione tempi di rendicontazione e pagamento		
Incremento delle sedi di erogazione dei servizi agli utenti dei CPI attraverso il sostegno all'attività dei Comuni che attivano lo Sportello Lavoro e l'aumento dei Recapiti dei CPI	Monitoraggio Sportelli Informa Lavoro	DIR UO8 UOT	
Analizzare l'offerta di politica attiva negli ambiti territoriali e nei territori dei CPI evidenziando la copertura territoriale e tematica per sostenere la programmazione dell'offerta rispetto alle esigenze	Monitoraggio segnalazioni alla programmazione regionale	UO8 UOT	
Garantire la programmazione e controllo dei servizi erogati dai CPI alle imprese che richiedono il supporto all'incontro tra	Monitoraggio servizi di incontro domanda offerta	UO8 UOT	

³² Piano straordinario di Potenziamento dei Centri per l'impiego in Veneto.

ORGANIZZAZIONE MERCATO DEL LAVORO OBIETTIVI/RISULTATI – SERVIZI PER IL LAVORO	FONTE PER RISULTATI	UO	PSPCPI ³²
domanda ed offerta, anche per lavoratori disabili, attraverso gli strumenti previsti: (1) raccolta delle vacancies e dei tirocini LEPP/Q/R/S, (2) servizio di preselezione vacancies e tirocini LEPPQ, (3) INCONTRALAVORO settoriali territoriali aziendali LEPPQ/S	e dei tempi di risposta alle imprese: verifica LEP		
Controllo su adempimenti previsti dalla L.n. 68/99 per le imprese LEPS	Monitoraggio imprese L.n. 68/99	U08 UOT	
Garantire il monitoraggio della condizionalità previsto dalle norme (Naspi, Discoll, SFL) anche in relazione con INPS in ordine alla gestione finanziaria delle quote.	Monitoraggio condizionalità	U08 UOT	
Comunicazione dei servizi per il lavoro			
Sviluppo del programma di comunicazione interna ed esterna per le attività di VL e dei CPI	Monitoraggio Programma di comunicazione	DIR	X
Programmazione del canale digitale di Veneto Lavoro - Il Lavoro al Centro - rivolto a cittadini imprese intermediari operatori accreditati e pubbliche amministrazioni	Monitoraggio del canale digitale Il Lavoro al Centro	DIR U08 UOT	X
Mantenimento del servizio regionale di Contact Center finalizzato a garantire facile accessibilità telefonica a tutti gli utenti per accedere alle informazioni e ai servizi e raccolta informazioni su soddisfazione utenti	Monitoraggio Programma del Contact Center	U08	X
Miglioramento delle sedi dei CPI			
Programmazione interventi interni ai CPI - Adeguamento a standard crescenti di tutte le sedi dei CPI garantendo infrastrutture fisiche e informatiche in linea con il rafforzamento del personale. - Ammodernamento dell’arredo e delle attrezzature delle sedi dei CPI.	Monitoraggio piano annuale dei lavori, servizi e forniture	DIR U01	X
Programmazione Interventi strutturali ai CPI - Attuazione del programma di interventi infrastrutturali/trasferimento delle sedi dei CPI in locazioni adeguate ai servizi per i cittadini e le imprese: Venezia-Mestre, Padova Zona Industriale, Vicenza, Bassano del Grappa, Cittadella, Camposampiero, Bovolone, Piove di Sacco, Valdagno, Treviso, Verona, Belluno. - Identificazione e avvio di uffici periferici ai CPI (recapiti) presso Amministrazioni Comunali in relazione alla programmazione nazionale per singolo CPI.	Monitoraggio Programma interventi sulle sedi CPI	DIR U01 UOT	X
Sviluppo Servizi alle persone			
Rafforzamento dell’approccio ai servizi secondo la modalità del case management – Case Manager - secondo le seguenti direttive:	Monitoraggio		
a) Assicurazione della stipula del patto di servizio entro 90 giorni per tutti i disoccupati con Did attivata - Flusso – (es. Naspi, SFL);	a) Contatto e Patto di servizio entro 90 gg Did di Flusso	U08 UOT	
b) Garantire a tutti gli utenti in carico ai servizi (con PDS attivo) nel corso dell’anno l’erogazione dei LEP utilizzando l’offerta di servizi integrati pubblico privato approvato	b) Monitoraggio LEP per tutti gli utenti con PDS attivo		
c) Garantire il servizio di accompagnamento al lavoro a tutti gli utenti in carico (PDS attivo) che non sono impegnati in politiche attive e/o non si sono inseriti nel MDL.	c) Verifica attività di accompagnamento LEPP1		
d) Verificare l’inserimento lavorativo dei disoccupati (con PSP attivo)	d) Verifica occupazione maggiore e minore di sei mesi		

ORGANIZZAZIONE MERCATO DEL LAVORO OBIETTIVI/RISULTATI – SERVIZI PER IL LAVORO	Fonte per risultati	UO	PSPCPI ³²
Applicazione annuale della Dgr n. 1220/2021 “Procedure per la gestione amministrativa dello stato di disoccupazione”	Monitoraggio aggiornamento banca dati iscritti ai CPI	UO8 UOT	
Programma di presa in carico da parte dei <i>case manager</i> delle persone con disabilità con evidenza delle situazioni di inattività o termine dei servizi dei CPI	Monitoraggio aggiornamento banca dati iscritti ai CPI	UO8 UOT	
Sviluppo Servizi alle imprese			
Rafforzamento dell’approccio ai servizi secondo la modalità dell’account management - <i>Account Manager</i> - per incrementare il numero di aziende in portafoglio e il numero di offerte di lavoro raccolte ed evase periodicamente garantendo LEP P/Q/R	Monitoraggio incremento portafoglio, offerte ed evasione per account manager	UO8 UOT	
Incremento delle occasioni di incontro tra domanda ed offerta con la realizzazione delle fiere del lavoro tramite gli eventi INCONTRALAVORO in presenza e a distanza a livello territoriale e settoriale LEP O Q.	Monitoraggio programma eventi INCONTRALAVORO e aziende coinvolte	DIR UO8 UOT	
Consolidamento delle azioni mirate verso imprese soggette agli obblighi di cui alla L. 68/99 garantendo LEP S	Monitoraggio programma delle verifiche su aziende soggette agli obblighi di cui alla L.68/99	UO8 UOT	
Rafforzamento delle azioni volte a contrastare il Caporalato (in particolare in agricoltura) favorendo la trasparenza dell’incontro tra domanda ed offerta ed il ruolo dei CPI e degli enti accreditati ai servizi di intermediazione.	Segnalazioni interne	DIR UO8 UOT	
Collaborazione con i Comuni			
Rafforzamento e stabilizzazione della collaborazione tra servizi sociali e CPI in merito alla gestione della utenza svantaggiata tramite incontri programmati per ogni CPI.	Monitoraggio Programma	DIR UO8 UOT	
Cura del Capitale Umano di Veneto Lavoro			
Programmazione interventi formativi della “Academy Veneto Lavoro” quale strumento per il mantenimento e lo sviluppo delle competenze degli operatori dei CPI a tutti i livelli.	Monitoraggio Programma	DIR UO8 UO2	X
Programmazione formazione nuovi assunti nel sistema dei CPI con l’attività di <i>Induction</i> (accompagnamento ai nuovi assunti).	Monitoraggio programma <i>Induction</i> : numero dipendenti da coinvolgere, numero ore erogate	UO8 UO2	X
Consolidamento della funzione di <i>assessment</i> interna, svolta da operatori/consulenti, finalizzata a verificare come i CPI sono organizzati per garantire il raggiungimento dei risultati del programma GOL, i servizi per il Supporto Formazione Lavoro, la garanzia dei LEP e l’omogeneità delle azioni operative	Monitoraggio Programma	UO8	X
Rafforzamento delle figure professionali (1) Responsabile CPI (2) Case Manager e (3) Account Manager per affrontare la gestione dei servizi personalizzati per tutti i profili di necessità e della domanda delle imprese.	Monitoraggio Programma	UO8 UOT	X
SERVIZI AL SISTEMA			
OBIETTIVI/RISULTATI– SISTEMA INFORMATIVO LAVORO	Fonti per risultati	UO	PSPCPI
Digitalizzazione dei servizi per il lavoro			
- Potenziamento dei servizi digitali per il lavoro, alle persone e imprese, anticipando le necessità di trasformazione (es. firma	Monitoraggio Programma	UO3	X

SERVIZI AL SISTEMA OBIETTIVI/RISULTATI– SISTEMA INFORMATIVO LAVORO		FONTI PER RISULTATI	UO	PSPCPI
Digitalizzazione dei servizi per il lavoro				
elettronica, sistemi di messaggistica e notifica, applicazioni su web, pagamenti elettronici, customer service, ChatBot, Chat GPT ecc.). - Miglioramento dei servizi interni digitali (secondo le linee guida trasformazione al digitale). - Aggiornamento e adeguamento del portale CliclavoroVeneto e di Veneto Lavoro. - Consolidamento e assistenza per l'uso delle piattaforme abilitanti: autenticazione per tutti gli utenti (SPID, CIE, CNS, eIDAS), pagamento elettronico (PagoPA), appIO, Notifiche, ... - Sostegno/Supporto tecnologico al Canale Servizi Digitali dei CPI attraverso il palinsesto dei programmi webinar rivolti a disoccupati, imprese, intermediari, grande pubblico (GotoWebinar, Zoom).				
Sviluppo del Sistema informativo per il lavoro:				
- Programmazione dei servizi telematici di comunicazione e di rete presso tutte le sedi (connettività, telefonia fissa e mobile). - Organizzazione e gestione dei servizi telematici di comunicazione e di rete in tutte le sedi, inclusi aspetti come la connettività, la telefonia fissa e mobile. - Nuovi approvvigionamenti e aggiornamento dei sistemi serventi e dei device in dotazione, gestione della logistica e della manutenzione (es.: server, portatili, thin client, terminali telefonici, stampanti, apparati wifi, pannelli informativi). - Attivazione e gestione di convenzioni con Regione del Veneto su tecnologia e servizi informatici (es.: CERT, Cloud, Data Center, Sicurezza, strumenti di collaboration, conservazione documentale). - Implementazione delle migliori tecnologie ai fini di garantire le misure di sicurezza volte a ridurre il rischio di attacchi informatici. - Sviluppo e adeguamento del sistema gestionale dei CPI. - Implementazione del sistema di gestione documentale. - Integrazione fra gli applicativi gestionali e implementazione di nuovi applicativi di utilità. - Aggiornamento e adeguamento dei Portali di Veneto Lavoro e CliclavoroVeneto. - Integrazione con le altre banche dati amministrative (Unioncamere). - Gestione e conduzione dei contratti esterni per i servizi di: gestione, conduzione e sviluppo applicazioni (Leonardo); conduzione desktop remoto e servizi di sicurezza (Fastweb), applicazioni backoffice (altri), - Gestione e potenziamento servizi di interoperabilità (Ministero Lavoro, Anpal, Inps, Comuni). - Sviluppo SILS con funzionalità legate alla Direzione Sociale e Lavoro.		Monitoraggio Programma	UO3	X
Responsabile per la Transizione al Digitale				
- Gestione e conduzione del processo di implementazione della nuova piattaforma di protocollazione e gestione documentale dell'Ente (DocWay).		Monitoraggio Programma	UO3	X

SERVIZI AL SISTEMA OBIETTIVI/RISULTATI – SISTEMA INFORMATIVO LAVORO	FONTI PER RISULTATI	UO	PSPCPI
Digitalizzazione dei servizi per il lavoro			
- Attuazione delle misure previste nel Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione. - Coordinamento nel percorso di semplificazione e crescita inclusiva dell'Ente (art.17 CAD). - Indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi, sia interni sia esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia dell'amministrazione. - Indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività. - Aumentare la consapevolezza del rischio informatico nel personale dell'Ente.			

SERVIZI AL SISTEMA OBIETTIVI/RISULTATI – OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO	FONTI PER RISULTATI	UO	PSPCPI
Monitoraggio e conoscenza del Mercato del Lavoro:			
- Garantire il presidio conoscitivo sulle dinamiche occupazionali e l'evoluzione del mercato del lavoro regionale attraverso la produzione di analisi e materiali informativi e garantire le possibilità di accesso ai dati - Assicurare il monitoraggio tempestivo delle dinamiche occupazionali e la produzione periodica di report congiunturali sulle principali tendenze del mercato del lavoro - Presidiare l'approfondimento conoscitivo in merito ai percorsi dei disoccupati in regione ed ai soggetti più vulnerabili, anche con riferimento all'adesione alle politiche - Consolidare il dettaglio informativo sulle dinamiche evolutive del mercato del lavoro regionale (anche in chiave settoriale e con riferimento alle principali componenti) sia con riferimento ai principali cambiamenti in atto, sia in relazione alla progressiva evoluzione del quadro congiunturale - Supportare l'apporto conoscitivo necessario al presidio delle situazioni di crisi delle aziende - Rafforzare le attività di collaborazione (interne ed esterne all'Ente) al fine di condividere percorsi di approfondimento in merito alle dinamiche occupazionali e alle trasformazioni del mercato del lavoro	Monitoraggio Programma	UO4	X

SERVIZI SPECIALI			
OBIETTIVI/RISULTATI – SERVIZI SPECIALI DI ASSISTENZA TECNICA ALLA REGIONE VENETO	FONTE PER RISULTATI	UO	PSPCPI
Unità di Crisi:			
- rafforzare le attività di accompagnamento, presidio e governo regionale dei tavoli di crisi; - potenziare l'attività di monitoraggio delle situazioni di crisi, mediante indagini e analisi di tipo congiunturale e strutturale; - consolidare e affinare i metodi di analisi di tipo qualitativo e quantitativo dell'andamento economico-finanziario e monitoraggio delle tendenze e degli altri fenomeni di rilievo relativi alle situazioni di crisi o declino produttivo di filiere, settori, territori, reti di imprese; - supportare l'attivazione e il rafforzamento delle politiche attive del lavoro per la gestione degli esuberanti; - supportare le politiche di riconversione e reindustrializzazione a sostegno della tenuta dei livelli occupazionali, anche attraverso la sperimentazione di strumenti innovativi; - stimolare l'evoluzione del sistema regionale di relazioni industriali quale vettore competitivo della ripresa economica; - contribuire allo sviluppo di attività da realizzare con la Struttura per la crisi di impresa del MIMIT e/o con altri enti/strutture nazionali o regionali competenti ai fini della risoluzione delle crisi aziendali/settoriali/di filiera e/o dell'attuazione di azioni di reindustrializzazione.	Monitoraggio Programma	UO6	
Veneto Welfare:			
- Promozione e gestione del sistema di accreditamento: (1) previdenza complementare contrattuale, (2) previdenza sanitaria, (3) bilateralità, (4) welfare territoriale ed aziendale - Sviluppo attività di ricerca (Osservatorio Welfare) - Programmazione attività del Comitato Scientifico - Programmazione del piano di comunicazione e del Veneto Welfare Day - Sviluppo del programma di attività per la promozione della parità di genere e retributiva (LR 15/2/2022, n.3) e del registro imprese virtuose	Monitoraggio Programma	UO7	
Assistenza Tecnica Fondi Europei:			
- Miglioramento del servizio di Assistenza Tecnica: selezione dei candidati, programmazione attività, rendicontazione, strumentazione a supporto; - Garanzia del supporto alle richieste di AT della Giunta regionale (es. RUNTS Terzo Settore, Inclusione sociale, Sede di Bruxelles, Progetto Carceri) - Sviluppo di azioni innovative in linea con le politiche regionali, in particolare per quanto attiene il capitale umano, il governo del mercato del lavoro e l'inclusione socio-lavorativa; - Sviluppo delle reti a livello regionale, nazionale, europeo a favore dei processi di accrescimento della conoscenza e scambio di buone prassi.	Monitoraggio Programma	UO5	

SERVIZI INTERNI OBIETTIVI/RISULTATI – SERVIZI INTERNI	FONTE PER RISULTATI	UO	PSP
Bilancio e Approvvigionamenti:			
Garanzia adempimenti e scadenze	Monitoraggio Programma	UO1	
- Bilancio e gestione finanziaria/patrimoniale			
- Gestione delle Sedi			
- Rafforzamento e gestione della Rendicontazione			
- Consolidamento gestione amministrativa e rendicontazione Piano di Potenziamento e PNRR			
- Programmazione e controllo nella Gestione approvvigionamenti e contratti			
Personale:			
Garanzia adempimenti e scadenze	Monitoraggio Programma	UO2	
- Pianificazione e Programmazione del Fabbisogno di Personale			
- Reclutamento del personale			
- Gestione giuridica del personale			
- Gestione economica e previdenziale del personale			
- Welfare e relazioni OOS			
- Programmazione e gestione della Sicurezza			
DIREZIONE OBIETTIVI/RISULTATI	FONTE PER RISULTATI	UO	PSPCPI
Programmazione e controllo sulle attività dell'Ente e Coordinamento UO/UOT	Monitoraggio coordinamento	DIR	X
Programmazione integrata e monitoraggio raggiungimento risultati previsti in un'ottica di valore pubblico: Piano delle attività, Piano dei Fabbisogni del Personale e Piano Assunzioni, PIAO, Bilancio, Piano straordinario di potenziamento, Piano Azioni Positive;	Monitoraggio documenti di programmazione	DIR	X
Sistema del Benessere Organizzativo: CUG, Gestione Pari Opportunità, Sportello ascolto psicologico e Consigliera di fiducia	Monitoraggio Programma	DIR	X
Coordinamento attività strategiche in ambito relazioni istituzionali e comunicazione anche previste dal PAR in relazione a GOL (cfr. PAR) e al DL 48 del 4/5/23 "Decreto Lavoro" (RV, INPS)			
Sviluppo del programma di comunicazione ordinaria e straordinaria interna ed esterna per le attività di Veneto Lavoro e dei CPI	Monitoraggio Programma comunicazione	DIR	
Implementazione della sperimentazione e rafforzamento di un sistema di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza a partire dai seguenti ambiti: webinar il lavoro al Centro, attività UOT/CPI, attività UO con relazioni esterne	Monitoraggio sistema di valutazione della soddisfazione degli utenti	DIR	
Miglioramento organizzativo con riferimento alla semplificazione e digitalizzazione: presidio e coordinamento della mappatura dei processi al fine di semplificare e digitalizzare le procedure per migliorare l'accessibilità ai servizi per gli utenti (cittadini e imprese)	Lista delle procedure e processi da semplificare e digitalizzare. Rilevazione e diffusione buone prassi	DIR UO3 UOT	
Presidio delle iniziative relative alla Transizione Digitale (digitalizzazione dei servizi, supporto alla formazione sul tema digitale) ed Ecologica (manutenzione e programmazione sedi CPI, mobility manager).	Monitoraggio Programma	DIR UO1 UO3 UO8	X
Presidio e coordinamento Piano Triennale Prevenzione Corruzione PTPC con particolare riferimento ai processi interessati da rischi corruttivi e le relative azioni individuate, anche in nesso con il Piano Potenziamento	Monitoraggio PTPC	DIR	

5. ATTIVITÀ

5.1. DIREZIONE

OBIETTIVI

Gli obiettivi della Direzione fanno riferimento alla programmazione, al controllo sugli obiettivi e le attività dell'ente e al coordinamento delle U.O. e U.O.T.

ATTIVITÀ

La Direzione si occupa della programmazione degli obiettivi e delle attività in relazione agli indirizzi regionali in un'ottica integrata di valore pubblico (PDA, PIAO, Bilancio, Piano Performance, etc.) e del monitoraggio del raggiungimento dei risultati previsti e della soddisfazione dell'utenza destinataria dei servizi offerti.

Gestisce e sviluppa le relazioni con gli stakeholder istituzionali e non, al fine di raccordare il sistema dei servizi al lavoro pubblici e privati nell'ottica di massimizzare le risposte alle esigenze del territorio.

Le funzioni a supporto della Direzione assicurano la produzione dei principali documenti di programmazione e controllo, il rapporto con la Regione del Veneto, le Istituzioni e il Collegio dei revisori.

Alle dirette dipendenze del Direttore rientrano tutte le attività di carattere direzionale e quelle particolarmente rilevanti per carattere innovativo e di rappresentanza istituzionale. Di seguito si descrivono sinteticamente le principali attività istituzionali.

Segreteria di Direzione e Programmazione

Supporta i vertici dell'Ente per i quali lavora nella gestione quotidiana delle attività. Collabora con le U.O., U.O.T. e con gli enti istituzionali. Cura la predisposizione dei testi di programmazione, delle convenzioni e degli accordi gestendone le relative istruttorie. Supporta l'avvio di nuove funzioni prima che vengano collocate nella organizzazione.

MOBILITY MANAGER

Il mobility management, introdotto in Italia con il Decreto del 27 marzo 1998, "Mobilità sostenibile nelle aree urbane", è ora obbligatorio per enti pubblici e aziende private, con singole unità locali con più di 100 dipendenti tenuti ad adottare entro il 31 dicembre di ogni anno un Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro del proprio personale dipendente con lo scopo precipuo di ridurre l'uso del mezzo di trasporto privato individuale. A questo scopo, anche Veneto Lavoro ha dovuto nominare un mobility manager aziendale, figura di supporto nella gestione e promozione di soluzioni di mobilità sostenibile.

Ogni anno viene fatta un'analisi delle dotazioni aziendali destinate alla mobilità dei dipendenti e dei servizi infrastrutturali e logistici presenti nel territorio, con la redazione e somministrazione ai dipendenti un questionario per rilevare le loro abitudini, esigenze e criticità negli spostamenti casa-lavoro, in base a cui redigere il PSCL.

In tale piano, vengono individuate delle iniziative e valutata l'efficacia delle misure già intraprese dall'Ente a favore dei suoi dipendenti (es. anticipo e rateizzazione di abbonamenti annuali ad alcuni mezzi di trasporto pubblico; invio di comunicazioni relative ad iniziative di mobilità sostenibile indirizzate ai cittadini; smart working e mobilità interna; accordi per agevolazioni tariffarie per servizi di sharing mobility e alcuni parcheggi).

Il PSCL viene inviato al mobility manager di area, in quanto i dati rilevati dalle singole aziende/enti del territorio costituiscono la base delle politiche per la programmazione degli interventi a favore della mobilità sostenibile, sia infrastrutturali che sotto forma di meccanismi di incentivazione.

Tutte le attività sono in continua evoluzione in base alla normativa, alle nuove esigenze e sopravvenute necessità, alle modifiche strutturali e alle politiche commerciali dei gestori dei servizi di trasporto pubblico e verranno pertanto modificate, integrate, aggiunte e innovate in base al monitoraggio dei risultati delle iniziative già intraprese e alle nuove analisi effettuate annualmente per la redazione del PSCL.



Programmazione Ente e Coordinamento U.O./U.O.T.

Verifica la programmazione e anticipa le misure di correzione alle azioni al fine del raggiungimento degli obiettivi previsti, attraverso una segreteria che opera in modo specifico in riferimento al piano triennale ed al consuntivo semestrale rilevando scostamenti e trasferendo le indicazioni correttive alle Unità Organizzative.

Si occupa del benessere organizzativo, progettando in collaborazione con gli organismi preposti le iniziative e programmi volti a migliorare la qualità della vita lavorativa dei dipendenti, tra i quali la promozione di attività e servizi che favoriscono il benessere psicofisico e sociale dei lavoratori. Le attività, di carattere sistemico, coinvolgono diversi attori e si caratterizzano per un impegno condiviso nella realizzazione degli obiettivi.

I vari attori impegnati nel sistema del benessere organizzativo sono:

SISTEMA BENESSERE ORGANIZZATIVO

Comitato Unico di Garanzia	Benessere organizzativo del personale	Sportello di ascolto
• monitoraggio delle pari opportunità nel conferimento degli incarichi all'interno dell'Ente • erogazione della formazione al personale (ruolo CUG, normativa antidiscriminatoria, gestione benessere organizzativo) • diffusione a tutti i dipendenti (mediante rete intranet) del fascicolo informativo sul benessere organizzativo	• adozione del regolamento per gestione della identità <i>alias</i> e individuazione di una figura " <i>tutor</i>" all'interno dell'ufficio personale che seguirà la procedura • progetto di attività di ricerca e formazione per implementare benessere organizzativo e valorizzazione delle risorse umane in collaborazione con il CIRD	• Consigliere di fiducia: sportello ascolto per disagio lavorativo (discriminazione, molestie, mobbing) • Sportello di ascolto per qualsiasi disagio, non solo lavorativo, in convenzione con Centro Dipartimentale di ricerca sul disagio lavorativo, CIRD, dell'Università di Padova

Protocollo, Titolario, Conservazione, Gestione Atti

Organizza e gestisce a livello centrale i servizi di gestione documentale, protocollo, posta ordinaria e certificata, titolario, conservazione a norma di documenti e atti. Partecipa alla gestione e conduzione del processo di implementazione della nuova piattaforma di protocollazione e gestione documentale dell'Ente (DocWay).

Relazioni Istituzionali

Attraverso una pluralità di soggetti e di strumenti, l'Ente cura regolarmente le proprie attività di rappresentanza e le relazioni con le altre istituzioni, decisori pubblici, organizzazioni e stakeholder, con l'obiettivo di facilitare un continuo flusso di informazioni e lo scambio di buone pratiche, contribuendo così a rafforzare la capacità del sistema pubblico nel suo complesso nel fornire risposte efficaci alle esigenze dei cittadini. Le attività di relazioni istituzionali si sviluppano attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, convegni, seminari, tavoli tecnici e altre occasioni di incontro, in presenza e online, nonché tramite studi di scenario, protocolli d'intesa, attività di monitoraggio dell'utenza, specifici progetti di collaborazione e il dialogo diretto con i soggetti istituzionali di riferimento e i pubblici influenti.

Organizzazione Ente, processi e procedure

Si attiva affinché l'organizzazione dell'Ente sia coerente con gli obiettivi e le attività dell'ente non solo in termini quantitativi, ma anche qualitativi secondo un modello organizzativo che realizzi l'impostazione del modello di servizi per il lavoro che l'ente sta implementando (es. case manager e account manager, presenza capillare sul territorio, accessibilità dei servizi). Presidia l'organizzazione dell'ente coordinando la predisposizione delle procedure per ciascuna U.O./U.O.T. considerando gli elementi di innovazione organizzativa e tecnologica in una logica di semplificazione e digitalizzazione al fine di migliorare l'accessibilità dei servizi (interni ed esterni).

Trasparenza, Anticorruzione, Controlli interni

Gestisce a livello centrale i servizi di trasparenza, anticorruzione secondo quanto previsto dalla norma nell'ottica della tutela della legalità inclusi i controlli interni.

Amministrazione Trasparente e Anticorruzione

In Veneto Lavoro il tema della trasparenza e degli open data verrà sempre più integrato con tutte le attività dell'Ente per garantire, oltre al rispetto degli obblighi normativi, una chiara organizzazione dei dati e delle informazioni affinché gli stessi siano facilmente fruibili da parte del cittadino, riconoscendo espressamente alla trasparenza lo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità, attraverso la previsione della pubblicazione delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione e relative agli indicatori, agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse, nonché ai risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, sempre più secondo una logica di Ente che ha teso a privilegiare l'aspetto comunicativo rispetto al mero adempimento formale. L'azione di Veneto Lavoro sarà nei prossimi anni diretta a potenziare la qualità dei dati da pubblicare al fine di renderli più facilmente reperibili e riutilizzabili da parte del cittadino, in particolare sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione, tenendo anche conto dei risultati e degli elementi emersi dall'attività di controllo sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione svolta dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

L'Ente rafforzerà le opportune misure organizzative che assicurano il regolare funzionamento dei flussi informativi per la pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente", evitando di disporre filtri e/o altre soluzioni tecniche atte ad impedire ai motori di ricerca web di indicizzare ed effettuare ricerche all'interno della sezione, mirando alla completezza e all'aggiornamento dei contenuti.

Veneto Lavoro realizza le finalità di prevenzione della corruzione e dell'illegalità attraverso:

- l'individuazione delle attività dell'Ente nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione;
- la previsione di meccanismi di formazione, attuazione e controllo delle decisioni, idonei a prevenire il rischio di corruzione;
- la previsione di obblighi di comunicazione nei confronti del Responsabile chiamato a vigilare;
- il monitoraggio, in particolare, del rispetto dei termini, previsti dalla legge o dai regolamenti, per la conclusione dei procedimenti;
- il monitoraggio dei rapporti tra l'Ente e i soggetti che con la stessa stipulano contratti o che sono interessati a procedimenti di autorizzazione, concessione o erogazione di vantaggi economici di qualunque genere, anche verificando eventuali relazioni di parentela o affinità sussistenti tra titolari, amministratori, soci e dipendenti degli stessi soggetti e i dirigenti e i dipendenti dell'Ente;

Destinatari delle azioni di prevenzione della corruzione sono:

- gli organi; b) i dirigenti, che sono anche i referenti del Responsabile per la prevenzione della corruzione, i quali, svolgono attività informativa nei confronti del responsabile per la prevenzione della corruzione, affinché questi abbia elementi e riscontri sull'intera organizzazione; c) i dipendenti; d) i soggetti di cui all'art. 1, comma 1- ter, della Legge 241/90.

Costituiscono attività a maggior rischio di corruzione, quelle che implicano:

- l'erogazione e/o la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, nonché l'attribuzione di benefici e vantaggi economici di qualunque genere, anche mediati, a soggetti giuridici privati e pubblici; b) il rilascio di concessioni, autorizzazioni e atti similari; c) le procedure di:
 - impiego e/o di utilizzo di personale;
 - concorsi, prove selettive per l'assunzione e le progressioni in carriera del personale;
 - conferimento di incarichi e consulenze;
 - le procedure di scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi e per l'affidamento di commesse pubbliche in genere, con riferimento alla modalità di selezione prescelta ai sensi del Codice dei Contratti, specie quelle con più elevato livello di discrezionalità.

Affari Legali Gestione Privacy

L'ufficio è stato impegnato, con propria organizzazione e con propri mezzi, in relazione alle fattispecie di volta in volta individuate dall'amministrazione, alla conduzione delle fasi tecnico-giuridiche principali e allo svolgimento dell'attività di supporto agli uffici che si sono resi necessari in relazione ai procedimenti giudiziali e stragiudiziali in materia di gestione attiva e passiva dei sinistri in cui è stato coinvolto l'Ente, elaborando e predisponendo tutti gli atti all'uopo necessari e opportuni. L'attività ha avuto altresì ad oggetto l'assistenza nella conduzione dei procedimenti comportanti attività di confronto con gli interlocutori privati e con i professionisti che li assistono, volta alla verifica e all'affinamento di eventuali soluzioni condivise anche al fine di una loro successiva trasposizione in atti redatti in modo giuridicamente corretto, di accertamento del grado di soddisfazione dei servizi, sia esterni che interni.

Per il futuro, sarà migliorata la struttura dei servizi legali, coordinati dall'ufficio preposto della direzione, muovendo lungo due assi.

Da un lato, saranno censite le competenze interne dell'ente, allo scopo di individuare specifiche eccellenze in determinati settori: ciò permetterà di coordinare tali eccellenze allo scopo di fornire un punto di studio e supporto interno ai colleghi tutti.

Dall'altro, dovrà essere individuata una realtà professionale legale che possa, con la perizia propria della professione forense, ovviare agli incompressibili vuoti di competenza, aggiungere le conoscenze pratiche circa gli orientamenti giurisprudenziali dei fori del Veneto e fornire eventuale formazione specifica ai colleghi che ne abbiano bisogno.

PRIVACY

L'entrata in vigore del nuovo Regolamento UE sulla protezione dei dati personali (cd. GDPR) è coincisa con il passaggio formale dei Centri Per l'Impiego e delle loro competenze dalle Province alla Regione e dunque a Veneto Lavoro: Veneto Lavoro ha così dovuto adattare la sua configurazione giuridica, il suo capitale umano e le sue procedure interne alle sfide poste da entrambe queste rivoluzioni.

Questa duplice sfida poteva essere vinta raggiungendo tre obiettivi principali: il rafforzamento del capitale umano attraverso la formazione generica e specifica, la definizione del rapporto con la Regione del Veneto e lo sviluppo delle procedure secondo il criterio della privacy by design.

Nel corso del 2024, Veneto Lavoro ha pertanto provveduto a rendere permanente il ciclo di formazione specifica dei propri operatori: tale formazione si fonda innanzitutto sulla formazione obbligatoria di base, generica ed indirizzata a tutti gli operatori dell'ente, somministrata a tutti i dipendenti già in organico e resa strutturale per tutte le nuove assunzioni.

Il percorso è stato personalizzato per singoli profili (ad oggi: operatore CPI, operatori collocamento mirato, operatori della Sede centrale), in modo da approfondire le competenze dei singoli dipendenti, secondo un approccio più mirato e specializzato rispetto alla formazione generica.

Nell'anno trascorso, è stata anche completata la formalizzazione della posizione dell'ente quale responsabile della Regione del Veneto per tutti i servizi erogati dai CPI. Le definizioni tecniche di dettaglio sono state delegate alle singole direzioni regionali e sono state completate con la Direzione Lavoro e la Direzione Servizi Sociali.

Nell'anno in corso, è stato, infine, dato costante supporto alle UO coinvolte nell'attuazione di bandi UE e, con la messa a terra dei nuovi servizi finanziati attraverso i fondi PNRR, è stato necessario procedere alla revisione di tali bandi per verificare se siano necessari ulteriori adattamenti dei servizi medesimi per il rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali.

In generale, è stato fornito ampio e puntuale supporto per le singole necessità delle varie UO e uffici, allo scopo di risolvere le difficoltà in materia di tutela dei dati personali, sorte da casi concreti.

Per il futuro, sarà sufficiente verificare il buon funzionamento degli strumenti di formazione per il personale e di aggiornamento, salvo la valutazione circa l'opportunità di prevedere alcuni corsi specifici minori per attività maggiormente di nicchia, sia in termini qualitativi che quantitativi.

La vera sfida dell'anno venturo sarà dunque ristrutturare le procedure di Veneto Lavoro (cui va comunque riconosciuto un ottimo grado di partenza) secondo il principio della privacy by design, ossia muovere dall'attività di puntuale correzione reattiva, spesso frutto della segnalazione dell'utente e più spesso dell'operatore (sul punto: è evidente il risultato della formazione specifica nell'aumento di segnalazioni degli operatori, e dunque della loro attenzione e comprensione del fenomeno) ad un'attività attiva di ricerca della problematica privacy e sua rapida e soprattutto preventiva risoluzione.

Dal punto di vista organizzativo, deve essere rinnovato l'incarico al Responsabile della Protezione dei Dati (cd. DPO), con assunzione presso la direzione del relativo contratto.

Comunicazione e Portale ClicLavoro Veneto

Veneto Lavoro riconosce la comunicazione quale elemento centrale della propria attività per garantire la piena trasparenza e accessibilità alle informazioni e ai servizi della PA e una fattiva collaborazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione, nonché per dare efficacia al raggiungimento degli obiettivi definiti dal Piano delle Attività dell'Ente.

In particolare, per il perseguimento dei propri obiettivi Veneto Lavoro progetta, organizza e realizza regolarmente attività e iniziative di comunicazione istituzionale, esterna e interna, finalizzate a diffondere valori e mission aziendale e a garantire la massima pubblicità e visibilità del proprio ruolo e delle proprie funzioni, promuovendo occasioni di incontro tra domanda e offerta di lavoro e opportunità di accesso alle politiche del lavoro disponibili a livello regionale, una conoscenza diffusa delle caratteristiche e dell'andamento del mercato del lavoro regionale, consigli per la ricerca attiva di lavoro o di personale, attività di sensibilizzazione sul tema delle diversità e iniziative di brand reputation.

Le attività sono realizzate in una logica di comunicazione integrata di canali e strumenti, digitali e tradizionali, nonché sulla personalizzazione degli interventi in funzione delle diverse categorie di utenza: disoccupati, inoccupati, giovani, studenti in uscita dal percorso scolastico, lavoratori svantaggiati, persone con disabilità, donne, lavoratori di aziende in crisi e a rischio disoccupazione, imprese, intermediari, personale interno di Veneto Lavoro e altri stakeholder.

I principali canali di comunicazione sono rappresentati dal sito web istituzionale di Veneto Lavoro, dal portale ClicLavoro Veneto, dal sito web di Veneto Welfare, e dai relativi profili e canali social, oltre che da una costante attività di relazione con i media del territorio, mentre le attività di comunicazione interna si esplicano prevalentemente tramite intranet aziendale, newsletter e webinar di dialogo e confronto con la Direzione centrale.

I contenuti sono veicolati tramite una molteplicità di strumenti quali news, schede informative, approfondimenti editoriali, focus e rubriche tematiche, social network (post, tweet, story, reel, video ecc.), comunicati stampa, newsletter, eventi online e in presenza, infografiche, video, interviste, materiali di comunicazione grafica.

In continuità con la strategia di comunicazione messa in atto nel 2024 e nelle attualità precedenti, nel 2025 le attività riguarderanno:

- servizi per il lavoro offerti dai CPI del Veneto a cittadini e imprese;
- opportunità di incrocio tra domanda e offerta di lavoro, con particolare riferimento agli eventi "IncontraLavoro", le iniziative di recruiting territoriali, aziendali e settoriali dei Centri per l'impiego del Veneto;
- opportunità e modalità di accesso alle politiche attive regionali (e non solo);
- bandi, contributi e iniziative della Regione del Veneto in materia di lavoro, formazione e istruzione;

- dinamiche e tendenze del mercato del lavoro regionale, anche attraverso la valorizzazione delle pubblicazioni statistiche dell'Osservatorio regionale Mercato del Lavoro;
- rubrica editoriale "Storie dal CPI", per la diffusione di casi di successo attraverso pillole video in cui lavoratori e datori di lavoro raccontano casi di inserimento lavorativo avvenuti grazie alla intermediazione e all'attività svolta dai Centri per l'impiego del Veneto e in particolare da Case e Account manager di Veneto Lavoro;
- campagna di comunicazione e di sensibilizzazione sull'inserimento lavorativo delle persone con disabilità e in particolare sulle misure previste dal Programma regionale di interventi in tema di collocamento mirato, attraverso incontri territoriali con imprese, associazioni e operatori del Terzo Settore, campagna di comunicazione web e social, sviluppo di materiale informativo (depliant, poster promozionali da affiggere nei CPI, gadget, vademecum per lavoratori e imprese, ecc.), video pillole, webinar tematici e altre azioni di comunicazione;
- iniziative di promozione della parità retributiva tra donne e uomini e di sostegno all'occupazione femminile stabile e di qualità;
- iniziative e strumenti per la promozione dello sviluppo della previdenza complementare contrattuale, della previdenza sanitaria, della bilateralità e del welfare territoriale e aziendale
- attività e servizi offerti dall'Unità di Crisi regionale nella gestione delle situazioni di crisi aziendali complesse, territoriali, settoriali e di filiera;
- concorsi e selezioni pubbliche attive sul territorio regionale;
- incentivi e contributi alle imprese per l'assunzione di personale dipendente;
- principali novità normative in materia di lavoro e formazione professionale;
- attività istituzionali dell'ente Veneto Lavoro (eventi, iniziative, progetti europei, attività organizzative, concorsi e procedure di selezione, variazioni di sede dei CPI, attivazione di recapiti e sportelli lavoro ecc.);
- opportunità, agevolazioni, iniziative, attività formative, modulistica e informazioni di servizio utili per il personale interno di Veneto Lavoro, in un'ottica di comunicazione interna.

In aggiunta all'attività ordinaria di comunicazione, per la prossima annualità si prevede la progettazione, l'implementazione, lo sviluppo e la realizzazione delle seguenti attività di comunicazione aggiuntive:

- campagna di comunicazione su funzione, ruolo e attività dell'Ente Veneto Lavoro e sui servizi offerti dai CPI a persone e imprese; la campagna potrà prevedere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, partecipazione a fiere ed eventi sul territorio regionale, progettazione e realizzazione di materiale informativo promozionale (volantini, flyer, brochure, depliant, roll up, gadget ecc.), sviluppo di piano editoriale web e social e relativa campagna di comunicazione (organica e a pagamento), attività di influencer marketing, campagna media sui principali organi di stampa, emittenti televisive e radiofoniche del territorio regionale, campagna pubblicitaria outdoor e/o dinamica, concept e produzione di video e video pillole, contest per rafforzare l'immagine coordinata dell'Ente e dei servizi pubblici per l'impiego del Veneto;
- sviluppo di una piattaforma e relativi materiali multimediali (video, template grafici, schede informative ecc.) per la diffusione e promozione di eventi e iniziative di incontro tra domanda e offerta di lavoro, a partire dagli eventi di recruiting del ciclo "IncontraLavoro";
- rubrica editoriale "Il CPI consiglia", finalizzata a dare un volto e una voce ai Centri per l'impiego del Veneto attraverso il coinvolgimento, in qualità di testimonial, di operatrici e operatori di Veneto Lavoro, che tramite pillole video diffusi prevalentemente sui canali social presenteranno i servizi offerti dai CPI e forniranno suggerimenti utili e consigli pratici ai cittadini che cercano lavoro e alle imprese che ricercano personale;
- newsletter rivolta al personale interno dell'Ente con notizie di servizio, divulgazione delle attività di comunicazione svolte da Veneto Lavoro, informazioni su agevolazioni, contributi e novità normative; l'obiettivo è favorire lo sviluppo di un senso di comunità e appartenenza, facilitare i processi di comunicazione interna, promuovere il coinvolgimento dei dipendenti e favorire una condivisione della mission e dei valori dell'Ente;
- ulteriori azioni di comunicazione innovative.

INCONTRALAVORO

IncontraLavoro è l'iniziativa di recruiting dei Centri per l'Impiego del Veneto, promossa da Regione del Veneto e Veneto Lavoro con l'obiettivo di far incontrare imprese e candidati alla ricerca di un lavoro e favorire così l'inserimento e il reinserimento lavorativo di disoccupati e inoccupati. L'iniziativa nasce dalla consapevolezza che una delle principali complessità del mercato del lavoro consiste nella manifestazione e, quindi, nella conoscenza della domanda di lavoro, cioè dei bisogni di professionalità espressi dalle imprese.

Proprio per questo motivo gli eventi "IncontraLavoro" sono definiti e organizzati periodicamente a partire dall'esame dei bisogni espressi dalle aziende sulla base di specifiche esigenze territoriali, settoriali o aziendali, sia tramite contatto diretto che, indirettamente, attraverso i flussi delle assunzioni e l'analisi delle ricerche che pervengono alle banche dati o reperibili sui portali online. **Nel solo 2024, tra gennaio e settembre, sono stati organizzati 82 eventi "IncontraLavoro" dedicati a singole imprese e grandi gruppi industriali tra cui Amazon, Bottega Veneta, Ikea, Leroy Merlin, Lidl, LVMH, McDonald's, Starbucks oppure a settori specifici quali ad esempio il turismo, la ristorazione, il commercio, l'industria tessile, la GDO, l'economia del mare.**

Per partecipare alle selezioni i lavoratori possono rivolgersi al proprio CPI oppure candidarsi online alle offerte di lavoro di interesse utilizzando il servizio "Centro per l'Impiego Online" disponibile sul portale ClicLavoro Veneto, alla sezione dedicata agli "IncontraLavoro". Successivamente gli operatori dei Centri per l'impiego passano alla verifica, nelle banche dati dei lavoratori, dell'esistenza di profili professionali capaci di rispondere alle esigenze datoriali e propongono alle aziende, anche tramite le loro organizzazioni, un elenco di candidati potenzialmente idonei a ricoprire la posizione ricercata.

Gli eventi "IncontraLavoro" **possono prevedere anche dei recruiting day in cui aziende e agenzie per il lavoro** hanno l'opportunità di presentarsi, illustrare nel dettaglio le proprie vacancy e svolgere colloqui con i candidati preselezionati. Il processo si conclude con l'eventuale assunzione da parte delle aziende.

Analogamente, **IncontraFormazione è un ciclo di iniziative che si pone l'obiettivo di far conoscere le opportunità formative più rilevanti offerte sul territorio regionale**, quali ad esempio i corsi di qualifica per **Operatore Socio Sanitario (OSS)** o i percorsi di **alta formazione tecnica post diploma** offerti dagli **ITS - Istituti Tecnologici Superiori**. Gli eventi "IncontraFormazione" rappresentano quindi un'occasione per connettere enti accreditati che offrono attività formative e lavoratori interessati alla transizione verso nuove competenze o all'aggiornamento di quelle già possedute.



IL CANALE DIGITALE DI VENETO LAVORO

"Il Lavoro al Centro" è il ciclo di webinar che rappresenta il canale digitale prioritario dei Centri per l'impiego del Veneto. Avviati in periodo di pandemia per garantire anche a distanza la continuità del servizio rivolto a cittadini e imprese, tali incontri online sono diventati un appuntamento periodico che garantisce un canale di comunicazione e informazione costante con gli utenti dei CPI. Organizzati a cadenza mensile in cicli tematici che si ripetono nel corso dell'anno, i webinar de "Il Lavoro al Centro" rappresentano uno strumento di orientamento e accompagnamento al lavoro per i cittadini alla ricerca di nuove opportunità lavorative e un servizio di formazione e informazione online dedicato alle imprese.

I webinar si rivolgono prevalentemente a due tipologie di utenti:

- **lavoratori e persone disoccupate** interessate a conoscere i servizi offerti dal Centro per l'Impiego per facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, le ricerche di personale in corso sul mercato del lavoro veneto, le funzionalità dei servizi online del portale ClicLavoro Veneto, le strategie per cercare efficacemente lavoro, scrivere un buon curriculum vitae e affrontare un colloquio di lavoro, e le modalità di accesso alle politiche attive regionali;
- **aziende, agenzie per il lavoro, consulenti, associazioni del territorio ed enti** che vogliono informarsi sugli incentivi alle assunzioni previsti a livello regionale, sulla normativa e le opportunità in materia di collocamento mirato, e sui servizi digitali per le imprese del portale ClicLavoro Veneto.

Divenuti ormai strumento stabile di comunicazione con gli utenti, capace nei primi sette mesi del 2024 di coinvolgere **quasi 6.000 partecipanti** nell'arco di 9 incontri, **nel 2025 si intende proseguire in continuità** con quanto pianificato finora, proponendo eventi online di informazione e approfondimento in tema di orientamento nella ricerca mirata di lavoro, opportunità di lavoro mediate dai CPI, informazioni su come accedere alle politiche attive regionali, servizi in materia di collocamento mirato delle persone con disabilità, incentivi alle imprese e servizi offerti alle aziende, ma anche valutando nuovi filoni di approfondimento inerenti le tematiche di interesse per i target dei Centri per l'Impiego ed eventi realizzati in collaborazione con gli stakeholders del territorio.

Oltre ai webinar del ciclo "Il Lavoro al Centro", si intende proseguire con gli incontri online del ciclo "Talenti al Lavoro", destinati agli studenti degli Istituti scolastici e delle Scuole di formazione professionale del Veneto, e "I Dialoghi con la Direzione" rivolti al personale interno dell'Ente in un'ottica di comunicazione interna.



PRESENZA SUI MEDIA



Con l'obiettivo di consentire la massima diffusione alle attività svolte e ai servizi offerti a cittadini e imprese, favorendone così la conoscenza ad un pubblico più ampio rispetto a quello rappresentato dall'utenza della rete dei servizi pubblici per l'impiego, Veneto Lavoro intrattiene regolari e costruttive relazioni con i principali organi di stampa, radio, televisioni e testate giornalistiche online, attraverso comunicati stampa, eventi, collaborazioni editoriali e attività di supporto a specifiche esigenze informative, che hanno garantito una presenza costante dell'Ente sui media locali, regionali e nazionali.

Nel corso del 2024 (periodo gennaio-settembre) gli articoli di stampa o servizi televisivi che menzionavano Veneto Lavoro, pubblicati dalle testate giornalistiche locali e nazionali e andati in onda sulle principali emittenti televisive, sono stati oltre un migliaio, per una media di quasi 4 articoli/servizi al giorno.

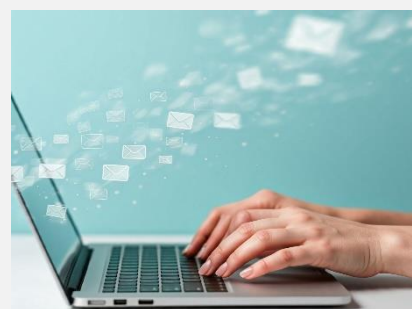
Le tematiche che hanno trovato maggiore spazio sulla stampa riguardano l'andamento del mercato del lavoro regionale rilevato dall'Osservatorio di Veneto Lavoro, l'offerta di politiche attive, gli eventi di recruiting territoriale, aziendale e settoriale dei Centri per l'impiego "IncontraLavoro", l'inaugurazione di nuovi recapiti dei CPI e di Sportelli Lavoro distribuiti sul territorio regionale e attivati in una logica di massima prossimità del servizio ai cittadini, i servizi offerti alle imprese, compresi i casi di crisi aziendale gestiti dall'Unità Operativa di Veneto Lavoro "Unità di crisi e servizi alle imprese", la campagna informativa "Equamente al Lavoro" per la promozione della parità retributiva tra donne e uomini e il sostegno all'occupazione femminile stabile e di qualità, specifiche iniziative promosse da Veneto Lavoro e interviste rilasciate dal Direttore, dai Dirigenti o da altro personale dipendente dell'Ente.

NEWSLETTER AZIENDE

La newsletter imprese è un servizio di comunicazione con lo scopo di fornire informazioni, aggiornamenti, strumenti e risorse utili alle aziende del territorio.

Predisposta, aggiornata e in parte personalizzata periodicamente dalla Redazione di ClicLavoro Veneto per ciascun Ambito, inviata **con cadenza mensile** da ogni Account Manager ai/alle referenti aziendali del proprio "pacchetto imprese", la newsletter imprese prevede le seguenti sezioni:

- **CV in evidenza:** una raccolta, aggiornata mensilmente, dei CV più interessanti tra i lavoratori presi recentemente in carico dagli operatori e dalle operatrici del Centro per l'impiego dell'Ambito di riferimento;
- **CPI Online Azienda:** rimando all'applicativo di ClicLavoro Veneto che permette di gestire le richieste di personale e di ricevere curricula preselezionati da parte del Centro per l'impiego;
- **Rilevazione fabbisogni e servizi desiderati:** rimando a un Google Form che permette alle aziende di segnalare i profili di difficile reperibilità, di richiedere l'accesso al servizio EURES e alle opportunità di recruiting internazionale e di indicare la disponibilità a ospitare tirocinanti;
- **Collocamento mirato:** rinvio mensile a pagine di ClicLavoro Veneto di approfondimento sulle principali tematiche legate al collocamento mirato per le aziende;
- **La Bussola:** rinvio alla pagina di ClicLavoro Veneto che ospita La Bussola, pubblicazione mensile a cura dell'Osservatorio di Veneto Lavoro che presenta i dati sull'andamento dell'occupazione in regione;
- **Novità dal mondo del lavoro:** rubrica di ClicLavoro Veneto sulle principali novità e opportunità riservate alle imprese;
- **Notizie dal territorio:** rinvio alla pagina di ClicLavoro Veneto dedicata alle imprese che ricevono la newsletter contenente le principali notizie dal territorio e le iniziative più rilevanti dedicate alle imprese come webinar, fiere, eventi di recruiting e qualsiasi altra informazione utile.



Customer satisfaction

Definisce le azioni per verificare la soddisfazione degli utenti attraverso interventi di *customer satisfaction* individuando le azioni specifiche che verranno svolte dalle U.O.T. e dalle UO (a partire dalla UO4 Osservatorio Mercato del Lavoro).

IMPLEMENTAZIONE SISTEMA CUSTOMER SATISFACTION



Veneto Lavoro, nell'ottica di implementare un sistema permanente di "Customer Satisfaction" rivolta ai fruitori dei servizi pubblici erogati nel territorio, intende proseguire nella sperimentazione e nel rafforzamento di un sistema di monitoraggio teso alla rilevazione della qualità dei servizi erogati ai propri utenti e della soddisfazione dei destinatari raggiunti. Considerando la numerosa e diversificata platea di persone che fruiscono dei servizi pubblici erogati dall'Ente, vengono riconosciuti come elementi imprescindibili per l'implementazione di tale sistema di rilevazione: un'ampia raggiungibilità dei destinatari, una ottimale fruibilità degli strumenti di rilevazione da parte dell'utenza - anche grazie all'adozione di soluzioni "smart", una continuativa raccolta di informazioni stabili ed una periodica e puntuale ri-elaborazione dei risultati tesa a darne adeguata restituzione.

Al fine di implementare e definire una ipotesi di programmazione e gestione complessiva di tale sistema, L'Ente ritiene opportuno proseguire, oltre a quanto realizzato con alcune singole iniziative e/o attività promosse dagli uffici, con la sperimentazione della "Customer Satisfaction del canale digitale dei CPI", nello specifico delle iniziative del ciclo di Webinar "Il Lavoro al Centro" inserite nel palinsesto regionale.

L'attuale sistema prevede una rilevazione "smart" realizzata tramite questionario digitale anonimo che viene inviato puntualmente, attraverso la piattaforma digitale in uso, a tutti i partecipanti dei Webinar "Il lavoro al Centro" (lavoratori, aziende, soggetti della rete territoriale dei servizi, popolazione ...) Il questionario di gradimento predisposto, tenuto conto che tali nuovi servizi sono stati messi in campo dai Centri per l'Impiego di recente ed in modo innovativo al fine di ampliare ulteriormente la gamma di servizi pubblici offerti al territorio dai Centri per l'Impiego, risulta finalizzato sia a rilevare la qualità delle iniziative digitali proposte e la soddisfazione dei partecipanti.

E' in fase di sperimentazione un set di 7 items di cui 3 a risposta chiusa con scala di valutazione formata da 4 elementi (in riferimento alla metrica utilizzata per la rilevazione di CSAT: customer satisfaction score), 2 aperte dedicate ad indagare la conoscenza e l'accesso al servizio, 1 a risposta chiusa con scala di 3 items tesa a rilevare l'interesse a partecipare ad ulteriori iniziative (in riferimento alla metrica di rilevazione NPS Net promoter score) ed uno spazio semi aperto per personalizzare la raccolta di consigli e suggerimenti.

L'elaborazione delle prime rilevazioni effettuate ha confermato l'utilità e l'opportunità di utilizzo di tale sistema di gradimento fornendo dati ed elementi utili prioritariamente al monitoraggio in termini di "output", la soddisfazione dei partecipanti rispetto alle nuove iniziative realizzate con i "Webinar Il Lavoro al centro" ma anche di "input", in riferimento all'implementazione del sistema di customer stesso.

L'Ente ritiene pertanto di completare il monitoraggio complessivo di tale servizio customer messo in campo, considerato l'alto numero di partecipanti a tali iniziative on line ed il suo progressivo e significativo incremento registrato di anno in anno e di prevedere una continuazione dell'attuale sperimentazione sul sistema di rilevazione della soddisfazione dell'utenza raggiunta. Nel merito si ritiene opportuno prevedere un suo sviluppo e rafforzamento in termini di:

- tensione ad una significativa pesatura tra il numero di riscontri rilevati ed il numero di partecipanti,
- ottimizzazione degli items in uso e delle loro classi di valutazione, al fine di polarizzare i gradimenti in modo ottimale,
- previsione di una graduale standardizzazione delle operazioni previste nelle diverse fasi della rilevazione, pre-durante-post della rilevazione stessa.

Perseguendo l'obiettivo di istituire un sistema complessivo di Customer Satisfaction, Veneto Lavoro prevede inoltre di estendere gradualmente tale sperimentazione ad altri servizi e prodotti forniti agli utenti del Servizio Pubblico e contestualmente ad avviare, all'interno dei percorsi di formazione ed aggiornamento del personale, l'attenzione e lo sviluppo di competenze/abilità tese alla cura, gestione e conduzione di tale sistema. (Customer Relationship Management)

5.2. SERVIZI PER IL LAVORO

5.2.1. LA RETE PUBBLICA DEI SERVIZI PER IL LAVORO

Il sistema regionale dei Servizi per il Lavoro attivato in Regione del Veneto è basato sulla **cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati o accreditati** (ai sensi della l.r. n. 3/2009 e s.m.i., artt. 20 e 26) e conserva piena validità anche nel mutato contesto normativo nazionale di riferimento (dal D.lgs. n. 276/2003 al “Decreto Lavoro”). Tale modello, applicando pienamente il principio di sussidiarietà, di fatto disegna una rete integrata pubblico-privata di servizi territoriali.

Il D.lgs. n. 150/2015, che regola la definizione del **patto di servizio personalizzato** (art. 20) e dei **livelli essenziali delle prestazioni** in materia di servizi per il lavoro (art. 18), conferma il **ruolo delle Regioni di governo del mercato del lavoro**, con il **compito di organizzare la rete di servizi per il lavoro**.

Nel modello di organizzazione della rete dei servizi per il lavoro attuato in Veneto, i **Centri pubblici per l'impiego** svolgono le attività legate all'**accesso al sistema dei servizi da parte degli utenti disoccupati** - comprendenti la convocazione, la profilazione qualitativa, la sottoscrizione di un “Patto di servizio personalizzato” e se, percettori di strumenti di sostegno al reddito, la gestione della condizionalità. In seguito alla sottoscrizione del Patto di servizio personalizzato con il CPI, la persona sulla base di un programma di attività personalizzato potrà proseguire le attività con il *case manager* del CPI oppure fruire dei servizi specialistici di un operatore privato accreditato. La tipologia di servizi specialistici, a cui la persona ha diritto, e la loro durata, varia a seconda dell'esito della profilazione qualitativa svolta dal CPI e dal tipo di percorso di inserimento/reinserimento lavorativo in cui la persona è stata profilata. L'accesso ai servizi specialistici erogati dagli operatori privati attualmente avviene nella maggior parte dei casi attraverso l'attribuzione da parte del *case manager* del CPI di uno specifico Assegno/Voucher che vale quale titolo virtuale di spesa spendibile per l'acquisto di servizi resi disponibili tramite appositi cataloghi.

Il consolidato **modello di cooperazione tra pubblico e privato**, oltre a confermare le buone esperienze maturate negli ultimi anni (in particolare con Garanzia Giovani e l'Assegno per il Lavoro, GOL) è funzionale a **garantire l'esigibilità dei LEP** a una platea molto ampia di utenti potenziali, sia in termini di capillarità dei punti di erogazione che di tempestività degli interventi (cfr. precedente paragrafo 2.3).

Per quanto riguarda gli aspetti finanziari, gli operatori privati accreditati ai servizi per il lavoro e/o alla formazione erogano i servizi specialistici agli utenti in possesso di un Assegno/Voucher rilasciato dai CPI e ne ottengono in cambio un riconoscimento economico dalla Regione del Veneto sulla base di specifiche UCS³³. In tal modo gli operatori privati concorrono, a fianco delle strutture pubbliche, anche alla realizzazione degli obiettivi del Programma GOL in Veneto e all'applicazione della condizionalità che lega l'erogazione di un ammortizzatore sociale (es. NASPI) alla partecipazione a misure di politica attiva del lavoro³⁴.

Più nello specifico con riferimento ai principali Programmi di politiche del lavoro ad oggi attivo, l'**impianto di funzionamento dell'Assegno/Voucher** è così strutturato: (1) la Regione del Veneto/Veneto Lavoro (relativamente alle misure gestite direttamente dall'Ente) individua un elenco di soggetti erogatori ammissibili - tra quelli accreditati al sistema regionale e che abbiano preventivamente presentato la propria candidatura ad erogare servizi nell'ambito di un determinato Avviso pubblico -, (2) i quali sono autorizzati ad inserire le proprie offerte di servizi al lavoro e di formazione/tirocinio all'interno di un apposito catalogo online, denominato “**Catalogo OPAL**” (Catalogo delle offerte di politica attiva del lavoro).

Il Catalogo OPAL contiene, pertanto, tutte le proposte di servizi individuali (quali accompagnamento al lavoro, incontro domanda/offerta) e di corsi di formazione e tirocinio elaborate dagli operatori accreditati, autorizzati nell'ambito di determinate politiche pubbliche ad erogare prestazioni nei confronti degli utenti in stato di disoccupazione.

I servizi presenti nel Catalogo sono rimborsati mediante il Programma GOL, finanziato con risorse del PNRR (M5-C1), o attraverso la misura del Voucher rafforzato, finanziato con risorse del Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità (FrD).

³³ Unità di Costo Standard.

³⁴ Art. 21 del D.lgs. n. 150/2015, artt. 4 e 7 del D.L. n. 4/2019, art. 8 del D.L. n. 48/2023.

Mediante la consultazione del Catalogo, gli utenti possono, dunque, scegliere autonomamente i servizi maggiormente rispondenti alle proprie esigenze.

A conclusione dei servizi, i **soggetti erogatori rendicontano alla Regione del Veneto/Veneto Lavoro** (a seconda della tipologia di Assegno) il **valore della prestazione erogata** (entro il massimale prestabilito all'interno dell'Assegno).

Oltre ai programmi citati, nella parte finale del 2024 il Catalogo OPAL ha integrato anche l'offerta di servizi relativa al progetto "Common Ground" anch'essa gestita mediante lo strumento del Voucher individuale. Quest'ultima linea di servizi opera in favore di un target di utenza caratterizzato da persone a rischio o vittime di sfruttamento lavorativo.

In alternativa o in affiancamento alla partecipazione ad una politica realizzata da un operatore privato accreditato, il lavoratore potrà avvalersi di uno, o più, servizi erogati direttamente dal Centro per l'impiego, (1) come la promozione di un tirocinio extracurricolare o (2) un percorso di accompagnamento al lavoro (cfr. precedente paragrafo 2.3).

Il PNRR ha infatti permesso, oltre alla realizzazione di GOL, l'attuazione di uno specifico piano di potenziamento dei Centri per l'impiego che, come evidenziato nelle altre sezioni del presente Piano ha permesso uno sviluppo significativo dell'offerta di servizi da parte dei CPI.

Per il 2025 l'obiettivo è di rendere strutturali le innovazioni introdotte negli ultimi anni, facendo in modo che producano un effetto duraturo sull'evoluzione delle procedure e del contenuto dei servizi anche dopo la fine del Programma GOL e con la conclusione del Piano di rafforzamento dei CPI.

Due ambiti importanti su cui si focalizzerà l'attenzione sono **il rafforzamento delle competenze degli operatori dei CPI nella rilevazione dei fabbisogni formativi**, e nel **conseguente rimando alla rete degli enti di formazione**, e la **modulazione del servizio di accompagnamento al lavoro, con intensità e contenuti differenziati secondo il livello di occupabilità degli utenti**.

INNOVAZIONI NEL PROCESSO DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO

La revisione da parte di Anpal del sistema nazionale di profilazione qualitativa degli utenti dei Centri per l'impiego, mediante l'aggiornamento del modello di profilazione quantitativa e la previsione di un colloquio obbligatorio di assessment approfondito con l'utente, volto ad acquisire informazioni di carattere qualitativo in merito alla sua condizione nel mercato del lavoro, al fine di determinare il livello di assistenza alla ricollocazione di cui necessita, ha comportato un ripensamento del processo di presa in carico dell'utenza da parte degli operatori dei CPI. Si è, in tal modo, valorizzato il ruolo del **case manager** nel rilevare i fabbisogni dell'utente e nel fornirgli elementi utili al fine di orientarsi nella scelta della proposta di politica attiva maggiormente aderente ai propri bisogni rispetto all'obiettivo ultimo dell'inserimento/reinserimento lavorativo. Nel futuro, si prevede di rafforzare la capacità dei **case manager** di orientare l'utenza tra i diversi strumenti di policy disponibili, sulla base della differente combinazione/intensità di servizi offerta da ciascuno strumento (GOL, FSE+ 21-27, FrD).

Inoltre lo strumento del "**Catalogo OPAL**" ha consentito, da un lato, di migliorare la trasparenza nell'erogazione dei servizi, poiché la gamma dell'offerta di ciascun ente è stata resa consultabile in un catalogo pubblico, liberamente accessibile dal portale di Cliclavoro Veneto (<https://www.cliclavoroveneto.it/catalogo-opal>), attraverso il quale ogni cittadino in cerca di un supporto alla ricollocazione o di un'opportunità di riqualificazione professionale può informarsi sulle diverse offerte disponibili e scegliere l'opzione maggiormente aderente alle sue esigenze, dall'altro lato, ha fornito agli enti uno strumento per promuovere la propria offerta migliorandone la visibilità nei confronti dell'utenza dei Centri per l'impiego.

Il grafico illustra, in modo schematico, il flusso di presa in carico e di accesso al sistema dei servizi per il lavoro da parte degli utenti.



Strumento essenziale al funzionamento del modello di cooperazione pubblico-privato, è la disponibilità di un **sistema informativo per il lavoro unitario a livello regionale (SILV)** a cui accedono sia il sistema dei CPI che l'insieme degli operatori accreditati. Il sistema oltre a mettere in relazione operatori pubblici e privati costituisce anche l'infrastruttura per l'erogazione dei servizi a lavoratori ed aziende, creando con ciò un ambiente in cui vengono prodotte e scambiate informazioni fra tutte le diverse componenti del mercato del lavoro.

Poiché l'accesso ai dati e alle funzionalità del SILV per gli operatori dei CPI ed anche quelli dei soggetti accreditati avviene principalmente tramite **l'applicazione IDO (che rappresenta il sistema gestionale dei CPI)**, l'innovazione del modello di erogazione dei servizi, motivata dall'avvio del Programma GOL, ha avuto importanti ripercussioni sullo sviluppo di **nuove funzionalità di tale piattaforma**.

Oltre alle funzionalità già esistenti per la **sottoscrizione dei patti di servizio e il rilascio degli Assegni**, sono state implementate nuove procedure per la gestione delle varie fasi del ciclo di vita degli Assegni (avvio, erogazione, ritiro, conclusione) e sono stati sviluppati meccanismi di cooperazione tra IDO e gli applicativi GOR e SOPAL.

Nel dettaglio, l'applicativo GOR è lo strumento mediante il quale vengono **assegnate le autorizzazioni ai soggetti erogatori per gestire le attività nell'ambito delle diverse misure di politica attiva** del lavoro e tramite cui sono istruite e validate le OPAL ai fini della loro **pubblicazione nel Catalogo**, mentre la piattaforma SOPAL consente ai soggetti erogatori di **caricare le offerte di politica attiva del lavoro e di richiederne l'istruttoria all'Amministrazione**.

Inoltre, sono state automatizzate **le procedure per l'invio di segnalazioni di inadempienza da parte degli operatori accreditati, relativamente a lavoratori percettori di strumenti di sostegno al reddito in obbligo di partecipazione**, e per la **gestione del sistema di condizionalità da parte dei Centri per l'impiego**.

Un altro ambito importante di sviluppo ha riguardato le attività di **monitoraggio delle politiche**, attraverso la produzione di **report specifici sia per i responsabili degli enti accreditati sia per i responsabili dei CPI**.

Nel 2024 è stata, inoltre, realizzata un'apposita funzionalità che permette di gestire **un'agenda digitale condivisa**, tramite la quale **l'operatore del CPI è in grado di fissare direttamente il primo appuntamento presso l'ente accreditato** prescelto dall'utente, sulla base degli slot orari messi a disposizione dall'ente stesso.

Ampliando lo sguardo al panorama nazionale, il SILV è interconnesso con il nodo di coordinamento centrale del Sistema Informativo Unitario (SIU) delle politiche del lavoro (art. 13 del D.lgs. n. 150/2015).

I principali scambi informativi con il SIU - che viene alimentato, fra gli altri soggetti, dal Ministero del Lavoro, da Anpal e Inps - riguardano le comunicazioni obbligatorie, le schede anagrafico-professionali dei cittadini e le informazioni sui percettori di strumenti di sostegno al reddito.

Con l'avvio del **SFL**, avvenuto a livello nazionale il 1° settembre 2023, e **dell'ADI, in data 1° gennaio 2024, Veneto Lavoro si è occupato di assicurare i meccanismi di interoperabilità con il neo-istituito Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e lavorativa (SIISL).**

Mediante il SILV, in particolare attraverso l'applicativo IDO, gli operatori dei CPI possono consultare le informazioni trasmesse da INPS in merito a: data e stato della domanda di sussidio, data del patto di attivazione digitale in SIISL, contatti del beneficiario a cui inviare le convocazioni (telefono ed email), numero di mensilità del sussidio pagate da INPS.

Nella prospettiva che anche le iscrizioni dei percettori di Naspi e Dis-coll siano raccolte e gestite mediante il SIISL e che le informazioni siano condivise nel flusso di scambio con l'INPS, come già avviene per i percettori di SFL e di ADI, gli operatori dei Centri per l'impiego avranno a disposizione un quadro più completo di dati relativamente alla situazione dell'utente, per gestirne la presa in carico e il percorso di attivazione.

Considerati gli obiettivi da raggiungere entro il 2025, con particolare attenzione ai target del Programma GOL del PNRR, l'orientamento per il 2025 è di sviluppare quegli interventi di messa a punto organizzativa in grado di migliorare l'efficienza del sistema dei servizi per il lavoro, con un'attenzione particolare a migliorare le interazioni tra la componente pubblica e quella privata anche in funzione di individuare i contenuti specifici dell'offerta di servizi.

5.2.2. POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO GESTITE DA VENETO LAVORO

Nel corso degli ultimi anni, prima con riferimento alle misure volte all'inserimento lavorativo di persone con disabilità e successivamente, a partire dal 2022, con l'avvio del Programma GOL Veneto Lavoro ha assunto la gestione di diverse funzioni nella programmazione e gestione di servizi di politica attiva da parte del sistema dei privati accreditati. Ciò con particolare riguardo alla definizione delle procedure di accesso dell'utenza ai servizi e di erogazione dei servizi stessi

Il principale strumento di gestione dell'utenza con disabilità è lo strumento multi-servizio del "Voucher rafforzato" (VR), finanziato sul Fondo Regionale per l'occupazione delle persone con disabilità e reso operativo da aprile 2023³⁵.

In attuazione della **Dgr n. 1413/2023**, durante il 2024, il Voucher rafforzato è stato oggetto di alcuni interventi evolutivi, finalizzati ad intensificare l'affiancamento nei confronti degli utenti. Nello specifico, è stato introdotto un **nuovo servizio intensivo di accompagnamento al lavoro ed è stata prevista la corresponsione di un'indennità di frequenza per i partecipanti ad attività di formazione** (Decreto Direttoriale n. 13 del 16/02/2024).

Nel 2025 si punta a realizzare una maggior integrazione, in ottica complementare, con lo strumento del **Voucher Job Coaching**, al fine di ottimizzare il vantaggio per i beneficiari (es. Voucher rafforzato e, a seguire, Voucher Job Coaching). Inoltre, si **prevede di ampliare il ricorso al tirocinio di integrazione lavorativa** (ex art. 11, c.4 l. n. 68/99) **per le fasce più svantaggiate di utenza**, poiché dall'analisi empirica emerge come il **tirocinio sia lo strumento più adatto per formare delle nuove competenze** e, contemporaneamente, costruire un **contesto di inserimento lavorativo** per persone con maggiori difficoltà e tempi di apprendimento più lunghi.

Accanto alle misure rivolte agli adulti, nel 2024 è stata riproposta una **terza edizione della misura "Transizioni scuola-lavoro" per studenti con disabilità** in uscita dal sistema scolastico e formativo, al fine di intervenire tempestivamente e accorciare, in tal modo, il periodo di inattività nella fase di primo ingresso nel mercato del lavoro³⁶.

Per quanto riguarda, invece, gli interventi del **Piano di Attuazione Regionale del Programma GOL in Veneto**, la Regione ha affidato a Veneto Lavoro l'attività relativa alla rendicontazione, controllo e liquidazione delle domande di liquidazione presentate dagli enti attuatori/esecutori relativamente ai Percorsi 1 "Ricollocazione collettiva"³⁷, 2 "Upskilling"³⁸ e 3 "Reskilling"³⁹.

Si tratta di **un volume consistente di attività** la cui portata in termini di **risorse stanziare è pari ad € 89,6 Mln.** Ad oggi, sono state rilasciate in IDO e sono completamente operative le procedure per il rilascio degli Assegni GOL, la registrazione dei servizi, la rendicontazione e la presentazione delle domande di liquidazione da parte dei Soggetti Attuatori/Esecutori dei percorsi GOL 1, 2 e 3. Anche le procedure di pagamento da parte di Veneto Lavoro sono pienamente a regime. Sotto questo aspetto si rileva la tempestività con cui Veneto Lavoro è in grado di eseguire i pagamenti nei confronti dei Soggetti beneficiari, tenuto conto che, ad oggi, **il tempo medio di pagamento è, generalmente, di c.a. 60 giorni**, con ciò adempiendo pienamente alle disposizioni comunitarie. La rapidità dei pagamenti è il risultato di uno sforzo per informatizzare e innovare il processo di erogazione e rendicontazione dei servizi erogati.

Dal punto di vista delle procedure, l'applicativo IDO consente agli operatori di registrare con semplicità le erogazioni effettuate, mediante apposite funzionalità, e alla conclusione del servizio il sistema calcola in automatico il valore economico rendicontabile. Tali informazioni vengono utilizzate dal sistema informativo per facilitare la composizione del rendiconto finanziario e per generare la domanda di liquidazione precompilata.

L'applicativo IDO supporta, inoltre, l'esecuzione delle verifiche amministrative ai fini della pagabilità, mediante funzionalità di controllo *ad hoc*. Una volta completata l'istruttoria della domanda di liquidazione, Veneto Lavoro liquida al Soggetto beneficiario l'importo ritenuto ammissibile. Le attività di controllo e liquidazione sono eseguite dagli uffici di Gestione Amministrativa, di Rendicontazione e di Liquidazione dell'U.O. 8. A settembre 2024 l'importo complessivamente liquidato da Veneto Lavoro sui percorsi GOL 1 (D.G.R. n. 845/2022), 2 (D.G.R. n. 845/2022, n. 1147/2023 e n. 586/2024) e 3 (D.G.R. n. 1052/2022) ammonta a € 40 Mln.

³⁵ Introdotto con Dgr n. 1101/2021, il Voucher rafforzato è stato confermato in tutti i Programmi in materia di collocamento mirato delle annualità successive (Dgr n. 1576/2021, Dgr n. 1359/2022, Dgr n. 1413/2023).

³⁶ Decreto Direttoriale n. 162 del 07/12/2021 (prima edizione 2021-2022); Decreto Direttoriale n. 34 del 14/04/2023 (seconda edizione 2022-2023 e 2023-2024); Decreto Direttoriale n. 53 del 29/07/2024 (terza edizione 2024-2025).

³⁷ Dgr n. 845 del 12/7/2022, Dgr n. 351 del 04/04/2024.

³⁸ Dgr n. 845 del 12/7/2022, Dgr n. 1147 del 19/9/2023 e Dgr n. 586 del 27/05/2024.

³⁹ Dgr n. 1052 del 23/8/2022.

Nei prossimi mesi si prevede di avviare i pagamenti anche per il nuovo percorso 1 finanziato dalla D.G.R. n. 351/2024. Sui percorsi 4⁴⁰ e 5⁴¹ di GOL Veneto Lavoro ha realizzato la procedura informatizzata per il rilascio degli Assegni e la registrazione dei servizi erogati, mentre la gestione delle rendicontazioni e dei pagamenti è affidata alla Regione del Veneto.

In aggiunta, a metà del 2024 Veneto Lavoro ha avviato le liquidazioni del Voucher OSS su delega della Regione, a fine settembre risultano liquidati oltre € 700mila.

Come anticipato nei paragrafi precedenti, nel 2025 Veneto Lavoro amplierà le attività di gestione, rendicontazione, controllo e liquidazione al “Voucher Common Ground” e al c.d. “Bonus persone”.

Oltre a contribuire a garantire direttamente o indirettamente, per il tramite degli operatori accreditati, un’offerta di servizi di politica attiva del lavoro, **Veneto Lavoro, come già accennato, costituisce un importante “cancello d’ingresso” per le persone disoccupate al mercato del lavoro.**

Ciò avviene attraverso il **processo di presa in carico degli utenti che accedono agli ammortizzatori sociali perché perdono l’occupazione e degli utenti che richiedono i servizi perché intenzionati ad entrare ex novo nel mercato del lavoro.**

Come meglio dettagliato nei paragrafi precedenti (2.3) si tratta di una quota di utenza molto estesa per la quale **Veneto Lavoro è di fatto impegnato a garantire i LEP** previsti. La funzione di filtro e indirizzo degli utenti verso i servizi è stata profondamente innovata nel corso degli ultimi anni modificando sia la qualità di tale attività (si veda ad esempio l’introduzione di nuovi strumenti di assessment dell’utenza e della gestione del rapporto con i singoli utenti attraverso un rapporto individualizzato con un case manager) sia l’entità degli utenti trattati garantendo i già citati LEP.

5.2.3. PRESENZA DEI CPI SUL TERRITORIO REGIONALE

La rete pubblica dei servizi per il lavoro avrà una diffusione sempre più capillare, in controtendenza alla soppressione di alcuni CPI avvenuta in un recente passato, allo scopo di favorire la prossimità dei servizi non solo tramite una maggiore offerta di servizi digitali, ma anche grazie a una presenza fisica degli operatori che resta fondamentale per le persone senza competenze digitali o con specifici bisogni poco compatibili con un “servizio a distanza”. Una presenza capillare permette infatti una promozione di politiche attive del lavoro che coinvolge quella parte della popolazione più difficilmente raggiungibile (ad es. giovani neet o altre persone inattive lontane dal mercato del lavoro).

Come già introdotto nel Programma nazionale GOL adottato con decreto interministeriale 5 novembre 2021, l’obiettivo è la presenza fisica – anche saltuaria – di un centro per l’impiego o sede decentrata o sportello o altra struttura almeno ogni 40 mila abitanti.

I CPI attivi in Veneto sono attualmente 39, in sedi tutte aperte al pubblico, con 7 sedi di coordinamento provinciale e una sede centrale in cui sono concentrate le attività di direzione regionale e le attività amministrative.

I CPI vengono classificati in base al criterio della popolazione residente in età lavorativa, che si può considerare un indicatore rappresentativo del bisogno di servizi resi dai CPI. In tal modo i CPI vengono classificati per

- CPI Categoria A capoluogo di provincia,
- CPI Categoria B di grandi dimensioni,
- CPI Categoria C di medie dimensioni.

Nella logica di rafforzare la presenza sul territorio sono stati avviati anche i “recapiti”, quali sedi decentrate dei CPI, gestiti da operatori dei CPI in collaborazione con le amministrazioni comunali.

La l.r. n. 3/2009, art. 22 bis, inoltre prevede nell’ambito del sistema di servizi per il lavoro gli “**Sportelli lavoro**” che, grazie alla collaborazione tra Regione del Veneto, ANCI e Veneto Lavoro, permettono di raggiungere in maniera capillare la cittadinanza fornendo un primo servizio informativo.

⁴⁰ Dgr n.921/2022 e Dgr n. 1688 del 29/12/2023.

⁴¹ Dgr n.601 del 19/05/2023.

Nella tabella 23 viene illustrata l'articolazione delle strutture descritte per ambito territoriale e per CPI di riferimento indicando la popolazione residente e in età lavorativa (15-64 anni).

Tab. 23 – Presenza dei CPI e dei servizi per il lavoro pubblici sul territorio regionale

Provincia	Comune	Denominazione tipologia	Classificazione	Popolazione residente al 31/01/2023	Popolazione in età lavorativa 15-64 anni	Tipologia intervento ⁴²	
SEDE	VENETO LAVORO	CENTRALE		4.849.553	3.082.014		
Belluno	Belluno	Ambito		198.105	121.559		
	Belluno	CPI	A	93.275	57.882		
	Alpago	Recapito	--				✓
	Agordo	CPI	B	18.224	11.177		✓
	Feltre	CPI		54.142	32.969		✓
	Cortina	Recapito in definizione per Olimpiadi Milano Cortina 2026	--	32.444	19.591		
	Pieve di Cadore	CPI	C				
Padova	Padova	Ambito		930.349	594.889		
	Padova	CPI	A				
	Padova	Sede periferica	A				
	Padova	Sportello lavoro					
	Saccolongo	Sportello lavoro					
	Rovolon	Sportello lavoro					
	Veggiano	Sportello lavoro					
	Cervarese	Sportello lavoro					
	Teolo	Sportello lavoro					
	Torreglia	Sportello lavoro					
	Montegrotto Terme	Sportello lavoro					
	Abano Terme	Recapito	--				✓
	Albignasego	Recapito in definizione	--				
	Camposampiero	CPI	B	101.014	66.570		
	Trebaseleghe	Recapito					✓
	Cittadella	CPI	B				
	San Pietro in Gu	Recapito	--	128.554	83.057		✓
	Piazzola sul Brenta	Recapito	--				✓
	Carmignano di Brenta	Recapito	--				✓
	Conselve	CPI	C	43.359	27.982		✓
	Este	CPI	B	73.572	46.144		
	Monseice	CPI	B	59.937	38.258		
	Due Carrare	Sportello lavoro					
	Piove di Sacco	CPI	B	70.732	45.839		
	Pontelongo	Recapito					✓
Rovigo	Rovigo	Ambito		228.902	142.059		✓
	Rovigo	CPI	A	104.609	65.503		✓
	San Martino di Venezze	Sportello lavoro					
	Adria	CPI	B				✓
	Porto Tolle	Recapito	--	67.775	41.717		✓
	Porto Viro	Recapito in definizione	--				
	Badia Polesine	CPI	C	55.557	33.820		✓
Treviso	Treviso	Ambito		878.828	560.232		

⁴² Le sedi contrassegnate con icona  saranno interessate da manutenzione straordinaria e ristrutturazioni con aumento della superficie; le sedi contrassegnate con icona  riguardano interventi interni con riorganizzazione di spazi interni, arredi, impianti, informative, trasferimenti senza aumento significativo della superficie, rinnovo attrezzature; nelle sedi contrassegnate con icona  gli interventi sono conclusi.

Provincia	Comune	Denominazione tipologia	Classificazione	Popolazione residente al 31/01/2023	Popolazione in età lavorativa 15-64 anni	Tipologia intervento ⁴²	
	Treviso	CPI	A	335.794	214.629		
	Paese	Recapito	--				✓
	Paese	Sportello lavoro					
	Castelfranco Veneto	CPI	B	119.060	77.354		✓
	Conegliano	CPI	B	154.299	97.420		✓
	Pieve di Soligo / Refrontolo	Sportello lavoro					
	Montebelluna	CPI	B	129.455	82.207		✓
	Valdobbiadene	Recapito	--				✓
	Asolo	Sportello lavoro					
	Oderzo	CPI	B	84.340	54.238		✓
Venezia	Vittorio Veneto	CPI	C	55.880	34.384		✓
	Venezia	Ambito		835.895	524.367		
	Venezia Mestre	CPI	A	276.606	169.562		
	Quarto d'Altino	Recapito in definizione	--				
	Mirano	CPI	B	14.1541	89.697		✓
	Dolo	CPI	B	128.676	82.729		✓
	Mira	Sportello lavoro					
	Portogruaro	CPI	B	92.383	57.176		✓
	San Donà di Piave	CPI	B	81.292	52.380		✓
	Jesolo	CPI	B	52.019	33.457		
	Jesolo	Sportello lavoro					
	Chioggia	CPI	B	63.378	39.366		
	Cavarzere	Recapito in definizione	--				
Verona	Verona	Ambito		925.656	592.308		
	Verona	CPI	A	380.696	240.443		
	San Giovanni Lupatoto	Sportello lavoro					
	Castel d'Azzano	Sportello lavoro					
	Affi	CPI	B	115.285	74.450		✓
	Bovolone	CPI	B	75.025	48.329		
	Legnago	CPI	B	87.488	54.464		✓
	San Bonifacio	CPI	B	118.364	76.408		
	Villafranca Veronese	CPI	B	148.798	98.214		✓
Vicenza	Vicenza	Ambito		852.779	547.619		
	Vicenza	CPI	A	275.837	177.875		
	Vicenza	Sportello lavoro					
	Arzignano	CPI	B	88.269	57.479		✓
	Montebello Vicentino	Recapito in definizione					
	Bassano del Grappa	CPI	B	158.310	101.841		
	Tezze sul Brenta	Recapito	--				✓
	Marostica	Sportello lavoro					
	Marostica	Recapito in definizione					
	Romano d'Ezzelino	Sportello lavoro					
	Rosà	Sportello lavoro		64.708	41.829		✓
	Lonigo	CPI	B				✓
	Schio	CPI	B		203.551		✓
	Thiene	Recapito in definizione	--	62.104	39.059		
	Asiago-Roana	Recapito	--				
	Valdagno	CPI	B	62.104	39.059		
	Cornedo Vicentino	Sportello lavoro					
	Trissino	Sportello lavoro					

Alcune sedi sono in fase di definizione e per altre sono previsti interventi di manutenzione/ammodernamento nella logica di favorire una presenza diffusa e adeguata sul territorio. Sul sito di Cliclavoro Veneto e sul sito istituzionale sono

presenti tutte le informazioni aggiornate sulla articolazione e distribuzione delle sedi territoriali per ambito del CPI di riferimento e del Comune.

A queste sedi vanno aggiunti gli sportelli destinati alla ricerca di lavoro attivati all'interno di tutte le Case circondariali del Veneto nell'ambito del "Progetto Carceri"⁴³ con la Regione del Veneto e il Ministero di Grazia e Giustizia.

Tab. 23bis Presenza di Sportelli nell'ambito del Progetto Carceri

AMBITO	CASA CIRCONDARIALE	SPORTELLO
Belluno	Via Baldenich, 11, 32100 Belluno BL	sportello a chiamata su progetti (avvio GOL, tirocini...)
Padova	Via Due Palazzi, 25/a - CAP 35100 (PD)	uno sportello al mese
Padova	Via Due Palazzi, 35/A, 35136 Padova	uno sportello al mese
Rovigo	Via Vittorio Bachelet, 45100 Rovigo RO	sportello a chiamata per gruppo dimittendi
Treviso	Via S.Bona Nuova, 5/b, 31100 Treviso TV	uno sportello al mese
Venezia	Casa di reclusione femminile Calle de le Cape, 194, 30133 Venezia VE	sportello a chiamata di profilazione per avvio percorso gol p4
Venezia	Santa Croce, 324, 30135 Venezia VE	uno sportello al mese
Verona	Via S. Michele, 15, 37141	invio questionari al CPI per la profilazione GOL
Vicenza	Via Basilio Dalla Scola, 150, 36100 Vicenza	uno sportello al mese

5.2.4. U.O.8 COORDINAMENTO E GESTIONE RETE PUBBLICA DEI SERVIZI PER IL LAVORO

OBIETTIVI

Il presidio del sistema dei servizi pubblici per il lavoro è assegnato all'U.O. 8 Coordinamento e Gestione rete pubblica dei servizi per il lavoro, che ha lo scopo di garantire la funzione di coordinamento e controllo dei CPI.

L'attività dell'Unità operativa è focalizzata al perseguimento degli obiettivi volti allo sviluppo dei servizi alle persone e alle imprese, alla collaborazione con i Comuni, alla cura del capitale umano dell'ente, al miglioramento della comunicazione dei servizi per il lavoro dei CPI, alla digitalizzazione dei servizi e al monitoraggio degli esiti delle politiche al fine di fornire supporto alla programmazione degli interventi.

L'U.O. opera garantendo funzioni di controllo e monitoraggio, di analisi e programmazione, di supporto tecnico e organizzativo alle Unità Operative Territoriali. Per ambiti specifici di servizi la cui erogazione risulta più efficiente se concentrata a livello regionale, l'U.O. provvede anche alla loro erogazione diretta all'utenza.

L'U.O., inoltre, gestisce progetti/misure di politica attiva relative a diverse linee di finanziamento: FrD, Programma GOL, Voucher Operatore Socio-Sanitario a valere sul PR FSE+ 2021-2027 e, prossimamente, Voucher Common Ground a valere sul PN Inclusione e Lotta alla povertà 2021-2027.

Per tutte le misure di politica attiva attuate nel territorio regionale, Veneto Lavoro assicura il trasferimento delle informazioni al sistema informativo nazionale del lavoro, attraverso il sistema gestionale IDO, affinché siano opportunamente registrate nelle schede anagrafico-professionali dei cittadini.

Oltre ad assicurare il corretto funzionamento del sistema gestionale IDO e i flussi informativi con il SIU nazionale, Veneto Lavoro svolge delle attività di gestione diretta dei dispositivi di politica attiva su delega della Regione del Veneto. Nel quadro di attuazione del PAR GOL, Veneto Lavoro si occupa delle funzioni di rendicontazione, controllo e liquidazione degli interventi, relativamente ai percorsi 1 "Reinserimento occupazionale", 2 "Upskilling", 3 "Reskilling". Inoltre, nella seconda parte del 2024 sarà avviata una nuova misura, denominata "Voucher rafforzato Common Ground", finalizzata a contrastare lo sfruttamento lavorativo, la cui gestione operativa è stata affidata dalla Regione a Veneto Lavoro. Nel 2025 è prevista, in aggiunta, l'implementazione di una nuova misura volta a supportare economicamente i disoccupati che accedono alle politiche attive del lavoro. Veneto Lavoro sarà direttamente coinvolto nella verifica dei requisiti di accesso

⁴³ Vedi box a pag. 72

e delle condizioni di erogazione dei contributi, che saranno vincolati all'avvio/partecipazione ad attività di politica attiva, proposte dal CPI o da un operatore privato accreditato.

Con riferimento alle misure di politica attiva finanziate sul Fondo Regionale per l'Occupazione delle persone con disabilità, Veneto Lavoro si occupa della predisposizione degli Avvisi pubblici, sulla base delle indicazioni programmatiche contenute nel Programma regionale in materia di collocamento mirato approvato dalla Giunta regionale, nonché della definizione delle modalità di gestione, rendicontazione, controllo e liquidazione delle attività realizzate.

ATTIVITÀ

Direzione e coordinamento della rete pubblica dei servizi per il lavoro

L'U.O. svolge l'attività di direzione e coordinamento dei CPI volta a garantire un'**offerta uniforme di servizi** su tutto il territorio regionale, attraverso la definizione degli standard operativi, il supporto nell'organizzazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati nell'erogazione dei servizi.

In questo quadro si inserisce sia l'adozione a regime, per tutti gli utenti che si presentano ai servizi pubblici, della traccia di colloquio per la profilazione qualitativa, utile a determinare il livello di bisogno in termini assistenziali dell'utente, sia il rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni a garanzia dell'uniformità e universalità dell'offerta di servizi per l'intera utenza (cfr. par. 2.3). Per questo motivo, a tutti gli utenti sono assicurati, immediatamente dopo la presa in carico, sia un servizio iniziale di **orientamento specialistico** finalizzato alla scelta dei servizi specialistici di cui l'utente intende usufruire, con eventuale rilascio di un Voucher/Assegno individuale nel caso in cui desideri aderire ad una misura di politica attiva tra quelle disponibili (GOL, VR, ecc.), sia un servizio di **accompagnamento alla ricerca attiva di lavoro**, il quale può essere erogato, a scelta dell'utente, direttamente dal CPI oppure da un operatore privato accreditato.

L'**attività di coordinamento** si concentrerà, pertanto, nel definire e mantenere standard omogenei di servizio relativamente ai criteri e modalità per l'accesso, ai contenuti, alle procedure di erogazione, al trattamento delle informazioni correlate, ai tempi di attesa e di erogazione, all'aggiornamento tempestivo rispetto le prescrizioni normative. Nello specifico l'attività della U.O. consisterà nella gestione di gruppi di lavoro che presiedono, per specifiche aree di servizio, la definizione e aggiornamento delle procedure operative e dei relativi standard quantitativi e qualitativi, la predisposizione e la revisione della manualistica tecnica di supporto all'erogazione dei servizi, la predisposizione, il monitoraggio e la verifica dei piani operativi. In particolare, le aree di servizio in cui è prevista una attività di coordinamento a livello regionale e gli specifici obiettivi che verranno perseguiti sono i seguenti:

- **Coordinamento Servizi per il collocamento mirato, l'inclusione e l'integrazione:** consolidare l'integrazione dei servizi offerti ai lavoratori disabili e alle imprese soggette all'obbligo (l. n. 68/99) al sistema dei servizi per il collocamento ordinario, potenziando, attraverso adeguate iniziative formative rivolte a tutti gli operatori case e account manager, la capacità di rispondere ai bisogni di questa categoria di utenza;
- **Coordinamento Servizi per l'Incontro domanda e offerta di lavoro:** potenziare la capacità di raccolta e promozione dell'offerta di lavoro dei territori, anche attraverso strumenti innovativi e digitali, e migliorare la qualità del servizio di preselezione;
- **Coordinamento Servizi in Convenzione:** consolidare l'offerta di servizi in convenzione a favore del sistema regionale dei servizi per il lavoro, a partire dalle amministrazioni comunali nella gestione degli sportelli Informa Lavoro e dai servizi sociali per la gestione dei percettori dell'Assegno di inclusione (in sostituzione del Reddito di Cittadinanza);
- **Coordinamento Servizi orientamento specialistico e dispersione scolastica:** consolidare gli strumenti a disposizione degli operatori per la presa in carico dei soggetti a rischio di abbandono con particolare riferimento all'attività di orientamento specialistico e per il contrasto alla dispersione scolastica;

Sono, inoltre, stati costituiti due nuovi tavoli di coordinamento volti a rafforzare l'omogeneizzazione delle procedure a livello regionale: **coordinamento Servizio immigrazione e coordinamento canale digitale dei CPI, mentre il Coordinamento Servizio Eures e relativo collegamento con la rete nazionale è stato incorporato a livello centrale tra le attività della Direzione.**

Trasversalmente ai servizi sopra descritti è previsto un coordinamento regionale per garantire l'assistenza legale al sistema pubblico dei servizi per il lavoro.

Nell'ambito delle attività di direzione e coordinamento della rete pubblica dei servizi per il lavoro, la U.O. 8 gestisce il **patrimonio informativo del SILV** relativamente agli eventi di disoccupazione (dichiarazioni di immediata disponibilità al

lavoro rilasciate e Patti di servizio sottoscritti). Con riferimento alla gestione delle banche dati sulla disoccupazione amministrativa, la U.O. 8 si occuperà di portare avanti l'implementazione delle disposizioni in merito alla revisione dello status occupazionale dei disoccupati da oltre 36 mesi che non hanno svolto nessuna politica attiva o attività di ricerca attiva di lavoro (Dgr n. 1220/2021 "Procedure per la gestione amministrativa dello stato di disoccupazione").

Nell'ambito della gestione del SILV, Veneto Lavoro ha realizzato, su incarico della Regione (L.R. n. 5/2022) il **SILS** - "Sistema Informativo Lavoro e Sociale", con l'obiettivo di mettere in atto una concreta ed efficace cooperazione tra Servizi per il lavoro e Servizi Sociali in ambito regionale. Il SILS si configura come un'estensione del sistema informativo SILV - Sistema Informativo Lavoro Veneto e contiene una serie di aree funzionali, che permettono a diversi soggetti attivi in ambito sociale di registrare le prese in carico, gestire le attività nei confronti dell'utenza e rendicontare le risorse utilizzate all'Amministrazione regionale, con la possibilità di tenere monitorato il consumo dei budget assegnati. Durante il 2024, Veneto Lavoro si è occupato della progettazione e implementazione delle funzionalità tecniche per l'ampliamento del SILS alle strutture dei centri antiviolenza e delle case rifugio e agli sportelli dei Servizi di integrazione lavorativa delle AULSS del Veneto. L'attività di implementazione operativa è stata conclusa a settembre e gli operatori hanno già iniziato ad operare all'interno della piattaforma.

Secondo un modello rivolto al miglioramento continuo, l'attività di coordinamento sopra delineata sarà caratterizzata dal coinvolgimento costante degli operatori per la rilevazione delle aree di miglioramento, delle problematiche emergenti e delle strategie di risoluzione attuabili.

L'azione di coordinamento è affiancata da un'**attività di direzione** volta a garantire la trasmissione tempestiva degli indirizzi di policy provenienti dalla Regione e dalla Direzione dell'Ente all'intera rete dei CPI verificandone l'attuazione. A questo riguardo l'U.O. svolge una specifica attività di analisi delle iniziative di politica attiva messe in campo a livello nazionale e regionale, individuando gli impatti sul funzionamento dei servizi.

Per quanto riguarda l'**attività di monitoraggio** interno dei servizi erogati, l'U.O. cura lo sviluppo e l'implementazione delle procedure di raccolta ed analisi dati dei servizi erogati e predispone i ritorni informativi al sistema dei CPI. Grazie all'informatizzazione dei processi di erogazione dei servizi, vengono prodotte analisi tempestive sul flusso e le caratteristiche dell'utenza e sull'entità dei principali servizi offerti, anche con la realizzazione di output di più immediata lettura per gli operatori e focus specifici per singolo CPI (report periodici, dashboard navigabili e interattive). Tale monitoraggio è funzionale, inoltre, a verificare il raggiungimento degli **obiettivi di performance fissati per i Centri per l'impiego**, anche alla luce dei target prestabiliti per il Programma GOL da conseguire entro il 31/12/2025.

Programmazione e controllo servizi CPI

La programmazione ed il controllo dei servizi erogati dai CPI fa riferimento sia all'organizzazione che all'omogeneizzazione delle procedure di erogazione dei servizi all'utenza.

Servizi per l'organizzazione

Obiettivo prioritario dell'organizzazione è ottimizzare i processi di presa in carico degli utenti disoccupati per fornire una risposta coerente con le reali possibilità, aspettative e condizioni professionali, anche mediante il consolidamento dell'approccio ai servizi secondo la modalità del "Case Manager" e l'implementazione omogenea dei livelli essenziali delle prestazioni previsti dal PAR GOL del Veneto.

In seguito alle iniziative realizzate nel 2023, che hanno visto la partecipazione di Veneto Lavoro al terzo ciclo del *benchlearning assessment* condotto dal PES Network, in merito alle procedure e all'organizzazione dei servizi per l'utenza e il coinvolgimento, accanto alla Regione del Veneto, nel progetto CPI Eccellenti, volto ad identificare soluzioni all'avanguardia per la realizzazione di CPI "avanzati" in linea con le migliori prassi europee, nel 2024 Veneto Lavoro ha proseguito il proprio impegno nel rafforzamento del partenariato europeo mediante il progetto NET PES. Il progetto si ispira alla metodologia del *benchlearning* sviluppata dal PES Network e il suo obiettivo è favorire l'apprendimento reciproco mediante lo scambio di buone pratiche e l'analisi condivisa delle procedure interne a ciascuna organizzazione relativamente alla gestione delle transizioni nel mercato del lavoro, alla relazione con i datori di lavoro, all'utilizzo dei dati per l'erogazione dei servizi per il lavoro e alla gestione dei partenariati territoriali.

Partendo anche dagli spunti dell'analisi delle performance nel confronto con altri Paesi europei, si prevede di organizzare una funzione di assessment interna volta ad analizzare gli aspetti organizzativi ed operativi dei CPI, con particolare attenzione all'erogazione dei livelli essenziali delle prestazioni (cfr. par. 2.3).

Servizi alle persone e alle imprese

L'U.O., relativamente a tali processi di innovazione dell'offerta di servizi, agisce quale struttura di progettazione operativa curando e governando le attività di attivazione e messa a regime dei servizi.

Nelle annualità precedenti è stato implementato un processo di innovazione nell'ambito dei servizi erogati dai Centri per l'impiego di Veneto Lavoro alle persone e alle imprese introducendo l'approccio della presa in carico secondo la logica del case e account management.

Nel corso del 2024 è stato maggiormente rafforzato il contenuto specialistico dei servizi erogati dai CPI, con particolare riferimento al bilancio delle competenze, finalizzato ad individuare gli ambiti di conoscenze/abilità da colmare con la formazione, e all'accompagnamento al lavoro. Relativamente a quest'ultimo servizio, sono stati definiti livelli di intensità in base alla distanza della persona dal mercato del lavoro e sono stati individuati standard di erogazione uniformi per tutti i CPI, in termini di contenuto delle attività e di frequenza dei contatti in corrispondenza di ciascun livello di assistenza.

L'obiettivo è accrescere la professionalità degli operatori dei CPI, fornendo loro le competenze e gli strumenti per il miglioramento continuo dei servizi offerti. Per questo motivo nel 2024 sono stati organizzati degli incontri formativi con focus tematici specifici (es. repertori degli standard formativi, qualifiche professionali, ecc.). Nel 2025 si prevede di proseguire questo percorso di formazione, con un'attenzione specifica alla conoscenza puntuale del contenuto delle professioni e dei mestieri più richiesti dalle aziende. Ciò risulta particolarmente rilevante nel contesto di un mercato del lavoro in continuo cambiamento e nel quale gli operatori dei CPI devono saper orientarsi. Tale attività riguarda sia i *case manager*, i quali sono tenuti a fornire informazioni aggiornate agli utenti in merito alle opportunità occupazionali del contesto territoriale e ai possibili sviluppi di carriera, sia gli *account manager* che, relazionandosi con le aziende, devono conoscere come si svolgono i processi produttivi e quali profili professionali sono coinvolti.

Servizi per il Monitoraggio delle politiche

Accanto alle attività di monitoraggio interno finalizzate a supportare l'organizzazione delle attività dei CPI, l'U.O. realizza un monitoraggio degli strumenti di politica attiva del lavoro al fine di fornire un riscontro sull'utilizzo ai soggetti titolari della loro programmazione nonché un supporto ai processi di rendicontazione che si rendono necessari.

Ciò viene realizzato tramite la produzione sistematica di output informativi che garantisca ai diversi attori coinvolti gli elementi conoscitivi per le attività di valutazione. Per dare maggiore completezza e qualità a tali attività vengono recuperate ed integrate tra loro informazioni provenienti da diverse fonti.

Il risultato dell'attività di sistematizzazione viene consolidato in un data warehouse in cui vengono fatte confluire tutte le informazioni sull'utenza dei Servizi, sui servizi erogati, sulle politiche messe in campo e sul loro utilizzo, sui risultati occupazionali e sulla performance dei singoli attori del sistema pubblico (CPI) e privato (soggetti accreditati).

Un ambito di analisi importante ha riguardato l'esito dei percorsi dei destinatari del Programma GOL, al fine di conteggiare gli utenti trattati per il raggiungimento del target finale prefissato, a livello nazionale, entro la fine del 2025. Tale attività ha visto Veneto Lavoro impegnato, da un lato, nell'affiancamento alla Regione del Veneto nel presidio dei tavoli istituzionali (es. Comitato direttivo GOL), dall'altro nella progettazione e implementazione delle procedure per la corretta registrazione delle informazioni nei sistemi informativi. Come richiesto dal coordinamento nazionale, le schede anagrafico-professionali dei lavoratori sono state alimentate con le informazioni inerenti le attività di politica attiva del lavoro svolte, affinché siano consultabili e verificabili mediante il SIU.

L'esito dell'attività di monitoraggio fornirà elementi informativi utili alla valutazione dei servizi resi agli utenti, nell'ottica del miglioramento dei tempi di risposta e della qualità dei servizi di tutti gli operatori coinvolti (pubblici e privati), tra cui il raggiungimento dei corrispondenti obiettivi fisici di presa in carico e trattamento degli utenti, nonché la verifica della spesa sostenuta nella gestione dei servizi all'impiego e delle politiche attive.

Saranno assicurate alle strutture regionali e agli organismi interistituzionali e di concertazione analisi tecniche in relazione alla programmazione e realizzazione di interventi di politica del lavoro e sviluppo dei servizi a favore di lavoratori e datori di lavoro.

Collaborazione con gli operatori accreditati ai servizi per il lavoro e alla formazione

Nell'ottica del modello di implementazione delle politiche per il lavoro precedentemente illustrato, gli attori privati concorrono insieme all'attore pubblico al raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi del sistema regionale dei servizi per il lavoro. Ciò comporta la presenza di interazioni frequenti tra i CPI e gli operatori privati impegnati nell'attuazione dei programmi/misure di politica attiva.

Nello specifico, **due sono i principali ambiti di interazione**: il rinvio dell'utente alla rete dei servizi specialistici e il monitoraggio della partecipazione dell'utente alle politiche attive, che può portare, in caso di inadempienza, all'applicazione dei meccanismi di condizionalità.

L'U.O. supporta inoltre il funzionamento della rete dei servizi per il lavoro attraverso un **servizio di assistenza tecnica** che fornisce **supporto per la gestione dei processi operativi** nell'erogazione dei servizi e, al contempo, offre indicazioni e soluzioni rispetto al corretto utilizzo dei sistemi informativi su cui tali processi si innestano.

Il servizio di assistenza è stato potenziato nella strumentazione per la segnalazione dei bisogni di assistenza, anche in funzione di un utilizzo finalizzato al miglioramento e aggiornamento dei servizi informativi e delle procedure operative adottate. È stato inoltre avviato il raccordo, tramite l'applicativo **Bugman**, con le strutture regionali, ciò al fine di agevolare la risoluzione delle problematiche poste dagli operatori della rete dei servizi che, frequentemente, non sono esclusivamente di natura tecnica ma riguardano anche aspetti che necessitano di intervento/approvazione da parte della Regione.

Considerati gli importanti compiti di gestione, rendicontazione e liquidazione delle misure di GOL e del Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità, attribuiti a Veneto Lavoro, il servizio di assistenza verso il sistema degli operatori ha assunto una rilevanza centrale nella gestione degli interventi, affinché i beneficiari attuino una corretta esecuzione delle attività, nel rispetto delle Direttive di riferimento.

A tal fine sono stati predisposti e vengono costantemente aggiornati Manuali di gestione, contenenti indicazioni operative per l'attuazione degli interventi e la relativa modulistica, e Manuali per la rendicontazione delle misure, allo scopo di specificare le regole di ammissibilità dei servizi nel quadro delle disposizioni fornite dalla Regione nonché dettagliare le procedure per la conclusione e rendicontazione delle attività erogate. In aggiunta alla manualistica amministrativa, per le misure finanziate sul FrD e per la neoistituita misura del Voucher "Common Ground", l'attività svolta da Veneto Lavoro ha riguardato anche la precedente fase di progettazione degli interventi, mediante la predisposizione degli specifici Avvisi pubblici. L'assistenza tecnica si è, inoltre, concretizzata nell'elaborazione della manualistica operativa inerente le funzionalità e modalità di utilizzo di IDO e la predisposizione di FAQ allo scopo di fornire agli operatori risposte alle richieste di chiarimento più frequenti.

Continuerà, infine, l'analisi e la progettazione di strumenti e modalità di erogazione dell'assistenza attraverso soluzioni tecnologiche innovative, ciò con lo scopo di integrare le fonti informative disponibili e velocizzare e semplificare l'accesso da parte degli utenti.

Collaborazione con i Comuni

Veneto Lavoro, anche attraverso il coordinamento con le strutture regionali competenti in materia di servizi sociali, ha avviato un processo di definizione di piani di collaborazione con i Comuni che si prefigge di definire accordi e strumenti per la gestione della multidimensionalità nella presa in carico di singoli casi di utenti / famiglie con bisogni complessi, non esclusivamente riferiti all'assenza d'impiego. I Comuni nell'ambito delle loro competenze di gestione delle problematiche sociali locali hanno spesso l'esigenza di attivare programmi mirati per i propri residenti in difficoltà occupazionale siano essi giovani in fase d'inserimento nel mondo del lavoro o adulti che hanno perso l'impiego. Tale esigenza si è resa ancora più evidente con l'introduzione del reddito di cittadinanza, e ora del supporto per la formazione e il lavoro, dove l'associazione tra la percezione del reddito e l'attivazione nella ricerca d'impiego è diventata vincolante per il beneficiario e dove nella gestione dei casi i CPI ed i servizi sociali dei Comuni sono chiamati a collaborare.

Obiettivo della prossima programmazione è continuare a promuovere la collaborazione con i Comuni al fine di consolidare l'organizzazione di un sistema integrato di servizi sul territorio in grado di comunicare efficacemente e, al bisogno, attivare percorsi anche condivisi di accompagnamento dei soggetti, ciò anche attraverso la creazione e il mantenimento presso le strutture comunali di sportelli Informa Lavoro per facilitare all'utenza l'accesso ai servizi di base dei CPI.

Presupposto fondamentale per una efficace collaborazione con i Comuni e in particolare con i Servizi sociali, è la conoscenza reciproca dell'offerta di interventi e dei modus operandi, l'individuazione di canali di comunicazione efficaci e la definizione di procedure trasparenti per la gestione, condivisa o meno, dei casi. A tal proposito l'U.O. curerà il rafforzamento delle azioni utili allo scambio e alla condivisione di informazioni, anche attraverso il potenziamento dei sistemi informativi (SILS).

Tale collaborazione sarà sviluppata anche con riferimento alle iniziative finanziate sull'asse "Inclusione sociale" del PR FSE+ 2021-27.

L'U.O. 8 continuerà a garantire il coordinamento di tali iniziative, a partire dall'incremento degli accordi convenzionali con i singoli comuni. Fornirà inoltre il necessario supporto organizzativo alle U.O.T. nell'implementazione delle attività di collaborazione previste.

Servizi di Assistenza agli utenti imprese e lavoratori

Veneto Lavoro continua a svolgere l'attività di assistenza agli utenti che utilizzano i servizi del portale ClicLavoroVeneto. Con la forte spinta alla digitalizzazione dei servizi, infatti, i bisogni di assistenza tendono a crescere e a diventare più complessi.

Durante il 2024 è stata portata avanti una gestione centralizzata del servizio di assistenza all'utenza, per tutti i CPI, tramite un contact center unico, utilizzando allo scopo anche un servizio acquisito all'esterno. Pertanto, allo stato attuale, tutti gli utenti (imprese e lavoratori o altre categorie di stakeholder) accedono ad un numero unitario di assistenza, che provvede ad analizzare l'esigenza e indirizzare l'utente all'ufficio competente.

In termini di sistema, obiettivo della prossima programmazione è continuare il potenziamento e lo sviluppo delle modalità di erogazione del servizio di assistenza, anche con strumenti innovativi, in un'ottica di centralità della gestione della relazione con il cliente (CRM).

MONITORAGGIO ASSEGNI GOL E VOUCHER RAFFORZATO A SETTEMBRE 2024

Come illustrato nel presente paragrafo Veneto Lavoro ha ricevuto la delega da parte della Regione del Veneto per attuare la misura del "Voucher rafforzato" finanziato sul Fondo Regionale per l'Occupazione delle persone con disabilità e per effettuare le liquidazioni nei confronti dei soggetti attuatori dei percorsi GOL 1, 2, 3 a valere sul PNRR. Inoltre Veneto Lavoro assicura la progettazione e l'implementazione delle procedure gestionali di tutti gli Assegni GOL nella piattaforma IDO all'interno del SILV.

Programma GOL

La tabella seguente riporta il numero di utenti profilati e gli Assegni GOL rilasciati per tipologia di percorso. Come mostrano i dati, non tutti coloro che vengono profilati, accedono ad un percorso GOL, o perché si ricollocano o perché decidono di accedere ad altre misure di politica attiva del lavoro.

		Tutti	1	2	3	4	5
Tutti	Utenti profilati	218.958	104.270	91.094	16.113	7.129	352
	Voucher rilasciati	67.929	22.710	35.375	5.505	4.000	339

Voucher rafforzato

La tabella seguente riporta i "Voucher rafforzati" rilasciati dai CPI del Veneto, dall'avvio della misura, avvenuto ad aprile 2023, fino a settembre 2024. L'ambito provinciale in cui si concentra il maggior numero di Assegni è quello di Vicenza (834), seguito da Venezia (820) e Treviso (796). In abbinamento al Voucher rafforzato, in 278 casi, è stato rilasciato anche un Voucher di sostegno per far fronte a spese di mobilità, connessione ecc. legate alla partecipazione alle attività di politica attiva del lavoro del VR. Come evidenziano i dati, il Voucher Job Coaching ha avuto finora una diffusione limitata. Per questo motivo, si intende rafforzarne l'integrazione con il Voucher rafforzato.

	Tutti	Voucher Job Coach base	Voucher Job Coach rinforzato	Voucher di sostegno	Voucher rafforzato
Tutti	4.516	20	7	278	4.211
AMBITO DI BELLUNO	195	0	1	35	159
AMBITO DI PADOVA	711	13	2	22	674
AMBITO DI ROVIGO	151	0	0	0	151
AMBITO DI TREVISO	948	0	1	151	796
AMBITO DI VENEZIA	877	2	2	53	820
AMBITO DI VERONA	795	5	0	13	777
AMBITO DI VICENZA	839	0	1	4	834

Cura del capitale umano Academy Veneto Lavoro

Al fine di garantire la formazione e l'aggiornamento costante del Personale dell'Ente, riconosciuti quale condizione imprescindibile per l'erogazione di un servizio di qualità, Veneto Lavoro ha istituito l'**Academy**, una **struttura dedicata in modo permanente all'organizzazione e gestione di proposte formative**, in cui operano direttamente alcune figure aziendali dotate della dovuta esperienza e specializzazione professionale.

Tale struttura, incardinata presso la U.O. 8, si occupa principalmente della **formazione rivolta ai dipendenti (formazione interna)**, senza tralasciare all'occorrenza **l'organizzazione e la gestione di interventi formativi destinati a soggetti esterni interessati alle tematiche di competenza dell'Ente (formazione esterna)**.

Per alcuni interventi formativi l'Academy, disponendo delle risorse necessarie, interviene direttamente nella fase di progettazione, organizzazione ed erogazione (gestione con modalità *"in house"*), per altri invece procede all'acquisizione esterna del servizio in conformità alle procedure previste dall'Ente.

Sotto il profilo dei destinatari, gli interventi di formazione interna sono rivolti in primo luogo agli operatori in forza presso i Centri per l'Impiego, per i quali le proposte formative mirano ai seguenti obiettivi: garantire un aggiornamento costante rispetto al quadro normativo, alle procedure e agli strumenti da utilizzare per l'erogazione dei servizi per il lavoro; prevenire il rischio di obsolescenza delle competenze tecnico-professionali richieste nell'esercizio dell'attività lavorativa; creare le condizioni per garantire standard di qualità e uniformità a livello territoriale nell'erogazione dei servizi agli utenti. L'offerta formativa per questa platea di destinatari viene gestita prevalentemente *"in house"* dall'Academy, ciò allo scopo di organizzare una formazione *"su misura"*, calata sui vari ruoli ricoperti dagli operatori (responsabile, case manager oppure account manager) e sull'effettivo contesto di erogazione delle politiche attive (si pensi ad esempio al Programma GOL - Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori).

Per il **personale neo-assunto con profilo di Operatore mercato del lavoro o Specialista in mercato e servizi per il lavoro** e assegnato ai CPI è inoltre previsto l'accesso al percorso di formazione **Induction training**, che ha lo scopo di accompagnare l'ingresso nell'organizzazione del personale di nuova assunzione, formandolo su procedure, standard di qualità e strumenti in uso presso i Centri per l'Impiego del Veneto per l'erogazione dei principali servizi ai lavoratori e alle imprese.

Sempre sul versante della formazione interna, l'Academy si occupa anche della raccolta dei fabbisogni formativi e dell'erogazione di interventi a favore dei dipendenti in servizio presso la sede centrale oppure le sedi di Ambito dell'Ente, cui vengono garantite occasioni di sviluppo delle competenze richieste per lo svolgimento delle proprie attività, siano esse di natura tecnico-professionale (si pensi ad esempio a percorsi formativi o di aggiornamento su tematiche proprie delle PA, come la redazione di atti amministrativi, sul tema del bilancio, degli appalti, ecc.) oppure di carattere trasversale (come nel caso di proposte per lo sviluppo delle competenze comunicative, linguistiche, ecc.).

Per quanto riguarda la formazione esterna, va segnalata l'attività svolta dall'Academy per organizzare e gestire il percorso di formazione in **Disability Management**, destinato alle aziende del territorio interessate ad approfondire la figura del Responsabile per l'inserimento e l'integrazione lavorativa delle persone con disabilità, la cui seconda edizione si è conclusa a fine 2023. Il percorso, previsto nel Programma regionale di interventi da finanziare con le risorse del Fondo Regionale per l'Occupazione delle persone con disabilità, si è articolato in due parti distinte: la prima sviluppata attraverso dei webinar condotti da esperti di settore per approfondire il ruolo del Disability Manager in azienda e le buone prassi inerenti l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità; la seconda costituita da quattro laboratori, gestiti a livello territoriale, per l'analisi dei processi e degli strumenti che entrano in gioco quando si tratta l'integrazione lavorativa delle persone con disabilità. Il percorso formativo è stato ben accolto dal territorio, che ha risposto con più di 400 iscrizioni a ciascuna delle due edizioni promosse, per la maggior parte riconducibili ad aziende del settore privato e a cooperative.

Per l'anno 2025 l'Academy intende agire in continuità rispetto a quanto realizzato finora, riproponendo alcuni degli interventi formativi già realizzati e proponendo in aggiunta un'offerta formativa finalizzata a sviluppare le competenze tecniche e trasversali del personale in forza, tenendo conto che tale offerta dovrà necessariamente essere flessibile per rispondere ad eventuali esigenze contingenti non prevedibili a priori, e potrà quindi arricchirsi di proposte formative inizialmente non contemplate ma necessarie per mantenere le competenze dei dipendenti allineate rispetto alle richieste di un contesto in costante evoluzione.

Di seguito si elencano le **aree tematiche** cui afferiranno gli interventi formativi che saranno realizzati:

- **contesto di riferimento, procedure e strumenti per l'erogazione dei servizi per il lavoro** (con attenzione anche alla parte normativa del contesto, ad esempio con approfondimenti sulla l. 3 luglio 2023, n. 85 di conversione in legge, con modificazioni, del D.L. n. 48 del 2023 recante *"Misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro"*): tali contenuti saranno declinati sia all'interno del percorso per neo-assunti Induction training, sia come momenti di aggiornamento costante rivolti agli operatori dei Centri per l'Impiego;
- **caratteristiche dei profili professionali maggiormente richiesti nel mercato del lavoro veneto** (formazione sulle *"professioni"*);
- **fenomeno dello sfruttamento lavorativo e le sue caratteristiche** (per sviluppare negli operatori le seguenti competenze: riconoscere le potenziali vittime; mettere in atto opportune strategie per la prevenzione e il contrasto del fenomeno e per la tutela delle vittime; conoscere le reti di operatori presenti nel territorio e il sistema di interventi attuabili);

- **area amministrazione:** cenni di diritto amministrativo; la Legge n. 241 del 1990 e s.m.i. e il procedimento amministrativo e accesso agli atti; ecc.
- **anticorruzione, trasparenza, antiriciclaggio, etica pubblica e comportamento etico** (per alcuni contenuti si prevede la fruizione direttamente sulla piattaforma di eLearning VELE, per la quale Veneto Lavoro è convenzionato dal 2023 con la Regione del Veneto);
- **sviluppo di competenze di tipo linguistico:** grazie all'acquisizione della piattaforma dedicata GoFluent, sarà garantita a tutti i dipendenti per un anno la fruizione in modalità e-learning di risorse a supporto della propria formazione linguistica; si prevede inoltre – solo per alcuni dipendenti – la partecipazione a corsi di inglese online;
- **sviluppo di competenze di tipo informatico;**
- **sviluppo di competenze tecniche legate allo specifico profilo professionale;**
- **sviluppo di competenze comunicative** (comunicazione efficace e public speaking, anche con riferimento alla comunicazione verso gli utenti dei CPI delle politiche attive e dei servizi territoriali disponibili);
- **sviluppo di competenze manageriali**, con riferimento a temi quali team building, gestione del tempo, valorizzazione e motivazione delle risorse umane assegnate (solo Dirigenti e titolari di incarichi di Elevata Qualificazione).

Inoltre, continuerà la collaborazione già avviata negli scorsi anni tra Veneto Lavoro ed Enti/Università per formare i dipendenti su tematiche proprie della Pubblica Amministrazione, ciò al fine di operare nella direzione di una PA più innovativa, digitalmente avanzata e attenta alle esigenze dei cittadini. In questo filone si colloca la partecipazione ai corsi promossi dall'INPS nell'ambito del progetto **Valore PA** e ai corsi **GARI** predisposti dalla Regione del Veneto in collaborazione con la **Fondazione Gazzetta Amministrativa della Repubblica Italiana**, nonché la registrazione alla **SNA "Scuola Nazionale dell'Amministrazione"** che Veneto Lavoro ha effettuato nel 2024 e che consente ai dipendenti dell'Ente di usufruire di proposte formative di interesse per i pubblici dipendenti.

Rispetto al tema delle competenze digitali, verrà data continuità alla collaborazione con la Regione del Veneto nell'ambito della **Coalizione per lo sviluppo delle competenze digitali**, della quale Veneto Lavoro fa parte, e saranno promossi presso i dipendenti i nuovi corsi di formazione via via pubblicati all'interno della **piattaforma del Dipartimento della funzione pubblica "Syllabus"**.

Sul versante della formazione esterna sarà riproposto nel 2025 il percorso formativo in Disability Management, dato l'interesse in tema di inclusione lavorativa delle persone con disabilità dimostrato dalle aziende del territorio.

La fruizione delle attività formative avverrà laddove possibile con modalità a distanza, mantenendo comunque possibile, laddove necessaria o più efficace, l'erogazione dei percorsi in presenza. Per il ricorso alla modalità online, attualmente Veneto Lavoro dispone dei seguenti sistemi:

- **Academy Veneto Lavoro** (già **Forma SPI**, www.formaspi.veneto.it), una **piattaforma web** che funge sia da punto di accesso per la partecipazione dei dipendenti di Veneto Lavoro ai corsi erogati con modalità online asincrona, sia da repository per la messa a disposizione dei materiali didattici predisposti;
- alcune **piattaforme come G-Meet, Zoom, GoToWebinar**, che consentono di organizzare online meet o webinar che si prestano ad una fruizione sia in modalità sincrona, sia in modalità asincrona (in quest'ultimo caso tramite l'elaborazione di una registrazione messa poi a disposizione degli interessati in Forma SPI).

Sono invece ancora in corso di implementazione il sistema gestionale per la formazione dei dipendenti e il sistema gestionale per la mappatura delle competenze del personale, che saranno adottati per consentire, rispettivamente, la gestione di tutta l'attività formativa in capo all'Academy e la mappatura per ogni dipendente della distanza tra le competenze richieste dal profilo ricoperto e quelle effettivamente possedute, ciò in un'ottica di sviluppo delle competenze.

Servizi e funzioni centralizzati

L'erogazione diretta dei servizi all'utenza è effettuata in via prioritaria dalla U.O.T. tramite la rete dei CPI.

L'U.O. 8 rispetto ad alcune tipologie di servizio partecipa alla loro erogazione insieme alle U.O.T. e in alcuni casi vi provvede completamente. Si tratta solo di attività per le quali la centralizzazione assume un chiaro valore di efficienza e per l'utente finale non vi è un aggravio nell'accesso alla prestazione.

Tra le attività che rientrano in questa fattispecie vi è la gestione degli ingressi dall'estero per tirocinio, la gestione di alcune fasi operative degli interventi finanziati con il Fondo regionale per l'inserimento lavorativo delle persone disabili, la gestione dell'elenco dei lavoratori posti in mobilità dalle pubbliche amministrazioni.

PROGETTO CARCERI

OBIETTIVO

Definire un nuovo modello organizzativo che permetta alle persone detenute di accedere alle politiche attive del lavoro (Dgr n. 855/22 Regione Veneto) in caso di semilibertà o di permessi giornalieri di uscita dal carcere (art. 21 Ordinamento Penitenziario).

AZIONI

- Organizzazione
- Formazione operatori per gestione progetto
- Realizzazione proposte specifiche
- Collaborazioni con istituzioni e stakeholder (per arrivare a un inserimento nel mondo del lavoro)
- Monitoraggio risultati occupazionali



RISULTATI

Nel **2024** sono stati realizzati 11 percorsi GOL all'interno di 9 istituti penitenziari, che hanno coinvolto in tutto 170 detenuti.

E' stato realizzato un progetto pilota di IVC delle competenze per il profilo professionale di Operatore di sartoria presso 1 istituto penitenziario e sono state definite le Linee guida del servizio di IVC presso gli istituti penitenziari del Veneto (DDR 302 del 04/06/2024 All. B)

Sono stati realizzati 8 incontri di rete con cooperative che lavorano all'interno degli Istituti penitenziari con l'avvio di **124 tirocini formativi** in collaborazione con le progettualità regionali (Dgr n. 828/2023 e Dgr n. 1303/2023)

E' stato realizzato un Webinar rivolto alle aziende a cui hanno partecipato **288 aziende del territorio veneto**.

E' stato avviato lo "sportello carceri" in maniera strutturale in 7 istituti penitenziari.

Nel corso del 2025 è prevista una azione di sistema per:

- avvio strutturale dello "sportello lavoro" all'interno dei 9 Istituti penitenziari del Veneto che consenta ai disoccupati detenuti di accedere a proposte formative sul territorio
- definizione strutturata di collaborazioni con le cooperative di lavorazione che operano all'interno degli istituti penitenziari per l'avvio di tirocini formativi e con aziende del territorio per l'incontro domanda e offerta
- implementazione di azioni di sensibilizzazione nei confronti delle aziende sulle opportunità di sgravi fiscali previsti dalla normativa (cfr. Legge Smuraglia) per l'assunzione di persone detenute
- definizione di prassi condivise sul processo di Incontro Domanda e Offerta tra tutti gli "sportelli carcere"

5.2.5. U.O.T UNITÀ ORGANIZZATIVA TERRITORIALE

A livello territoriale sono previste **7 Unità organizzative territoriali (U.O.T.)** che dipendono dalla Direzione dell'Ente e a cui afferiscono i **39 CPI** distribuiti sul territorio regionale. **Ciascuna U.O.T. è poi organizzata per ambiti provinciali** entro i quali sono raggruppati i CPI del territorio.

OBIETTIVI

Gli obiettivi a cui rispondono le U.O.T. riguardano innanzitutto l'**erogazione dei servizi alle persone e alle imprese** secondo quanto indicato nel capitolo 4, in coerenza con le previsioni normative sui LEP (DM n. 4 dell'11 gennaio 2018 e ss.mm.ii.) che definiscono in dettaglio lo standard di servizio che i CPI sono chiamati a garantire.

L'aggiornamento del modello di profilazione quantitativa e qualitativa da parte di Anpal (allegati A e B alla delibera n. 5/2022) e l'avvio del nuovo Programma nazionale GOL specificano ulteriormente le procedure e gli standard di servizio (allegato C alle delibere Anpal n. 5 e 6 del 2022) che i Centri per l'impiego territoriali sono chiamati ad erogare. Inoltre, con la Circolare n. 1/2022 Anpal ha fornito indicazioni in merito all'applicazione del sistema di condizionalità per i percettori di strumenti di sostegno al Reddito (Naspi, DisColl e RdC) che partecipano ad un percorso GOL e sugli obblighi di comunicazione di eventuali inadempimenti degli utenti da parte degli operatori privati, erogatori dei servizi, nei confronti degli operatori dei CPI, ai fini dell'irrogazione delle corrispondenti sanzioni.

Pertanto, l'avvio del Programma GOL, che si propone come una vera e propria riforma dei servizi al lavoro in Italia, comporta una rivisitazione evolutiva di tutte le procedure organizzative adottate dai CPI nella gestione del rapporto con i lavoratori al fine di rispondere all'innalzamento degli standard di servizio e degli obiettivi quantitativi definiti dal Programma.

Inoltre, il particolare focus sullo sviluppo di reti territoriali di servizi posto da GOL al fine di sviluppare interventi diffusi e coordinati con gli altri Servizi presenti nel territorio, individua per le U.O.T. insieme alla U.O.8, quale obiettivo primario il consolidamento e **rafforzamento della collaborazione con i Comuni** anche con la strutturazione di punti di accesso ai servizi per l'impiego più vicini ai cittadini.

A seguito dell'emanazione del "decreto lavoro 2023" (DL n. 48/2023, convertito in L. 3 luglio 2023, n. 85) è stato superato il meccanismo del "Reddito di cittadinanza" attraverso una sua sostituzione con due misure: il **Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL)** e l'**Assegno di Inclusione (ADI)**.

Il primo strumento (**SFL**) è una misura di attivazione al lavoro per persone di età compresa tra i 18 e i 59 anni, in possesso di determinati requisiti di cittadinanza, soggiorno, residenza ed economici che si attua attraverso la partecipazione a progetti di formazione e accompagnamento al lavoro; qualificazione e riqualificazione professionale; politiche attive del lavoro (comunque denominate); progetti utili alla collettività o servizio civile universale in sinergia con i Centri per l'Impiego, sostenendo i beneficiari anche con un supporto economico per 12 mensilità erogato dall'INPS, la cui fruizione è subordinata allo svolgimento costante delle suddette attività, per ciascun mese di fruizione del beneficio economico.

Mentre l'**ADI**, che ha trovato applicazione dal 1° gennaio 2024, è una misura di sostegno economico e di inclusione sociale e professionale riconosciuto ai nuclei familiari che abbiano almeno un componente in una delle seguenti condizioni: con disabilità; minorenni; con almeno 60 anni di età; in condizione di svantaggio e inserito in programma di cura e assistenza dei servizi socio sanitari territoriali certificato dalla pubblica amministrazione.

La misura che maggiormente impatta sull'azione dei CPI è certamente quella del Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL), avviato dal mese di settembre 2023, e che comporta un intensificarsi delle relazioni verso i Comuni e, particolarmente, i servizi sociali degli stessi e INPS.

Sulla scorta di quanto avvenuto con la misura SFL, pare vicina ad affacciarsi all'orizzonte una revisione dello strumento della NASPI che richieda un impegno costante del percettore nello svolgimento di attività volte al reinserimento lavorativo, quale condizione per l'effettiva percezione del sostegno al reddito. Tale riforma, se troverà effettiva attuazione, impegnerà in misura ancora maggiore i servizi dei CPI, prevedibilmente, sia sul fronte dell'erogazione di strumenti di supporto al reinserimento, sia sul fronte del presidio del meccanismo della condizionalità.

ATTIVITÀ

Servizi alle persone

Come già evidenziato, i Centri per l'impiego sono chiamati a garantire un set ben definito di servizi che costituiscono LEP validi per l'intero territorio nazionale. I servizi essenziali che i CPI devono assicurare sono indicati all'art. 18 del D.lgs. n. 150/2015, nel D.M. n. 4/2018, che ha definito un quadro completo dei servizi al lavoro, da erogare ai lavoratori e alle imprese, e nell'allegato C alla delibera Anpal n. 5/2022, come successivamente modificata dalla delibera n. 6/2022.

Di seguito i LEP come previsti dall'allegato B del Decreto del Ministero del Lavoro n.4 del 11/01/2018

Servizi rivolti alle persone:

- A) Accoglienza e prima informazione
- B) Did, Profilazione e aggiornamento della Scheda Anagrafica professionale
- C) Orientamento di base
- D) Patto di servizio personalizzato
- E) Orientamento specialistico
- F) Supporto all'inserimento lavorativo
- F1) Accompagnamento al lavoro
- F2) Attivazione del tirocinio
- F3) Incontro Domanda Offerta
- H) Avviamento a formazione
- I) Gestione incentivi per la mobilità territoriale
- J) Gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti
- K) Predisposizione graduatorie per l'avviamento a selezione presso la pubblica amministrazione
- L) Promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile
- M) Collocamento mirato
- N) Presa in carico integrate per Soggetti in Condizione di vulnerabilità
- O) Supporto all'autoimpiego

In particolare, i CPI sono chiamati ad erogare le seguenti tipologie di servizio, garantendo la copertura di un percorso che va dall'accoglienza e la presa in carico, alla ricollocazione:

- **Convocazione** dei disoccupati, non percettori e percettori di uno strumento di sostegno al reddito (Naspi o DIS-COLL) entro 90 giorni dalla ricezione da parte dell'INPS, mediante flusso di dati in collaborazione applicativa, dell'avvenuto rilascio della Did; (LEP A Accoglienza e prima informazione)
- **Convocazione dei beneficiari del SFL**, entro 30 giorni dalla ricezione da parte dell'INPS, mediante flusso di dati in collaborazione applicativa, del riconoscimento del beneficio; (LEP A, Accoglienza e prima informazione)
- **Profilazione quantitativa e qualitativa** dei disoccupati e orientamento di base, comprendente un'analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale; (LEP B, Did, Profilazione e aggiornamento della Scheda Anagrafica professionale)
- **Stipulazione di un patto di servizio personalizzato** con i non beneficiari di sostegno al reddito e i beneficiari di sostegno al reddito (art. 20, D.lgs. n. 150/2015), compresi gli utenti del SFL; (LEP D, Patto servizio personalizzato)
- **Orientamento specialistico e individualizzato**, mediante bilancio delle competenze ed analisi degli eventuali fabbisogni in termini di formazione, esperienze di lavoro o altre misure di politica attiva del lavoro, con riferimento all'adeguatezza del profilo alla domanda di lavoro espressa a livello territoriale, nazionale ed europea; (LEP E, Orientamento specialistico)
- **Avviamento a misure di politica attiva del lavoro, tra quelle esistenti a livello nazionale e regionale** (GOL, GG, Voucher rafforzato, Work experience, ecc.); (LEP F1, Accompagnamento al lavoro)
- **Avviamento ad attività di formazione** ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'autoimpiego e dell'inserimento lavorativo; (LEP F1 Avviamento a formazione)
- **Ausilio alla ricerca di una occupazione**, anche mediante sessioni di gruppo (LEP F1, Accompagnamento al lavoro; LEP F3, Incontro Domanda Offerta)
- **Accompagnamento al lavoro** (LEP F1, Accompagnamento al lavoro; LEP F3, Incontro Domanda Offerta)
- **Promozione di esperienze di tirocinio** (LEP F2, Attivazione Tirocinio)
- **Orientamento individualizzato all'autoimpiego** e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa; (LEP O Supporto all'autoimpiego)
- **Gestione del collocamento mirato** (LEP M Collocamento mirato)
- **Gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti** (LEP J)
- **Presa in carico integrate per soggetti in condizione di vulnerabilità** (LEP O)

Altre attività incluse nei LEP quali la gestione di incentivi all'attività di lavoro autonomo, di incentivi alla mobilità territoriale, di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti e la promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile, potranno rientrare tra i servizi erogati in relazione all'effettiva disponibilità di misure di questo tipo e sulla base delle relative direttive attuative.

Le convocazioni degli utenti saranno effettuate secondo un piano aggiornato e coerente con l'obiettivo del raggiungimento dei target del Programma GOL. Per quanto riguarda il processo di profilazione, nel corso del 2024 sono state consolidate le modalità operative, tenuto conto dell'andamento della prima fase sperimentale dello strumento di profilazione qualitativa.

Come riportato nei paragrafi precedenti, l'obiettivo per la prossima annualità, sarà di offrire a tutti i disoccupati una misura di politica attiva, nazionale o regionale, comprendente una serie di servizi utili per accompagnare l'utente nell'inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro. Nel corso del 2024 si sono regolarmente svolti "incontri di animazione territoriale" con cadenza mensile tra tutti i CPI del territorio e gli enti privati accreditati volti alla messa ad evidenza, da parte dei CPI, dei profili professionali rispetto ai quali orientare le proposte di PAL caricate nel catalogo OPAL. Ciò ha consentito un ulteriore consolidamento della relazione pubblico/privato e ha portato, almeno in parte, ad una proposta di OPAL maggiormente in linea con quanto richiesto dai lavoratori e dalle imprese del territorio. Permangono margini di ulteriore miglioramento nell'omogeneità dell'offerta di PAL sul territorio, in talune zone sovrabbondante, ed in talaltre inferiore al fabbisogno.

Agli utenti iscritti al collocamento mirato si continuerà a proporre, quale misura principale, il "Voucher rafforzato per le persone con disabilità", basato sulla collaborazione tra CPI e operatori privati accreditati ai servizi al lavoro, organismi formativi, cooperative sociali e altri enti soggetti qualificati alla formazione. Lo strumento del Voucher si iscrive all'interno del più ampio servizio di collocamento mirato, che viene concepito non come un elemento separato dal resto dell'offerta di servizi, bensì viene inteso come rafforzamento e/o specializzazione dei servizi erogati abitualmente alla generalità dei disoccupati.

Per gli operatori delle U.O.T. l'implementazione di un modello così esteso e variegato di politiche attive comporta una esigenza di disporre di strumenti e processi di continuo aggiornamento sulla dinamica dell'offerta delle politiche e sui relativi criteri di accesso. A tale scopo l'attività formativa, di cui sono state tracciate le linee operative nel paragrafo 5.2, diventa elemento strutturale dei processi di erogazione dei servizi.

Una importante linea di azione riguarda la **digitalizzazione di segmenti importanti di erogazione dei servizi**. In particolare, è stata consolidata l'offerta di un pacchetto di servizi di orientamento e di laboratori per l'occupazione realizzata in forma digitale tramite webinar tematici e il canale digitale "Il lavoro al Centro".

Servizi alle imprese

Di seguito i LEP come previsti dall'allegato B del Decreto del Ministero del Lavoro n. 4 del 11/01/2018

Servizi rivolti alle imprese:

- P) Accoglienza e prima informazione
- Q) Incontro domanda offerta
- R) Attivazione dei tirocini
- S) Collocamento mirato

I servizi alle imprese ruotano attorno a due focus principali, il primo relativo ai **bisogni di professionalità** e il secondo alla gestione degli **obblighi del collocamento mirato** delle persone disabili.

Sotto entrambi gli aspetti, il nuovo modello, incentrato sulla figura dell'**account manager**, ha favorito una maggior vicinanza all'impresa, relativamente ai processi produttivi e ai **fabbisogni professionali**; una migliore capacità di cogliere le trasformazioni del mercato del lavoro e di interpretare le mutazioni dei fabbisogni di competenza. In particolare, con riferimento al **collocamento mirato**, il rapporto con l'impresa è costruito non attorno alla verifica dell'adempimento ma alla **costruzione di percorsi d'integrazione lavorativa** dove assumono particolare rilievo i processi di adattamento dei contesti lavorativi e quelli dei lavoratori. In quest'ottica i servizi dei CPI sono orientati a supportare, direttamente o tramite risorse specializzate, i percorsi di formazione e tutoraggio dei lavoratori e, contestualmente, gli aggiustamenti organizzativi e dei processi produttivi delle imprese che si rendono necessari.

Obiettivo del Piano per l'anno 2025 è il rafforzamento del modello già in essere, da un lato **ampliando il portafoglio di aziende clienti** gestito da ciascun account manager, con l'obiettivo di intercettare il maggior numero possibile di offerte d'impiego del territorio e di renderle disponibili per l'incontro tra domanda e offerta, dall'altro **consolidando la relazione di fiducia con le aziende soggette agli obblighi di assunzione** ai sensi della L. n. 68/99, allo scopo di progettare, in modo condiviso, soluzioni organizzative e tecniche che possono favorire l'integrazione positiva del lavoratore con disabilità nell'ambiente di lavoro.

In ogni caso, sarà importante portare avanti l'impegno nella costruzione del profilo reputazionale dei servizi pubblici per l'impiego presso il sistema delle imprese, mediante **azioni programmate di promozione-conoscenza dei servizi offerti**. Nel perimetro di tale linea di intervento nel 2024 è stata portata a fattor comune per tutte le UOT la produzione e diffusione alle imprese clienti dei CPI di una newsletter mensile, in collaborazione con la redazione di Cliclavoro Veneto, che mira a segnalare una selezione dei migliori profili nelle banche dati dei CPI e a far conoscere le iniziative territoriali di Veneto Lavoro relativamente al mese in corso.

Verrà perseguita, inoltre, la definizione di strumenti e accordi per favorire una maggior vicinanza agli intermediari e alle agenzie per il lavoro, proseguendo nel consolidamento delle collaborazioni in atto rispetto alla condivisione di momenti di recruitment attraverso la creazione di eventi Incontralavoro in sinergia con gli intermediari del territorio.

Collaborazione con i comuni

Con l'introduzione del reddito d'inclusione, con il reddito di cittadinanza poi e con ADI e SFL ora, è stata avviata e consolidata una cooperazione tra CPI e Servizi sociali dei Comuni nella gestione dei casi al fine di armonizzare gli interventi tipicamente di carattere sociale con la partecipazione a percorsi d'inserimento lavorativo.

Tale percorso di azione sinergica e coordinata tra Comuni e Veneto Lavoro prosegue anche nell'attuale fase di piena messa a regime degli strumenti dell'ADI e dell'SFL.

La cooperazione comporta lo scambio di informazioni sui casi, la definizione attraverso incontri d'équipe multidisciplinare di percorsi di supporto integrati sociale-lavoro, l'attivazione coordinata di risorse specialistiche, che risulta specialmente utile con particolare riferimento alle fasce di utenza dei CPI le cui esigenze sono primariamente di tipo integrativo e sociale piuttosto che lavorative.

Sempre nell'ambito delle misure di reddito di cittadinanza molti Comuni hanno avviato la predisposizione dei PUC (progetti utili alla collettività) a cui i CPI inviavano i propri utenti percettori di RDC; tale impianto è rimasto sostanzialmente confermato anche dalla nuova disciplina introdotta relativamente ai percettori di ADI.

A supporto della collaborazione tra CPI e Servizi sociali è stato realizzato da Veneto Lavoro il **SILS**, Sistema Informativo Lavoro e Sociale con l'obiettivo di mettere in atto una concreta ed efficace cooperazione tra Servizi per il lavoro e Servizi Sociali in ambito regionale. Il SILS è un'estensione del sistema informativo SILV - Sistema Informativo Lavoro Veneto – che comprende un'area funzionale specifica riservata all'operatività dei Servizi Sociali che potranno condividere con i Servizi per il Lavoro una base dati integrata sugli utenti presi in carico.

Con l'avvio del Programma GOL, la cooperazione tra servizi al lavoro e servizi sociali ha trovato ulteriore potenziamento nell'ambito dei percorsi 4 "Lavoro e inclusione", rivolti a disoccupati che, indipendentemente dall'esperienza lavorativa pregressa e dal livello di qualificazione, manifestano problematiche di carattere sociale e/o sanitario e che pertanto necessitano di servizi complementari aggiuntivi ai servizi al lavoro. Il modello dei percorsi 4 è basato sul modello operativo già sperimentato dalla Regione Veneto con la misura AICT (Dgr n. 73/2021). Gli interventi sono realizzati da partenariati ampi, composti da accreditati al lavoro, organismi formativi, Comuni Capofila degli Ambiti Territoriali Sociali che insistono sul territorio dell'ULSS di riferimento, a cui possono aggiungersi altri Comuni, imprese, cooperative sociali, organizzazioni del terzo settore, scuole e altri soggetti operanti a livello territoriale che possono avere interesse nell'attuazione dell'intervento.

Con il 2025 la collaborazione si consoliderà con i Comuni e, prevedibilmente, si allargherà anche alle Prefetture per quanto attiene a specifici interventi previsti a valere su ulteriori target di utenti, particolarmente stranieri in situazioni di sfruttamento o di potenziale sfruttamento, attraverso le attività a valere sul progetto COMMON GROUND, in collaborazione con la Regione Emilia Romagna.

Altresì, con il 2025 i CPI saranno impegnati nell'attuazione delle Dgr della linea PASSI – Percorsi di Attivazione per lo Sviluppo Sociale e l'Inserimento lavorativo, avviate con la Dgr n. 425/2024. Tale nuova linea di intervento Regionale mira alla rimozione degli ostacoli personali (economici, linguistici, culturali, etc.) che impediscono l'inclusione socio-lavorativa di alcune fasce di lavoratori svantaggiati.

Pertanto, anche nella prossima annualità, la collaborazione con i Comuni sarà incentrata sulle seguenti priorità:

- cooperazione tra i servizi sociali dei Comuni/soggetti associativi/Enti capofila di Ambito e i Centri per l'Impiego gestiti da Veneto Lavoro nella programmazione ed erogazione di servizi/interventi;
- eventuale ulteriore sviluppo delle funzionalità del SILS, al fine di implementare le procedure gestionali e di rendicontazione delle iniziative di inclusione sociale;
- eventuale analisi e implementazione di nuove funzioni, sulla base delle esigenze e dei feedback degli operatori;
- gestione delle convenzioni con i comuni per l'accesso al sistema SILS;
- attività di formazione e assistenza per gli operatori dei Servizi Sociali sull'utilizzo del SILS.

Un secondo piano di collaborazione avviata con i Comuni riguarda l'apertura di sportelli decentrati dei CPI presso sedi comunali (**sportelli lavoro**) dove poter offrire agli utenti servizi ravvicinati nonché erogati in collaborazione con organismi dell'associazionismo e del non-profit. Tale attività sarà portata a regime mediante il consolidamento dei livelli di servizio presidiati e il perfezionamento degli strumenti informativi necessari all'erogazione dei servizi ai cittadini.

IL PALINSESTO DEL CANALE DIGITALE DEI CENTRI PER L'IMPIEGO

Tra i Centri per l'Impiego e i lavoratori, aziende, professionisti, Istituzioni, Enti ed Attori del territorio, la comunicazione avviene anche digitalmente. L'attenzione posta dai Centri per l'Impiego del Veneto alle trasformazioni del mercato del lavoro ed alle diversificate necessità rispetto a temi quali (1) la ricerca delle opportunità di lavoro (2) l'accompagnamento all'inserimento lavorativo (3) l'ottimale conoscenza e fruizione dei servizi per il lavoro pubblici, ha alimentato il supporto, sia in presenza che a distanza, ad una sempre maggior platea di utenti del servizio pubblico veneto (lavoratori, aziende, studenti e soggetti della rete territoriale).

Il **"CANALE DIGITALE DEI CENTRI PER L'IMPIEGO"** risponde alle esigenze di informazione e servizio attraverso gli strumenti digitali-

Viene offerto un PALINSESTO di iniziative on-line, realizzate in modalità Webinar con una programmazione stabile, facilmente fruibile e particolarmente mirata con l'obiettivo di fornire informazioni, focus, supporti concreti e periodicamente aggiornati.

Con il **programma del 2025** i CPI intendono offrire un insieme strutturato e completo di attività on line, di informazione orientativa e di approfondimento, destinate ad interessare e raggiungere periodicamente una significativa ed ampia platea di destinatari.

Lo sviluppo del canale digitale si strutturerà principalmente su due livelli:

- un palinsesto STABILE che prevede:
 - Cicli di Webinar **"IL LAVORO AL CENTRO"** rivolti a
 - **lavoratori disoccupati**: orientamento, incontro domanda offerta, politiche attive
 - **aziende e professionisti**, collocamento obbligatorio, incontro domanda offerta, incentivi
 - **Pubbliche Amministrazioni**, collaborazione tra settore sociale di Comuni e CPI
 - l'ottimizzazione della proposta di 5 Webinar dell'iniziativa **"TALENTI AL LAVORO"** rivolta ai giovani studenti del territorio Veneto
- un palinsesto VARIABILE. Sarà implementata e messa in campo una serie specifica di WEBINAR CON COLLABORAZIONI ISTITUZIONALI, ideati e realizzati con significativi interlocutori territoriali.



Nel corso del 2024 Veneto Lavoro ha alcune significative iniziative rivolte al territorio, programmate in esito alla raccolta di alcuni focus di interesse condivisi.

Il palinsesto regionale proseguirà con l'annualità 2025, forte del costante incremento di partecipanti registrato negli anni ed al gradimento rilevato, con lo sviluppo di programmazione stabile, riconoscibile, fruibile e flessibile.

TALENTI AL LAVORO

Dopo il successo riscontrato nella precedenti edizioni, la Regione del Veneto in collaborazione con Veneto Lavoro promuove la terza edizione del progetto **"Talenti al lavoro"** identificando in tale iniziativa una valida proposta rivolta a tutto il territorio del Veneto con l'obiettivo di aiutare gli studenti degli ultimi anni delle scuole superiori del Veneto a sviluppare le competenze necessarie per affacciarsi in modo consapevole al mondo del lavoro e di favorire la loro conoscenza e fruizione diretta dei Servizi e delle opportunità offerte dai Centri per l'Impiego, operativi in tutto il territorio.

Nello specifico, l'iniziativa si rivolge agli studenti iscritti al quinto anno delle scuole superiori pubbliche e paritarie e agli studenti iscritti al terzo e quarto anno delle scuole della formazione professionale e degli istituti scolastici che erogano la formazione IeFP in sussidiarietà, presenti sul territorio regionale. Le scuole e gli studenti che aderiscono all'iniziativa potranno partecipare a un ciclo di **cinque webinar** in programma tra ottobre 2024 e febbraio 2025 per affrontare le sfide ed acquisire strategie per affrontare il mercato del lavoro, conoscere il mercato del lavoro regionale e le sue caratteristiche, imparare come attirare l'attenzione delle aziende attraverso la creazione di un curriculum vitae efficace e utilizzare al meglio gli strumenti e le funzionalità di ricerca delle offerte di lavoro messi a disposizione dal portale ClicLavoro Veneto, conoscere direttamente e fruire dei servizi e delle opportunità fornite dai Centri per l'Impiego ed approfondire le opportunità di formazione disponibili dopo il diploma per specializzarsi ed inserirsi nel mondo del lavoro (quali gli ITS). Ogni nuova iniziativa avrà inoltre cura di stimolare la partecipazione attiva degli studenti mediante l'utilizzo di tecniche interattive. La partecipazione agli eventi costituisce attività riconoscibile nell'ambito dei PCTO (Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento).



BUONE PRASSI "ESTERNE"

Si segnalano alcune buone prassi a rilevanza esterna che sono attuate presso alcuni CPI e che si punterà, nel 2025, a divulgare e diffondere presso tutta la rete dei CPI del Veneto:

1. **newsletter per target di destinatari:** oltre a quanto già detto sopra circa la newsletter destinata alle imprese "clienti" dei CPI, presso alcuni CPI è in uso la produzione e invio di newsletter con contenuti selezionati per alcuni target di destinatari quali: amministrazioni comunali, rete territoriale per lo svantaggio, persone iscritte al collocamento mirato. Il punto di forza di tale iniziativa è rappresentato dal riuscire a mantenere aggiornati target di utenti qualificati rispetto alle iniziative di Veneto Lavoro sia locali che regionali;
2. **attivazione dei responsabili per i servizi digitali dei CPI:** l'assegnazione dell'incarico d'Ambito di Responsabili per i Servizi Digitali dei CPI ha consentito di impegnare tale figura in incontri on line settimanali nel corso dei quali mettono a disposizione dei case manager una estrazione delle OPAL ordinate per priorità di avvio allo scopo di facilitare loro gli abbinamenti; promuovono webinar bimensili per aggiornare il personale su nuove progettualità, nuove prassi dell'ente, nuove strategie di ingaggio dell'utenza; raccolgono e aggiornano informazioni di pronta accessibilità per i case manager con informazioni utili al raggiungimento di una maggior efficacia nel lavoro quotidiano; coinvolgono gli account manager nelle fasi post conclusione delle OPAL per alimentare la segnalazione alle imprese di coloro che abbiano frequentato formazione specificatamente rivolta ad un profilo professionale. Il punto di forza di tale attività è quello di farli diventare punto di riferimento e facilitatori del lavoro dei colleghi altrui allo scopo di aumentare l'efficacia del lavoro svolto dai colleghi AM e CM;
3. **sinergie ampie sul territorio per le attività IDO:** il tema, ben noto, della difficoltà di reperimento di candidati per molti dei profili ricercati dalle aziende a spinto alcuni CPI a sperimentare sinergie ampie che mettano a frutto tutte le risorse disponibili sul territorio. In particolare, a supporto della ricerca di personale di aziende che cerchino più unità per il medesimo profilo, qualora la ricerca IDO non fornisca gli esiti attesi, si propongono in aggiunta ai candidati così reperiti:
 - a) candidati che pur mancando di alcuni dei requisiti richiesti (tipicamente precedenti esperienze nella mansione o titoli di studio specifici) siano disponibili a svolgere un percorso formativo attraverso le PAL a catalogo e/o un tirocinio in azienda. Ciò è reso possibile attraverso gli incontri mensili di "animazione territoriale" con i soggetti privati accreditati ai quali viene proposta l'attivazione di un'OPAL funzionale alla creazione di un numero congruo di candidati da avviare poi presso una o più delle imprese del territorio che ricercano (talvolta disperatamente) taluni profili.
 - b) candidati provenienti dal mondo della scuola, frequentanti l'ultimo anno di istituti tecnici del territorio. In sinergia con alcuni istituti scolastici del territorio, con i quali si è riusciti a concordare un percorso di orientamento al lavoro che li prepari all'ingresso in maniera consapevole nel mercato del lavoro con la sperimentazione di veri e propri colloqui di lavoro nell'ambito degli Incontralavoro territoriali. Attraverso tale modalità i ragazzi si allenano a svolgere colloqui e, in alcuni casi, avviano i primi contatti con aziende interessate alla loro assunzione una volta completato il ciclo di studi.

Il punto di forza di tale sinergia consiste nel risultare gradita a tutte le parti coinvolte (lavoratori, azienda, ente accreditato, istituti scolastici) perché ciascuno, porta a casa un risultato allo stesso tempo utile a sé e anche agli altri attori. Inoltre, spesso consente di avviare al lavoro, nel giro di alcuni mesi, quasi tutti i lavoratori formati.

BUONE PRASSI "INTERNE"

Si segnalano alcune buone prassi a rilevanza interna che sono attuate presso alcuni CPI e che si punterà, nel 2025, a divulgare e diffondere presso tutta la rete dei CPI del Veneto:

1. **incontri per neoiscritti al collocamento mirato in sinergia CM e AM:** con cadenza variabile in funzione del numero di nuovi iscritti (incontri mensili o bimestrali) predisposizione di incontri, preferibilmente in presenza, con utenti pronti all'inserimento lavorativo per informarli delle modalità di funzionamento dell'iscrizione al collocamento mirato, delle modalità di adesione ad offerte di lavoro, delle tutele e agevolazioni previste. A tali incontri partecipano anche AM del CPI per illustrare loro i profili che saranno ricercati nei prossimi mesi e i requisiti richiesti. Il punto di forza di tali incontri è duplice e consiste nel rendere i nuovi utenti non solo utenti amministrativi ma anche utenti consapevoli e informati di come muoversi nel canale a loro riservato del collocamento mirato. Inoltre, attraverso il contatto diretto con i potenziali candidati gli AM riescono a individuare con maggiore facilità il candidato da segnalare e ad aumentare l'efficacia delle segnalazioni di profili alle aziende interessate.
2. **Sperimentazione di possibili nuovi percorsi di politica attiva per persone con disabilità:** in collaborazione con Fondazione Cariparo, Fondazione Oggi e domani, i SIL delle aziende ULSS, Confcooperative Veneto e Legacoop Veneto si sta sperimentando, negli Ambiti di Padova e Rovigo, un percorso di potenziamento della capacità lavorativa di PCD con gravi difficoltà di inserimento lavorativo o con storie di reiterati insuccessi lavorativi. Attraverso la valorizzazione della persona e di formazione di competenze attraverso tirocinio in cooperativa sociale si stanno sperimentando due distinte tipologie di percorso con monitoraggio semestrale dei percorsi. Gli esiti di tale sperimentazione, che durerà per tutto il 2025, consentiranno a Veneto Lavoro di disporre di elementi utili alla proposta di nuovi strumenti di politica attiva per tali target di utenti che facciano tesoro dei risultati che emergeranno dalla sperimentazione in corso.
3. **Incontralavoro Step 1 e 2:** Dall'anno scolastico 2022/2023, in collaborazione con Scuole, Imprese e principali Informagiovani/Progetti Giovani dei Comuni del territorio, alcuni CPI hanno ideato, promosso e realizzato una particolare formula di evento "IncontraLavoro" prevedendolo in 2 Step. Tale nuova iniziativa risulta mirata a favorire la transizione scuola-lavoro ed è stata rivolta a giovani studenti in "uscita" delle classi 5° di Istituti di Istruzione Secondaria di II° grado e/o studenti delle classi terze delle SFP, prossimi alla conclusione del loro percorso di formazione e a facilitare, una volta diplomati, la loro conoscenza e l'aggancio con alcune realtà aziendali e con i servizi e le opportunità offerte dai CPI. Le attività prevedono laboratori di informazione, orientamento, incontro e dialogo fra Studenti, CPI ed Aziende della UOT del territorio di competenza, e prevedono azioni interattive specifiche gestite ed organizzate da un team composto da Case manager ed Account manager. L'iniziativa prevede il seguente programma: "IncontraLavoro Step 1" e "IncontraLavoro Step 2". I due eventi risultano diversificati sia per contenuti che per modalità di svolgimento in riferimento alla loro duplice finalità ma altrettanto strettamente collegati fra loro perché intendono coinvolgere gli stessi destinatari ed attori, in due momenti distinti: mentre i ragazzi sono ancora studenti e una volta diplomati al primo ingresso nel mondo del lavoro. La valenza strategica del progetto risulta essere la combinazione delle finalità sia orientative e di accompagnamento al lavoro che di preselezione e l'attenzione alla "sperimentazione e strategie di ricerca attiva" sul campo.

FUORI DI BANCO - II Salone dell'Offerta Formativa della Città Metropolitana di Venezia



Si tratta di un evento dedicato all'orientamento che nel corso degli anni ha visto incrementare il suo successo sia in termini di pubblico che di partecipanti tra gli espositori.

Giunto alla XV edizione, si articola in tre giornate dedicate all'orientamento degli studenti in uscita dalle scuole secondarie di 1° grado, e in tre giorni riservati agli studenti in uscita dalle scuole secondarie di 2° grado e dalle scuole di formazione professionale.

Veneto Lavoro partecipa alle giornate rivolte agli studenti in uscita dalle scuole superiori e dalle scuole di formazione professionale e alle loro famiglie.

L'evento prevede:

- uno "spazio espositori", dove i ragazzi possono porre le loro domande e confrontarsi con i referenti della formazione post diploma del Veneto e di altre regioni e con i referenti del mondo del lavoro. Tra i Soggetti presenti: Università, ITS, Accademie, Forze dell'Ordine, Conservatori e Fondazioni Musicali;
- un calendario di appuntamenti per informare, aggiornare e offrire momenti di approfondimento attraverso presentazioni, seminari e colloqui individuali di orientamento proposti dagli espositori.

La XV edizione si è svolta dal 10 al 12 ottobre e dal 17 al 19 ottobre 2024.

Veneto Lavoro collabora alla sua realizzazione:

- ✓ partecipando alla Cabina di Regia unitamente a: Città Metropolitana di Venezia, Comune di Venezia, Ufficio Scolastico Regionale del Veneto, Università Ca' Foscari, Università IUAV, Esu di Venezia, Camera Servizi S.r.l. - Camera di Commercio di Venezia e Rovigo, Punto Confindustria S.r.l. - Confindustria Veneto Est Area Metropolitana Venezia Padova Rovigo Treviso, Sestante di Venezia e Ance Venezia Giovani;
- ✓ con lo stand "Veneto Lavoro – Centri per l'Impiego e Rete Eures", in cui il CPI di Mestre fornisce informazioni sulle opportunità e sui servizi offerti dai Centri per l'Impiego a supporto dell'inserimento lavorativo dei giovani. Inoltre, uno spazio è riservato ai consulenti Eures, che illustrano le opportunità di lavoro e formazione nei Paesi dell'Unione europea;
- ✓ con un laboratorio di orientamento, in cui lo Specialista Orientamento e Dispersione Scolastica dell'Ambito di Venezia presenta i servizi e le opportunità a supporto dei ragazzi nel primo inserimento lavorativo e fornisce indicazioni operative e stimoli su cui riflettere (la ricerca attiva di lavoro - i "luoghi" della ricerca - il progetto professionale - i Centri per l'Impiego - il sistema dei servizi per l'impiego della Regione Veneto - i servizi e le opportunità per gli studenti in uscita);
- ✓ con un incontro a cura dei referenti della Rete Eures, in cui vengono illustrate le opportunità di lavoro e di tirocinio in Europa e i servizi offerti dalla rete EURES.

Nella edizione precedente i partecipanti all'evento sono stati complessivamente più di 13.000.

Incontralavoro Turismo Montagna Veneta: un esempio di sinergia con effetti moltiplicativi

L'Incontralavoro in oggetto, coordinato dalla UOT di Belluno, è stato avviato a luglio 2024 con l'obiettivo di selezionare molteplici profili di lavoratori da impiegare nelle strutture ricettive delle Dolomiti venete in vista della stagione turistica invernale 2024/25, in particolare nelle strutture del Bellunese (Cadore, Agordino, Cortina d'Ampezzo, Longarone).

Per cercare di fare fronte alle difficoltà oggettive di coprire il fabbisogno territoriale considerato che le risorse umane presenti in loco interessate ad inserirsi in questo settore non sono sufficienti, sono state attivate in via sperimentale sinergie e strategie diversificate:

- si è creata un'importante collaborazione, basata su fiducia e stima reciproche, con Confindustria Belluno-Dolomiti, Federalberghi Belluno-Dolomiti, gli Enti Bilaterali del Terziario e del Turismo di Belluno per raccogliere le offerte di lavoro e programmare in modo condiviso gli step dell'Incontralavoro;

- si è creata una preziosa sinergia anche con l'ente Longarone Fiere Dolomiti che ha offerto la disponibilità a Veneto Lavoro di partecipare alla Fiera per l'ospitalità e la ristorazione in montagna (Dolomiti HoReCa) in programma a Longarone (BL) dal 6 all'8 ottobre 2024 non solo mediante un proprio stand per promuovere i servizi offerti dai Centri per l'impiego ma anche per ospitare l'evento clou dell'Incontralavoro: il recruiting day dove le aziende colloquiaranno di persona o a distanza i candidati con i profili ritenuti più in linea alle richieste;

- per promuovere anche al di fuori del territorio provinciale le ricerche di personale è stata chiesta innanzitutto la collaborazione fattiva di tutti i Centri per l'impiego del Veneto (che ormai è ben roduta), ma si è valutato anche di provare a rivolgersi ai servizi per l'impiego di altre regioni italiane chiedendo la disponibilità a veicolare/diffondere attraverso l'iniziativa i loro canali. Il riscontro e l'interesse dimostrati nel collaborare è stato piacevolmente sorprendente da parte innanzitutto dei servizi per l'impiego di regioni a vocazione turistica ma più soggette alla sola stagionalità estiva (come Puglia, Campania, Sicilia, Sardegna) ma anche da parte di quelli di altre regioni (come Emilia Romagna e Piemonte). Per facilitare l'autocandidatura da parte di persone domiciliate fuori regione (che quindi non potevano ricorrere alla classica modalità prevista con CLV) è stato predisposto un Google form dedicato attraverso cui ci si poteva facilmente candidare fornendo le proprie preferenze. L'attivazione di tale rete ha portato a ottimi risultati in quanto sono pervenute risposte importanti in termini di autocandidature di profili in linea con le necessità del territorio; è stato riscontrato, inoltre, che veicolandola attraverso più canali contemporaneamente, l'iniziativa è entrata anche nei circuiti di alcuni social che ne hanno moltiplicato la diffusione tra i potenziali interessati.

- infine, è stato anche attivato il canale EURES per cercare di intercettare profili interessanti anche dall'estero.

La sperimentazione adottata in quest'occasione è risultata particolarmente vincente ed attrattiva sia per i CPI regionali delle altre UOT sia per quelli extra regione Veneto che hanno decisamente apprezzato questa richiesta di collaborazione.

1. L'auspicio è che, dopo avere analizzato i risultati di questa prima edizione e individuati eventuali elementi da affinare, detta modalità possa essere replicata diventando uno dei possibili format da utilizzare per gli Incontralavoro futuri che presentano caratteristiche simili in particolare rispetto a difficoltà di reclutamento in determinati settori, all'Incontralavoro Turismo Montagna Veneta.



Una rete integrata per favorire l'inserimento lavorativo legale dei cittadini stranieri vulnerabili

A Treviso è presente una solida rete di collaborazione in materia di immigrazione tra le istituzioni locali a cui partecipano anche i Servizi per l'Impiego di Treviso dove è attivo da molti anni un Servizio specialistico Stranieri che costituisce un punto di riferimento riconosciuto in tutto il territorio provinciale.

A seguito dell'adesione di Veneto Lavoro come partner nelle progettualità attivate dalla Prefettura a valere sul FAMI –strumento istituito con l'obiettivo di promuovere una gestione integrata dei flussi migratori-, in particolare per la lotta contro il caporalato (Treviso Net-Work, Impact, Release, ora in avvio Release Plus), nel corso del 2023/2024 è stata sperimentata una modalità di presa in carico dei cittadini stranieri vulnerabili titolari di permessi di soggiorno che permettono di lavorare, volta ad assicurare un loro graduale avvicinamento al mercato del lavoro legale che ne favorisca anche una reale integrazione.

La novità è consistita, in particolare, nel creare una filiera di interventi di supporto progressivi utilizzando in modo complementare le varie risorse disponibili e il fatto che sia stata trovata una forte condivisione di intenti tra le istituzioni, il mondo privato e del privato sociale.

Gli step principali e virtuosi nella fase sperimentale di questo processo sono stati i seguenti:

- costruzione di un canale di stabile collaborazione tra i principali Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) e il Centro per l'impiego di Treviso per orientare le persone di Paesi Terzi con permesso di soggiorno che ammette il lavoro ad avvicinarsi al più presto al servizio pubblico per l'impiego;
- per i lavoratori stranieri così individuati, programmazione presso il Centro per l'impiego di laboratori di orientamento legale e al mercato del lavoro di gruppo e colloqui individuali di accompagnamento al lavoro con il supporto di mediatori linguistico-culturali, attività propedeutiche all'iscrizione al CPI ritenute indispensabili per permettere una seria attività di profilazione qualitativa del lavoratore straniero, rilevare le effettive competenze e i fabbisogni formativi di questi lavoratori così da individuare il percorso di formazione o di riqualificazione più adeguato alle loro necessità/aspirazioni e fornire le prime informazioni sul funzionamento del mercato del lavoro legale in Italia così da prevenire possibili forme di sfruttamento;
- attivazione di una forte sinergia con l'ente capofila del progetto territoriale relativo al Programma GOL P4 per attivare per corsi formativi in linea con le esigenze delle persone prese in carico e condividere modalità di presa in carico all'interno del progetto che tenessero conto di alcune peculiarità ed esigenze specifiche di questo particolare target;
- condivisione con l'ente capofila del Progetto P4 di un coinvolgimento diretto del Centro per l'impiego nella fase di individuazione delle aziende ospitanti i tirocini di inserimento lavorativo finanziati con previsione dello svolgimento dei colloqui conoscitivi presso il CPI stesso così da presidiare con attenzione tutta la fase di selezione della persona; tale fase è stata particolarmente impegnativa dovendo tenere conto di importanti limitazioni logistiche degli utenti ma è stata anche ricca di soddisfazioni grazie alla disponibilità e flessibilità manifestata dalle aziende individuate;
- graduale fattivo coinvolgimento delle aziende del territorio e di alcune loro Associazioni di categoria, rispetto allo specifico target di lavoratori stranieri vulnerabili, nelle fasi del processo ritenute più strategiche per favorire un positivo esito del percorso in termini lavorativi.

L'attivazione di questo percorso ha permesso di raggiungere ottimi risultati: delle persone straniere che hanno completato il percorso formativo all'interno del progetto, il 77% ha avuto almeno un contratto di lavoro e il 67% sta lavorando dopo sei mesi dalla conclusione del progetto.

Attualmente si continua a collaborare con tutti gli attori del territorio per perfezionare questo processo virtuoso, rinforzando e ampliando ancora di più la rete; in tal senso sicuramente è strategico il Tavolo per la promozione del lavoro legale attivo in Prefettura di Treviso a cui partecipa anche Veneto Lavoro.

OBIETTIVI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO 2024

Obiettivo	Descrizione
1) Universalità della presa in carico disoccupati (Did) del CPI	Garantire la gestione standard delle convocazioni per il patto di servizio personalizzato (entro 90 gg dalla notifica acquisita in ido o 240 gg per gli utenti individuati come stagionali dal sistema di programmazione delle convocazioni)
2) Completamento erogazione attività secondo LEP previsti dall'esito della profilazione	Erogare entro fine anno almeno una attività di politica attiva a 20.000 utenti in carico a cui non è stato attribuito un assegno GOL e non è stata completata l'erogazione dei servizi previsti dai LEP conformemente all'esito della profilazione.
3) Coinvolgimento in percorsi di politica attiva	Garantire a tutti gli utenti che sottoscrivono un patto di servizio, non online, con profilazione qualitativa nel corso dell'anno la partecipazione ad un percorso di politica attiva erogato dal CPI o da un operatore accreditato. Attivazione per 18.000 utenti della partecipazione a percorsi a valenza formativa. Attivazione entro il 31/12/2024 della partecipazione al nuovo Percorso 1 GOL (Dgr n. 351 del 2024) di almeno 3.000 utenti.
4) Acquisizione richieste di personale	Raccogliere nel CPI un numero di richieste di personale pari almeno al target indicato per ciascun CPI. Sono escluse dall'obiettivo le richieste di personale relative a tirocini e al decreto flussi stranieri.
5) Qualità delle preselezioni del CPI	Assicurare che almeno al 20% delle richieste di personale la lista di preselezione comprenda uno o più profili con esito positivo (assunzione verificata tramite CO o esito positivo fornito direttamente dal datore di lavoro)
6) Presa in carico e gestione aziende soggette agli obblighi della legge n. 68/99	Realizzazione piano di verifica assolvimento obblighi legge n. 68/99 entro fine 2024, provvedendo alla presa in carico delle singole aziende da parte degli account manager secondo la distribuzione prevista dal piano realizzando l'attività "istruttoria iniziale" per individuare le modalità di rientro dall'eventuale scopertura
7) Presa in carico ragazzi in dispersione scolastica	Presa in carico da parte del CPI dei minori in dispersione entro 15 giorni dalla segnalazione tramite ARS

5.3. SERVIZI AL SISTEMA

Nel paragrafo Servizi al sistema sono descritte le attività delle U.O. a supporto delle competenze e relativi servizi erogati da Veneto Lavoro tramite le U.O. competenti.

5.3.1. U.O.3 SISTEMA INFORMATIVO LAVORO VENETO

Digitalizzazione dei servizi per il lavoro

- Potenziamento dei servizi digitali per il lavoro, alle persone e imprese, anticipando le necessità di trasformazione (es. firma elettronica, sistemi di messaggistica e notifica, applicazioni su web, pagamenti elettronici, customer service, ChatBot, IA, ecc.) e miglioramento dei servizi interni digitali (secondo le linee guida trasformazione al digitale).
- Aggiornamento e adeguamento del portale CliclavoroVeneto e di Veneto Lavoro.
- Consolidamento e assistenza per l'uso delle piattaforme abilitanti: autenticazione per tutti gli utenti (SPID, CIE, CNS, eIDAS), pagamento elettronico (PagoPA), appIO, Notifiche.
- Supporto tecnologico al Canale Servizi Digitali dei CPI attraverso il palinsesto dei programmi webinar rivolti a disoccupati, imprese, intermediari, grande pubblico (GotoWebinar, Zoom).
- Programmazione e gestione relativi alle azioni del Responsabile alla Transizione Digitale.

Sviluppo e conduzione del Sistema informativo per il lavoro

- Programmazione, organizzazione e gestione dei servizi telematici di comunicazione e di rete presso tutte le sedi (connettività e WiFi, telefonia fissa e mobile).
- Nuovi approvvigionamenti e aggiornamento dei device in dotazione, gestione della logistica e della manutenzione (es.: server, portatili, thin client, terminali telefonici, stampanti, apparati wifi, marcatempo, pannelli informativi).
- Attivazione e gestione di convenzioni con Regione del Veneto su tecnologia e servizi informatici (es.: CERT/sicurezza, PSR/Cloud, strumenti di collaboration, conservazione documentale).
- Sviluppo e adeguamento del sistema gestionale dei CPI.
- Implementazione del sistema di gestione documentale, integrazione fra gli applicativi gestionali e implementazione di nuovi applicativi di utilità.
- Aggiornamento e adeguamento dei Portali di Veneto Lavoro e CliclavoroVeneto.
- Integrazione con le altre banche dati amministrative (Unioncamere, Infocamere).
- Gestione, conduzione e direzione dei contratti esterni per i servizi di: gestione, conduzione e sviluppo applicazioni (Leonardo); conduzione desktop remoto e servizi di sicurezza (Fastweb), applicazioni backoffice (altri),
- Gestione e potenziamento servizi di interoperabilità (Regione del Veneto, Ministero del Lavoro, ex-Anpal, Inps, Comuni)
- Sviluppo SILS con funzionalità legate alla Direzione Sociale e Lavoro.
- Implementazione e adozione di misure volte alla riduzione dei rischi legati alla cybersecurity, in risposta anche alle notifiche provenienti dai SOC.
- Esercizio delle attività amministrative necessarie al perseguimento delle finalità dell'area.

Responsabile per la Transizione al Digitale

- Gestione e conduzione del processo di implementazione della nuova piattaforma di protocollazione e gestione documentale dell'Ente (DocWay).
- Attuazione delle misure previste nel Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione.
- Coordinamento nel percorso di semplificazione e crescita inclusiva dell'Ente (art. 17 CAD).
- Indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi, sia interni che esterni, di telecomunicazione e fonia.
- Indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture.
- Aumentare la consapevolezza del rischio informatico nel personale dell'Ente.

Cybersecurity

- Attivazione di una Control Room dedicata a Veneto Lavoro con monitoraggio continuo dei sistemi attraverso Security Information and Event Management (SIEM) e Cyber Threat Intelligence – (CTI).
- Integrazione in progress con il CERT di regione del Veneto con strumenti comuni.
- Realizzazione di attività per Vulnerability Assessment, e Penetration Test.
- Applicazione costante e continua di misure volte a minimizzare la superficie di attacco da parte di soggetti esterni o interni.

DETTAGLIO DEGLI OBIETTIVI (U.O. 3)
a) assicurare la progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione del sistema informativo del lavoro veneto (SILV)

Il SILV è lo strumento di supporto alla programmazione regionale, al coordinamento e funzionamento della rete regionale pubblica dei servizi per il lavoro, alla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati e accreditati, alla fruibilità dei servizi on line da parte dei cittadini e delle imprese. Esso è realizzato secondo i principi e le disposizioni in materia di amministrazione digitale ed in conformità agli standard informatici e statistici del Sistema informativo unitario delle politiche del lavoro. Secondo l'impianto normativo il SILV assicura:

- la trasparenza e la circolazione delle informazioni per quanto riguarda i mercati del lavoro territoriali, con riferimento anche alle condizioni di vita e alle opportunità di qualificazione;
- l'integrazione dei servizi pubblici e privati, autorizzati e accreditati, secondo modelli e standard operativi condivisi;
- l'erogazione telematica delle prestazioni della rete regionale dei servizi per il lavoro e dei servizi necessari all'attuazione delle politiche attive e passive del lavoro;
- l'interconnessione con il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro e con gli altri sistemi informativi pubblici. *Veneto Lavoro (VL) assicura quindi la progettazione, la realizzazione, la conduzione e la manutenzione del SILV per l'ambito regionale, secondo le direttive della Giunta regionale ed in raccordo con le strutture regionali competenti.*

b) assicurare lo sviluppo e la conduzione di tutti i sistemi informativi dell'Ente attraverso:

- la strategia, la progettazione e lo sviluppo di soluzioni digitali nel ruolo di RUP e DEC;
- il coordinamento, il controllo e il monitoraggio di tutti i progetti e servizi;
- il governo e controllo dei servizi assegnati a fornitori esterni per la conduzione e sviluppo HW e SW e di rete;
- l'approvvigionamento di beni e servizi necessari allo sviluppo e conduzione del SILV
- il monitoraggio e lo sviluppo della infrastruttura tecnica (Rete, Connettività, sistemi Iperconvergenti, Servizi Cloud, Interoperabilità);
- lo sviluppo di progetti e servizi di Business Intelligence.
- l'implementazione di misure di cybersecurity, autonomamente e in collaborazione con il CERT di Direzione ICT e Agenda Digitale di Regione del Veneto (RdV), per garantire la sicurezza dei sistemi contro il rischio di attacchi informatici, accessi indebiti, perdita di dati.

c) garantire il funzionamento del sistema informativo in tutte le sedi operative dell'Ente che consiste in:

- una rete logica e fisica (tecnologia MPLS) di collegamento delle sedi con centro in Data Center di RdV e verso la rete Internet;
- un sistema di telefonia VOIP che collega tutte le sedi e gli operatori e che consente di erogare servizi agli utenti;
- un sistema centralizzato di computer virtuali (VDI) che consente agli operatori di accedere a servizi e applicazioni;
- un sistema di servizi (fileserver, posta elettronica, collaboration, stampa multifunzione centralizzata) per la gestione delle informazioni;
- progettazione, gestione, implementazione delle policy di accesso (autenticazione, autorizzazione e tracciatura) ai sistemi
- nuovi strumenti software e hardware per perseguire ulteriormente la digitalizzazione con periferiche multimediali per le connessioni remote;
- un sistema di gestione delle presenze integrato con la gestione del personale e delle paghe e un sistema di controllo accessi;
- un sistema di gestione documentale con gestione atti e protocollo e invio in conservazione a norma
- un collegamento veloce verso i server del SILV presso il datacenter di RdV e verso internet;
- piattaforme centrali di gestione, controllo e monitoraggio dei sistemi;
- gestione sul territorio dei device, intervento in caso di guasti hardware, installazione e gestione logistica delle PdL;
- formazione e predisposizione di manuali a supporto del personale dell'Ente;
- rapporto, collaborazione e ingaggio dei fornitori.

d) garantire il lavoro ibrido attraverso:

- una piattaforma digitale in cloud e strumenti tecnologici idonei a garantire la più assoluta riservatezza dei dati e delle informazioni che vengono trattate dal lavoratore nello svolgimento della prestazione in modalità agile;
- un sistema distribuito di VDI che consente di accedere al proprio ambiente di lavoro (PdL) in modo indipendente dalla posizione fisica;
- un sistema di telefonia VOIP che consente attraverso applicazione SW la remotizzazione dei telefoni d'ufficio facilitando il lavoro da casa;
- strumenti di collaboration e produttività personale;
- eventi on-line (webinar) che consentano di erogare servizi informativi e formativi.

e) gestire l'ufficio del Responsabile Transizione al Digitale (RTD) – art. 17 del CAD:

- digitalizzazione dei processi e procedure dell'Ente;
- pianificazione di iniziative di accrescimento delle competenze digitali dei dipendenti dell'Ente;
- indirizzo, pianificazione, coordinamento strategico e monitoraggio dello sviluppo dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture;
- accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità;
- analisi periodica della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi nonché di ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa;
- cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione;
- progettazione e coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione di servizi in rete a cittadini e imprese mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni, inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi;
- pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione;
- pianificazione e coordinamento degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione, al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale.

f) garantire la sicurezza dei sistemi e il rispetto del GDPR per la parte ICT:

- gestione degli ambienti applicativi necessari alla gestione del "sistema privacy", alla raccolta ed archiviazione delle informazioni previste dal GDPR, tutela della privacy e delle attività di trattamento dati;
- valutazione dei rischi relativi alla protezione dei dati personali, alle tipologie dei trattamenti effettuati, alle modalità di trattamento;
- supporto al DPO (Data Protection Officer) per le attività di audit in loco e da remoto, nella gestione dei data breach, nella verifica dell'osservanza delle disposizioni in materia di privacy e GDPR;
- applicazione costante e continua delle misure di sicurezza, in termini sia di attività pianificate ordinarie che straordinarie, anche in collaborazione con il CERT (Computer Emergency Response Team) di Direzione ICT e Agenda Digitale di Regione del Veneto regionale.

ATTIVITÀ

Il piano specifico delle attività dell'U.O. punta a mantenere e condurre il sistema SILV, gestito da Veneto Lavoro in sinergia con la Direzione ICT e Agenda Digitale di Regione del Veneto. La U.O. continua ad essere il fulcro per la conduzione del sistema e dovrà garantire un pieno utilizzo dei vari sottosistemi, rafforzato anche dal progetto di convergenza con RdV attraverso il Polo Strategico Regionale (PSR) quale erogatore di servizi nel quale si inquadrano collaborazioni e azioni comuni nello sviluppo dei sistemi e dei servizi.

Le principali azioni/servizi della U.O. 3 sono i seguenti:

- gestione delle gare e dei contratti in essere con i fornitori, (comprese amministrazione e rendicontazione) per la gestione, conduzione e nuovi sviluppi su sistemi tecnologici e piattaforma dei servizi;
- gestione degli acquisti e approvvigionamenti di prodotti informatici;
- gestione della infrastruttura tecnologica attraverso i servizi messi a disposizione all'interno del PSR;
- gestione tecnico logistica e supporto agli operatori dei CPI per i servizi interni e supporto tecnologico a garanzia del lavoro ibrido;
- supporto e attività specialistici relativi ai servizi di manutenzione degli applicativi (MAC, MEV);
- supporto e attività di analisi per nuove funzionalità applicative;
- attività di progettazione, controllo e sviluppo dei sistemi e delle infrastrutture;
- mantenimento e miglioramento dell'interoperabilità sia con il sistema nazionale che con gli altri sistemi regionali;
- gestione della sicurezza informatica.

Particolare attenzione verrà dedicata a nuovi e moderni sistemi per la gestione dei rapporti con gli utenti e a un Sistema di Gestione Documentale per la digitalizzazione dei processi dell'Ente fino all'archiviazione e all'invio in Conservazione a norma dei documenti informatici (Veneto Lavoro aderisce al sistema SDICO di Regione del Veneto e all'accordo quadro sulla Dematerializzazione).

La gestione della sicurezza informatica, il monitoraggio continuo dei sistemi, l'applicazione costante e continua di misure volte a minimizzare la superficie di attacco da parte di soggetti esterni o interni rappresentano una mission fondamentale da parte dell'Ente. Tale attività viene condotta autonomamente e di concerto con il CERT di Regione del Veneto (Direzione ICT), particolare attenzione verrà dedicata agli assessment di vulnerability e penetration test per individuare le debolezze dei sistemi e adottare remediation opportune.

Le scelte progettuali e le tecnologie adottate da Veneto Lavoro per i servizi telematici consentono di gestire ottimamente il sistema di Lavoro Ibrido e la nascita di nuovi Recapiti con la garanzia di una diffusa disponibilità e fruibilità di Servizi Telematici Distribuiti (telefonia, messaggistica, collaboration, webinar) in piena sicurezza.

Gli sviluppi e la conduzione della struttura ICT sono elemento base per una corretta gestione, conduzione e sviluppo dei sistemi in termini di infrastrutture e servizi in ottica CLOUD-first, secondo quanto indicato dalle linee guida AGID, con particolare riferimento a:

- Conduzione e potenziamento della rete geografica dei Centri per l'Impiego (CPI);
- Conduzione dei servizi di comunicazione quali telefonia VOIP mail e strumenti di collaboration;
- Conduzione e gestione dei servizi di printing e multifunzione;
- Conduzione e ampliamento della struttura VDI a servizio dei CPI, dei Recapiti e del Lavoro Agile;
- Gestione tecnica dei sistemi centrali e di quelli hardware a servizio dei CPI.

I sistemi telematici presentano una notevole complessità architetturale logica e fisica che sinteticamente è così rappresentata: 41 sedi collegate ad un centro stella, oltre 200 server virtuali, oltre 2.1 TB di DataBase, oltre 100 applicazioni web tra collaudo e produzione, più di 700 utenti totali, oltre 550 utenti mediamente collegati in Virtual Desktop, 170 stampanti gestite.

Il sistema viene gestito attraverso servizi di conduzione, sviluppo e manutenzione correttiva ed evolutiva garantiti da società esterne incaricate principalmente attraverso contratti attivati con strumenti CONSIP; vengono garantiti gli altri elementi di gestione e conduzione della infrastruttura hardware e software attraverso incarichi specifici a società esterne specializzate; la U.O. 3 inoltre supporta in house, con il proprio personale interno, la conduzione e il monitoraggio costante dei sistemi interni ed esterni.

Vengono garantiti l'assistenza, l'aggiornamento e la manutenzione del software di base, l'acquisizione di software specifico e la sostituzione dei sistemi hardware obsoleti e/o acquisto di nuovi sia in riferimento ai sistemi interni che ai sistemi in produzione e residenti presso Il Polo Strategico Regionale di RdV. Viene altresì garantita una corretta conduzione dei sistemi, sia per la parte architetturale fisica e sistemistica che per la parte portafoglio applicativo e contenutistica il cui adeguamento e aggiornamento avviene attraverso interventi di manutenzione correttiva (MAC) ed evolutiva (MEV).

PRINCIPALI GRUPPI APPLICATIVI E SERVIZI SEGUITI

Il **Portale ClicLavoroVeneto** (www.cliclavoroveneto.it) è il punto di accesso per cittadini, imprese e operatori dove sono resi disponibili tutte le informazioni e i servizi online per Lavoro, Formazione e Istruzione di Regione del Veneto. I principali servizi sono le comunicazioni obbligatorie, i servizi ai lavoratori disabili (L.68), la gestione dei tirocini, il sistema di incontro domanda offerta di lavoro e di proposte e iniziative per i lavoratori (OPAL/SOPAL), l'anagrafe regionale degli studenti, il sistema di accreditamento ai servizi lavoro, il cosiddetto CPI OnLine attraverso il quale vengono forniti telematicamente i servizi agli utenti (lavoratori, operatori ed aziende) dei Centri per l'Impiego e l'Assistente Digitale per il supporto automatizzato attraverso l'intelligenza artificiale; Veneto Lavoro è in confronto permanente con i livelli di innovazione dettati dalle modifiche tecnologiche e dall'Agenda Digitale.

Il **Portale VenetoLavoro** (www.venetolavoro.it) è il portale istituzionale dell'Ente e rappresenta un importante canale di comunicazione sia per veicolare l'immagine dell'Amministrazione sia per fornire informazioni al pubblico; la correttezza, la tempestività e la tracciabilità delle informazioni pubblicate sul sito sono i requisiti fondamentali. Il Portale offre ulteriori servizi a garanzia e trasparenza dell'attività amministrativa dell'Ente attraverso la sezione Amministrazione Trasparente e l'Albo Pretorio e la sezione dedicata all'Osservatorio con numerosi indicatori e informazioni sul mercato del lavoro regionale, aggiornati quotidianamente, pubblicati sia come dashboard navigabili che come pubblicazioni. L'area Intranet è un'area riservata a disposizione dei dipendenti di Veneto Lavoro utile per facilitare il rapido accesso alle informazioni, al supporto, alla collaborazione e alla condivisione di conoscenze.

Il **Sistema IDO/SIL locale** è il sistema di backoffice degli operatori dei Centri per l'Impiego, ha lo scopo di garantire la più ampia disponibilità e fruibilità delle politiche del lavoro e rappresenta lo strumento di supporto alla programmazione regionale, al coordinamento e funzionamento della rete regionale pubblica dei servizi per il lavoro, alla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati e accreditati, alla fruibilità dei servizi on-line da parte dei cittadini e delle imprese. Esso è realizzato secondo i principi e le disposizioni in materia di amministrazione digitale ed in conformità agli standard informatici e statistici del Sistema informativo unitario delle politiche del lavoro.

Gli Applicativi di BackOffice, Archiviazione e Conservazione a Norma (Gestione Atti, Protocollo e PEC, Bilancio, Personale, Amministrazione Trasparente) e il nuovo, da implementare, Sistema di Gestione Documentale consentono all'Ente di gestire le sue principali funzioni amministrative in modalità digitalizzata adempiendo alla normativa in termini di trasparenza e in linea con le linee Guida AGID.

I **Sistemi di Cooperazione Applicativa** assicurano al nodo regionale del SILV la completa integrazione e allineamento tra le basi dati con i sistemi regionali e nazionali, specificatamente del Ministero del Lavoro, Anpal e INPS, essi sono necessari e indispensabili a garantire la continuità applicativa dell'intera piattaforma e richiedono il costante aggiornamento agli standard tecnici prodotti ed emanati dai nodi centrali.

Le Piattaforme abilitanti la Carta d'identità elettronica (CIE), il Sistema pubblico d'identità digitale (SPID), la Gestione elettronica dei pagamenti verso la PA (Pago PA), la Fatturazione Elettronica (FE) e le piattaforme di Firma (sia Digitale che Avanzata) consentono l'implementazione di applicazioni e di servizi digitali in linea con il Piano Nazionale dell'Informatica.

I **servizi di Cybersecurity** (sicurezza informatica o sicurezza delle informazioni elettroniche) consentono di attivare le azioni volte a difendere computer, server, dispositivi mobili, sistemi elettronici, reti e dati dagli attacchi dannosi. La Cybersecurity suddivisa in diverse categorie: rete, applicazioni, informazioni, operativa, disaster recovery e business continuity è oggetto di iniziative di ordine tecnico, anche attraverso incarichi a società specializzate, e iniziative di formazione/informazione ai dipendenti dell'Ente per accrescere le competenze digitali in combinato disposto con la formazione su privacy e GDPR.

Il SILV si è dotato nel tempo di software di Business Intelligence (BI) che hanno, in parte, garantito una serie di funzioni legate principalmente alla raccolta, analisi e monitoraggio dei dati e allo "scavo" di informazioni; il dominio dei dati a disposizione sta crescendo anche attraverso l'uso di banche dati esterne e l'utilizzo di soluzioni software dedicate che consentono di estrarre un importante numero di conoscenze e informazioni strategiche. I Big Data Analytics, come vengono altrimenti chiamati o a cui vengono accompagnati gli strumenti di BI, stanno assumendo un ruolo molto importante all'interno della PA, e conseguentemente la capacità di trattare e di collegare molte variabili in poco tempo e con poche risorse computazionali, rendono possibile lo sviluppo di nuovi modelli di analisi.

Portali e applicazioni di collaudo/preproduzione Per ogni servizio e applicazione di produzione è presente e viene mantenuta una versione cosiddetta di preproduzione, accessibile per ragioni di sicurezza solamente dalle reti interne di Veneto Lavoro, allo scopo di test dei nuovi rilasci e formazione.

ALCUNI CASI INNOVATIVI

Tra i risultati di particolare successo conseguenti nel corso di questi anni e in continua evoluzione si segnala:

- la gestione centralizzata di tutti i principali sistemi tecnologici ad uso dei dipendenti di Veneto Lavoro (Virtual Desktop, Telefonia, Stampanti, notebook, thin client, piattaforme collaboration), estremamente più efficace rispetto alle gestioni distribuite;
- implementazione delle piattaforme abilitanti;
- adesione e migrazione verso il Polo Strategico Regionale (PSR) di Regione del Veneto;
- invio in conservazione a norma della documentazione digitale dell'Ente;
- applicazione centralizzata per l'apposizione delle firme digitali, nelle varie forme possibili (token, remota, FEA);
- prime azioni per l'avvio di un nuovo sistema di gestione documentale;
- adesione al CERT regionale;
- implementazione progressiva dei sistemi di sicurezza con analisi dei sistemi, identificazione delle problematiche, attivazione delle mitigazioni.

5.3.2. U.O.4 OSSERVATORIO REGIONALE SUL MERCATO DEL LAVORO

OBIETTIVI

- Garantire il presidio conoscitivo sulle dinamiche occupazionali e l'evoluzione del mercato del lavoro regionale attraverso la produzione di analisi e materiali informativi e garantire le possibilità di accesso ai dati
- Assicurare il monitoraggio tempestivo delle dinamiche occupazionali e la produzione periodica di report congiunturali sulle principali tendenze del mercato del lavoro
- Presidiare l'approfondimento conoscitivo in merito ai percorsi dei disoccupati in regione ed ai soggetti più vulnerabili, anche con riferimento all'adesione alle politiche
- Consolidare il dettaglio informativo sulle dinamiche evolutive del mercato del lavoro regionale (anche in chiave settoriale e con riferimento alle principali componenti) sia con riferimento ai principali cambiamenti in atto, sia in relazione alla progressiva evoluzione del quadro congiunturale
- Supportare l'apporto conoscitivo necessario al presidio delle situazioni di crisi delle aziende
- Rafforzare le attività di collaborazione (interne ed esterne all'Ente) al fine di condividere percorsi di approfondimento in merito alle dinamiche occupazionali e alle trasformazioni del mercato del lavoro

ATTIVITÀ

Le attività che l'Osservatorio regionale sul Mercato del Lavoro intende realizzare puntano a consolidare gli strumenti e le possibilità di monitoraggio ed analisi del mercato del lavoro veneto, al fine di garantire, contestualmente, sia l'aggiornamento tempestivo delle informazioni, sia un'osservazione attenta e dettagliata delle dinamiche occupazionali e dei percorsi di transizione da e verso la condizione di disoccupazione.

Accesso a dati navigabili

Per ampliare le possibilità di accesso ai dati e ai risultati della ricerca da parte di un numero crescente di soggetti interessati e per garantire una maggiore fruibilità delle informazioni si intendono rafforzare gli strumenti (in particolar modo digitali) di consultazione garantendo, per quanto possibile, modalità di utilizzo che siano allo stesso tempo agevoli e di supporto ad un'accurata selezione ed interpretazione delle informazioni stesse. Nello specifico sarà potenziata ed aggiornata la condivisione di dati navigabili attraverso il sistema di navigazione on-line *Creavista* e saranno definite rappresentazioni grafiche essenziali (es. infografiche) per il monitoraggio del mercato del lavoro.

L'accessibilità dei dati ad un pubblico più esperto finalizzata ad allargare le esperienze di analisi sui dati amministrativi sarà garantita dalla disponibilità del PUF, Public use file, denominato Mercurio. Tale database, come di consueto, potrà essere richiesto dalle Università e dai Centri di ricerca sulla base di una procedura ormai consolidata e con le limitazioni imposte dal nuovo regolamento europeo sulla *privacy*.

Monitoraggio del Mercato del Lavoro

Nell'ottica di massimizzare l'apporto conoscitivo sul mercato del lavoro a partire dalle basi dati interne e dalle altre fonti disponibili, si intende implementare il potenziale informativo a disposizione dell'Osservatorio regionale sul Mercato del Lavoro puntando sia sul consolidamento delle attività di monitoraggio già avviate, sia rafforzando il potenziale conoscitivo a valere su specifiche ricognizioni tematiche.

Il presidio costante e tempestivo delle dinamiche occupazionali sarà garantito dal rilascio delle pubblicazioni periodiche *la Bussola* (che mensilmente propone ed anticipa un quadro aggiornato delle dinamiche occupazionali nel settore dipendente privato), *il Sestante* (che con cadenza trimestrale accompagna il rilascio dei dati consolidati navigabili on-line) e *la Clessidra* (realizzata in collaborazione con Unioncamere regionale ed in corso di ristrutturazione). Alcuni approfondimenti periodici consentiranno, come ormai di consuetudine, un puntuale dettaglio informativo su alcune tematiche oggetto di particolare attenzione: l'analisi e il monitoraggio della condizione dei disoccupati in regione, in particolare con riferimento all'eventuale accesso ai servizi offerti dai CPI e la partecipazione ai percorsi di politica attiva proposti (incluso il programma GOL); l'inserimento lavorativo delle categorie dei soggetti più vulnerabili in particolare i disabili iscritti al collocamento mirato (l. n. 68/99); la partecipazione ai tirocini extracurricolari in regione e le modalità di occupazione o rioccupazione al termine di queste esperienze.

Analisi del Mercato del Lavoro

Per far fronte, invece, alle necessità di analisi e monitoraggio del mercato del lavoro in relazione ai principali cambiamenti in atto, oltre che in relazione alla progressiva evoluzione del quadro congiunturale, verranno proposte ricognizioni tematiche *ad hoc*. Nello specifico, in considerazione delle evidenze al momento disponibili, si ipotizza il presidio analitico di alcuni fenomeni di particolare interesse per lo studio delle trasformazioni in atto nel mercato del lavoro. Tra questi, in particolare, l'impatto delle dinamiche demografiche con il progressivo invecchiamento delle forze di lavoro e la

significativa riduzione delle coorti più giovani; la carenza di lavoratori ed il fenomeno del *mismatching*; il fabbisogno professionale in relazione alla programmazione dei flussi migratori dall'estero; l'inserimento dei giovani nel mercato del lavoro. Questi approfondimenti, oltre che in apposite pubblicazioni nelle collane *Misure* e *i Tartufi*, potranno trovare spazio in documenti di lavoro ed elaborazioni realizzate in base alle specifiche necessità conoscitive. Attraverso questi stessi canali saranno veicolati approfondimenti tematici realizzati con l'obiettivo di analizzare le dinamiche occupazionali e le trasformazioni in essere nel mercato del lavoro in chiave settoriale, ovvero cercando di intercettare specifiche modalità evolutive in seno ai principali ambiti occupazionali della regione (es. comparto turistico, logistica, agricoltura, manifatturiero, economia del mare, ecc.) nonché i fabbisogni che le caratterizzano.

A monte delle attività di produzione statistica ed informativa, continuerà l'attività fondamentale di presidio e progressiva sistematizzazione delle basi dati sia quelle interne a Veneto Lavoro sia con riferimento alle principali fonti informative disponibili. La descrizione degli interventi realizzati, in particolare delle scelte metodologiche adottate, verrà formalizzata e condivisa attraverso la collana *Tempi&Metodi*.

Per consolidare l'offerta informativa garantita dall'osservatorio verrà, inoltre, sistematizzato il report *Crisi Aziendali* nel quale troveranno spazio, in modo sintetico, sia le informazioni in merito alle procedure avviate dalle aziende, sia i dati disponibili sul ricorso agli strumenti di integrazione al reddito.

Ricerche in collaborazione

In modo trasversale alle attività di monitoraggio ed analisi del mercato del lavoro, verranno consolidate le opportunità di collaborazione con gli istituti universitari regionali, il sistema camerale, Banca d'Italia ed altri soggetti del territorio al fine di fornire un quadro sempre più completo ed univoco dell'economia regionale e condividere percorsi di approfondimento in merito alle specifiche dinamiche occupazionali. Verranno garantite attività di coordinamento, ricerca e supporto tecnico nell'ambito di progetti svolti in collaborazione con realtà esterne a Veneto Lavoro (oltre che nei confronti delle altre UO dell'Ente) per approfondimenti su tematiche specifiche e si affiancheranno le attività progettuali garantendo il necessario supporto informativo anche attraverso specifiche convenzioni.

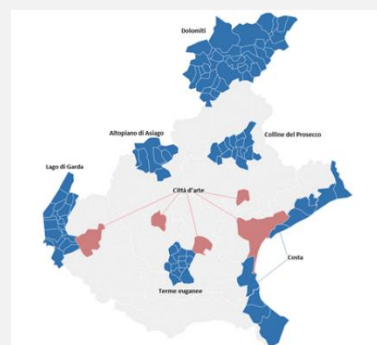
DINAMICHE OCCUPAZIONALI E FABBISOGNO PROFESSIONALE NEL COMPARTO TURISTICO DEL VENETO

Storicamente il Veneto è una delle più importanti destinazioni turistiche italiane. Negli anni, il comparto è diventato una parte rilevante dell'economia regionale, sia per la ricchezza direttamente prodotta sia per la sua integrazione con le altre attività del tessuto produttivo. Per quanto riguarda il mercato del lavoro, il turismo risulta oggi uno dei comparti più attivi nel reclutamento di lavoratori nonostante le persistenti difficoltà di reperimento denunciate dagli operatori del settore che, in parte, sembra stiano trovando soluzione anche offrendo posizioni con caratteristiche e garanzie diverse da quanto avvenuto in passato.

L'analisi dei dati SilV offre la possibilità di monitorare l'andamento della domanda di lavoro e di inquadrare le caratteristiche dei lavoratori che operano nel settore turistico in alcune delle principali aree del territorio regionale, definite in virtù delle diverse specificità che le caratterizzano e che ne connotano in modo differente la domanda di lavoro. Il dettaglio informativo disponibile ha permesso di focalizzare l'attenzione in particolare su sette aree, ognuna delle quali caratterizzata da peculiarità proprie, omogenee al proprio interno, che la distinguono dagli altri contesti: le città d'arte; la costa, comprendente tutti i comuni del litorale veneto; le Dolomiti; il Lago di Garda, con i comuni della destinazione; le terme euganee; l'Altopiano di Asiago; l'area delle Colline del Prosecco di Conegliano e Valdobbiadene, sito "Patrimonio dell'Umanità Unesco".

L'esigenza di approfondire ulteriormente il tema della stagionalità delle aree turistiche della regione ha portato a rafforzare le linee conoscitive sul mercato del lavoro in questo settore. Per questo motivo è stato avviato un percorso di analisi volto ad approfondire la dimensione geografica della stagionalità, ovvero capire come si conformano i bacini da cui attingono i datori di lavoro delle aree turistiche venete e descriverne le caratteristiche per avere una chiave di lettura più strutturata. Quanti lavoratori vengono assunti nel comune in cui risiedono? Quanti vengono da distanze considerevoli? Come si differenziano le aree turistiche in termini di distanze di reclutamento?

Partendo da una descrizione delle caratteristiche dell'occupazione stagionale nelle sette aree turistiche venete, come punto di partenza per inquadrare in maniera corretta la geografia dei bacini di reclutamento, è stata descritta la distribuzione territoriale dei lavoratori in termini di distanze medie tra comune di lavoro e comune di residenza, il tutto anche in considerazione delle qualifiche dei lavoratori. Con un dettaglio più granulare sui bacini di reclutamento si è cercato poi di descrivere il peso delle specifiche "rotte" di reclutamento, anche considerando le variazioni nel tempo dei bacini e delle loro caratteristiche.



L'ANALISI DEL MISMATCH IN UNA PROSPETTIVA TERRITORIALE

Il fenomeno del mismatch nel mercato del lavoro, caratterizzato da un disallineamento tra le esigenze dei datori di lavoro e le caratteristiche o la disponibilità dei disoccupati, rappresenta una delle sfide più significative per il futuro poiché esso porta a carenze di manodopera critiche, soprattutto in specifici ambiti professionali. L'adozione di una prospettiva territoriale nello studio del mismatch nel mercato del lavoro può fornire una comprensione e un'interpretazione più approfondita di un fenomeno molto complesso, garantendo allo stesso tempo una maggiore coerenza delle eventuali soluzioni proposte con le esigenze - nascoste o espresse - del territorio e dei suoi attori.

Il Veneto si distingue per essere una delle aree italiane con la più alta quota di assunzioni programmate per profili professionali difficili da reperire. Il sistema economico e produttivo regionale si trova infatti ad affrontare un importante processo di trasformazione con cambiamenti in atto che portano spesso ad una carenza di lavoratori qualificati nei settori emergenti e, di converso, un surplus di lavoratori con competenze destinate a diventare obsolete in quelli tradizionali. Anche le transizioni digitale e verde hanno progressivamente comportato un cambiamento sia nei contenuti che nelle modalità del lavoro, con un forte impatto sulle aziende e sui lavoratori, rischiando così di ampliare ulteriormente il gap di competenze nella forza lavoro. A questo si aggiungono le tendenze demografiche negative, che - unite all'allungamento dei percorsi di istruzione dei giovani - determinano uno squilibrio tra flussi in uscita e in entrata nel mercato del lavoro. Tali tendenze incidono sull'aumento delle carenze di manodopera sia "quantitativamente", per una mancanza effettiva di lavoratori, sia "qualitativamente", poiché le caratteristiche dei giovani che entrano nel mercato del lavoro sono molto diverse da quelle di coloro che ne escono.

Lo squilibrio tra domanda e offerta di lavoro è dunque una questione multidimensionale, influenzata da fattori macro e micro che riflettono le peculiarità di ciascun contesto territoriale. Per circoscrivere lo squilibrio del mercato del lavoro locale e acquisire una comprensione più approfondita delle sue sfaccettature specifiche è necessario coinvolgere datori di lavoro, dipendenti e persone in cerca di lavoro con un'attenzione specifica a coloro che interagiscono con i Servizi pubblici per l'impiego. Le caratteristiche del mismatch nel mercato del lavoro risultano infatti modellate da (la combinazione reciproca e l'interazione di) variabili relative alla dimensione delle imprese locali dal lato della domanda di lavoro e alle caratteristiche specifiche dell'offerta. Da un lato, la maggior parte delle aziende della regione sono piccole e medie imprese, che si differenziano dalle grandi aziende in termini di cultura aziendale, processi di reclutamento, sviluppo delle risorse umane, attrattività, consapevolezza del mercato del lavoro locale, ecc. D'altro canto, è evidente che in molti casi i lavoratori disponibili possono essere interessati da varie forme di vulnerabilità che - in determinate condizioni - possono limitare la loro occupabilità e opportunità di lavoro (età matura, responsabilità di cura, disoccupazione di lunga durata, comodità nel ricevere prestazioni di previdenza sociale, ecc.).

Più in generale, l'attenzione va quindi rivolta alle diverse forme di disallineamento rilevate, al di là del mismatch di competenze e qualifiche, e a come le caratteristiche degli attori coinvolti contribuiscano a generare e/o rafforzare tali forme di disallineamento. Sebbene competenze e qualifiche siano ancora fattori importanti nel determinare situazioni critiche di carenza di manodopera, altri fattori come le pratiche di reclutamento, la consapevolezza delle dinamiche del mercato del lavoro, l'attrattività dei posti vacanti, i pregiudizi e gli stereotipi sociali svolgono anch'essi un ruolo cruciale. Adottare quindi un approccio territoriale quando si analizzano le dinamiche del mercato del lavoro può sicuramente contribuire alla definizione di misure e politiche mirate, tarate sulle specificità locali, per affrontare le esigenze e le sfide dei cambiamenti in corso.

5.4. SERVIZI SPECIALI

5.4.1. U.O.5 AT GESTIONE FONDI EUROPEI

OBIETTIVI

La finalità della U.O. riguarda i seguenti ambiti di azione: Assistenza Tecnica (AT): programmazione e gestione dei fondi strutturali della politica di coesione regionale, politiche migratorie, politiche sociali, programmazione e gestione di programmi europei.

ATTIVITÀ

AT PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI FONDI STRUTTURALI REGIONALI

PR Veneto FSE+ 2021-2027

Con decreto n. 35 del 3 novembre 2023 la Direzione Autorità di Gestione FSE ha affidato a Veneto Lavoro l'attività di assistenza tecnica per l'attuazione del Programma Regionale Veneto FSE+ per il ciclo di programmazione 2021-2027 (PR Veneto FSE+ 2021-2027), che attraverso una procedura in house providing Veneto Lavoro fornirà a Regione del Veneto per il periodo 1° gennaio 2024 – 31 dicembre 2026.

La realizzazione delle attività di Assistenza Tecnica FSE+ si pone come obiettivo fondamentale quello di supportare l'Autorità di Gestione e il personale regionale delle strutture responsabili di azione per le fasi di attuazione, gestione e controllo del PR Veneto FSE+ 2021-2027, così come previsto dal Piano di Lavoro e si sviluppa in due specifiche aree di intervento: la prima indicata come "Programmazione, gestione, valutazione e monitoraggio" e la seconda "Rendicontazione, controlli e pagamenti dei Programmi Comunitari".

L'Ufficio "AT Programmazione e gestione dei fondi strutturali regionali" persegue il coordinamento del progetto per la gestione dei processi relativi al reclutamento ed amministrazione del personale interno ed esterno assegnato al servizio e la redazione dei report periodici delle attività e rendicontazione delle spese.

Tale affidamento è avvenuto in continuità con il servizio di assistenza tecnica già affidato a Veneto lavoro per l'attuazione del Programma Operativo del Fondo Sociale Europeo 2014-2020 approvato dalla Commissione europea con Decisione C (2014) 9751 del 12 dicembre 2014 attuato con Dgr n. 1147 del 1 settembre 2015 e successive proroghe fino al 31/12/2023.

PR Veneto FESR 2021 - 2027

Con decreto n. 207 dell'11 dicembre 2023 la Direzione Programmazione Comunitaria ha affidato a Veneto Lavoro l'attività di assistenza tecnica per l'attuazione del Programma Regionale Veneto FESR per il ciclo di programmazione 2021-2027 (PR Veneto FESR 2021-2027), che attraverso una procedura in house providing, Veneto Lavoro fornirà a Regione del Veneto per il periodo 1° gennaio 2024 – 31 dicembre 2026.

La realizzazione delle attività di Assistenza Tecnica FESR si pone come obiettivo fondamentale quello di supportare la Direzione Programmazione Comunitaria e il personale regionale delle strutture responsabili di azione per le fasi di attuazione, gestione e controllo del Programma Regionale Veneto FESR, così come previsto dal Piano di Lavoro e si sviluppa in tre specifiche aree di intervento: la prima indicata come "Programmazione, gestione, valutazione e monitoraggio", la seconda "Rendicontazione, controlli e pagamenti dei Programmi Comunitari" e la terza "Programmazione informatica e gestione dei pacchetti applicativi".

L'Ufficio "AT Programmazione e gestione dei fondi strutturali regionali" persegue il coordinamento del progetto per la gestione dei processi relativi al reclutamento ed amministrazione del personale interno ed esterno assegnato al servizio e la redazione dei report periodici delle attività e rendicontazione delle spese.

AT POLITICHE MIGRATORIE

Veneto Lavoro, in continuità con le attività realizzate e i risultati raggiunti nell'ambito dei progetti finanziati dal Fondo Asilo Migrazione e Integrazione 2014-2020, si propone di fornire un contributo ancora maggiore alla realizzazione delle progettualità nel settennato 2021-2027, pur sempre nel rispetto delle funzioni attribuite all'Ente.

Si prevede quindi di implementare azioni e progettualità nell'ambito del programma FAMI 2021-2027, che in particolare si concentreranno su:

Progetto FAMI CIVIS VII. La proposta è stata presentata dal capofila Regione del Veneto, U.O. Cooperazione Internazionale, in partenariato con i CPIA del Veneto, Enti del Terzo Settore e Veneto Lavoro. Il Progetto costituisce un'importante iniziativa di formazione linguistica volta a garantire la piena integrazione sociale degli immigrati. In particolare, mira a promuovere, sostenere, valorizzare e implementare le attività di formazione linguistica e educazione civica nel territorio regionale, riconoscendo come la padronanza della lingua sia uno strumento imprescindibile per consentire al cittadino immigrato un inserimento attivo nel tessuto socio-lavorativo e un effettivo esercizio dei suoi diritti e doveri. Veneto Lavoro realizzerà moduli tematici sul lavoro finalizzati a promuovere l'apprendimento della lingua italiana e favorire l'acquisizione di competenze di cittadinanza, migliorare le capacità di adeguare l'uso della lingua al contesto lavorativo, facilitare l'inserimento/reinserimento di cittadini inoccupati o disoccupati, aiutare i lavoratori a inserirsi in modo efficace e costruttivo nel luogo di lavoro, aumentandone sicurezza e benessere.

Progetto FAMI – Rafforzamento inclusione scolastica in Veneto. Il progetto è stato presentato dal capofila Istituto Comprensivo 1 Martini di Treviso e vede come partner coinvolti Veneto Lavoro, Università Ca' Foscari di Venezia, Università IUAV di Venezia, Comune di Treviso, Istituto Comprensivo "Filippo Grimani" – VE-Marghera, Istituto Comprensivo "Tina Merlin" - Belluno, Istituto Comprensivo 12 Golosine - Verona, Liceo Ginnasio Statale "G. B. Brocchi" – Bassano del Grappa. Il progetto intende promuovere la realizzazione di interventi finalizzati al rafforzamento delle politiche di integrazione scolastica di alunni e studenti di Paesi terzi e al miglioramento dei servizi offerti dal sistema scolastico con particolare attenzione ai contesti multiculturali e periferici. Nell'ambito di un ampio partenariato, che coinvolgerà Università e Istituti Scolastici del territorio, Veneto Lavoro si propone di realizzare attività dedicate al contrasto della dispersione scolastica con specifici interventi di sostegno ai CPI del territorio, che svolgono l'attività in stretto raccordo con le Istituzioni scolastiche.

Progetto FAMI – RELEASE PLUS: REte LEgale Anti Sfruttamento. Il progetto, è stato presentato dal capofila Prefettura di Treviso e vede come partner coinvolti Veneto Lavoro, il Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata (Fisppa) - Università degli Studi di Padova, Una Casa per L'Uomo S.C.S., La Esse S. C. S. Il progetto prevede la qualificazione degli operatori dei CPI della provincia di Treviso e supporto alle loro attività attraverso una formazione giuridica di tipo teorico e pratico, la realizzazione di una guida sulla normativa di settore, una formazione interculturale attraverso l'affiancamento di esperti nelle materie delle migrazioni agli operatori dei CPI, la partecipazione alla costruzione/implementazione della rete territoriale. I destinatari del progetto sono gli operatori del settore coinvolti nei servizi, anche i CPI, rivolti ai cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio nazionale.

Progetto FAMI – POLIS - Piano Obiettivo Lavoro e Integrazione Sociale per i cittadini di Paesi terzi in Veneto. Il progetto è stato presentato dal capofila Regione del Veneto, U.O. Cooperazione internazionale, e vede come partner coinvolti Veneto Lavoro, Università IUAV di Venezia, Università Ca' Foscari di Venezia, Università di Verona, Università degli Studi di Padova, i comuni di Padova, Treviso, Venezia, Verona e Vicenza. La proposta si articola sugli obiettivi individuati alle lettere e) h) e j) del PN FAMI 2021-27, in coerenza con le tre azioni descritte in Avviso. 1. Consolidare una governance condivisa, multi-attore e multisettoriale; potenziare e qualificare la cooperazione tra gli attori locali delle politiche di integrazione dei migranti, attivare ricerche-azioni e interventi innovativi. Il risultato sarà un maggior coinvolgimento di soggetti che operano nel settore, attraverso attivazione di reti e/o protocolli di intesa, la qualificazione degli operatori dei servizi, la condivisione di strumenti di policy. 2. Valorizzare il pieno potenziale delle cittadine e dei cittadini stranieri per il miglioramento delle prospettive occupazionali e di autonomia personale, anche attraverso un potenziamento delle competenze. Ci si attende di sostenere in un percorso di inserimento socio-lavorativo e orientare almeno 2500 CPT (Cittadini dei Paesi Terzi). 3. Promuovere l'accesso dei CPT alla vita comunitaria attiva per favorire il dialogo, l'inclusione e una maggiore partecipazione alla sfera sociale e culturale, anche attraverso attività di comunicazione e informazione, il coinvolgimento dell'associazionismo straniero con la realizzazione di micro-interventi a trazione migrante e la promozione dello sport come veicolo di inclusione e di dialogo interculturale.

L'ufficio presidia il tema dell'inclusione e dell'integrazione dei cittadini immigrati su mandato della Giunta Regionale.

AT POLITICHE SOCIALI

Veneto Lavoro nel 2025 darà supporto alle attività previste dalla Convenzione con la Regione del Veneto Direzione Servizi Sociali e già attuate nelle precedenti annualità:

Dgr n. 1296 del 30 ottobre 2023:

Accordo di collaborazione triennale tra la Regione del Veneto e l'ente strumentale Veneto Lavoro, per la realizzazione di attività di assistenza tecnica a supporto dell'Ufficio regionale del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, in continuità con le azioni avviate con le Deliberazioni di Giunta regionale n. 389 del 30 marzo 2021 e n. 1402 del 11 novembre 2022.

Veneto Lavoro, a supporto delle attività di gestione dell'ufficio Regionale RUNTS, si impegnerà a fornire una assistenza tecnica che garantisca il funzionamento dell'ufficio regionale, che andranno sviluppate attraverso l'impiego di risorse professionali sotto il profilo qualitativo e quantitativo adeguate a garantire una rapida implementazione del RUNTS ed un efficiente funzionamento. L'obiettivo è di garantire per l'intera durata dell'Accordo all'ufficio del RUNTS un servizio costante:

- di assistenza tecnica di sistema, nella predisposizione e redazione degli atti di programmazione/progettazione, ai controlli, cui l'Ufficio del RUNTS sarà impegnato;
- di implementazione di specifiche attività gestionali relative alla costituzione e mantenimento del RUNTS;
- di supporto alla gestione operativa di progetti regionali che coinvolgono gli organismi del Terzo Settore;
- di realizzazione di attività di analisi e monitoraggio relative alla tematica del Terzo Settore sia con riferimento alle attività degli organismi attivi a livello regionale che a specifiche progettualità/linee di intervento regionale.

Dgr n. 1405 del 20 novembre 2023: "Prosecuzione dell'Accordo di collaborazione tra la Regione del Veneto – Direzione Servizi Sociali e l'Ente strumentale Veneto Lavoro per il rafforzamento della rete dei Servizi Sociali e la realizzazione di iniziative nazionali e regionali di promozione dell'inclusione sociale"(prosecuzione delle attività già previste dalla Dgr n. 1547 del 11 novembre 2021) per l'estensione delle attività finalizzate al rafforzamento della rete dei Servizi Sociali nel contesto delle progettualità nazionali e regionali di promozione dell'inclusione sociale, fino al 31 dicembre 2024, con possibilità di rinnovo per un anno. In particolare: supporto alla Direzione Servizi Sociali con personale dedicato per l'assistenza tecnica alle iniziative descritte in delibera inclusi laboratori, comunità di pratiche e seminari rivolti al territorio. Proseguirà inoltre l'attività relativa al Sistema Informativo Lavoro e Sociale di cui alla L.R. n. 5/2022 ai fini della sua manutenzione.

Dgr n. 525 del 14 maggio 2024: "Attività di assistenza tecnica e di rafforzamento delle capacità gestionali, tecniche e specialistiche finalizzate alla promozione di percorsi di inclusione socio lavorativa a favore dei detenuti. Impegno di spesa a favore di Veneto Lavoro. DDR n. 664 del 24 giugno 2024." È stata approvata la prosecuzione delle attività di assistenza tecnica e di rafforzamento delle capacità gestionali, tecniche e specialistiche finalizzate alla promozione di percorsi di inclusione socio lavorativa a favore dei detenuti. Con l'Accordo di collaborazione ai sensi dell'art. 15 della l. n. 241 del 7 agosto 1990 tra la Regione del Veneto, Direzione Servizi Sociali, e il Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria per la realizzazione di attività di assistenza tecnica e di rafforzamento delle capacità gestionali, tecniche e specialistiche finalizzate alla promozione di percorsi di inclusione socio-lavorativa a favore dei detenuti, Veneto Lavoro si impegna a promuovere attività di assistenza tecnica e di rafforzamento delle capacità gestionali, tecniche e specialistiche presso gli Uffici del Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria volte a promuovere percorsi di inclusione socio-lavorativa a favore dei detenuti.

COMMON GROUND "Azioni interregionali di contrasto allo sfruttamento lavorativo e di sostegno alle vittime" DDR n. 588 del 29/05/2023 e DDR n. 517 del 06/05/2024

Il progetto COMMON GROUND finanziato a valere sul PON Inclusione (FSE) 2014/2020 e sul PN Inclusione e lotta alla povertà 2021-2027. Il capofila del progetto è la Regione Piemonte e vede coinvolto un partenariato interregionale composto dalle Regioni Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Liguria e Veneto. La Regione del Veneto ha individuato quale partner territoriale Veneto Lavoro assieme a Comunità dei Giovani S.C.S. e Università di Verona. Il progetto prevede la realizzazione di interventi di supporto all'integrazione sociale, sanitaria, abitativa e lavorativa di cittadini di paesi terzi vittime e potenziali vittime di sfruttamento lavorativo.

Nello specifico, verranno individuati esperti sui temi dell'immigrazione e del mercato del lavoro, che saranno impiegati in attività di supporto agli operatori dei Centri per l'Impiego con attività specifiche finalizzate a prevenire e contrastare lo sfruttamento lavorativo.

L'obiettivo è quello di fornire ai lavoratori immigrati più vulnerabili un sostegno per l'inserimento nel mercato del lavoro legale e un orientamento ai percorsi formativi che ne aumentino l'occupabilità.

L'attività si svolgerà in modo flessibile sia all'interno dei CPI che in collaborazione con il servizio che si occupa di emersione, in un'ottica di prossimità e di intervento multi-agenzia.

AT PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DI PROGRAMMI EUROPEI

Progetto "D.O.M.D.E. 2 - Development of Moldovan Diaspora Entrepreneurship 2"

Il progetto è finanziato dal programma Mobility Partnership Facility I, ICMPDI Organizzazione Inter-governativa (International Centre for Migration Policy Development). Veneto Lavoro in collaborazione con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali sarà responsabile della realizzazione delle seguenti attività:

- a) rafforzamento delle capacità istituzionali dei funzionari operatori delle istituzioni e autorità locali della Repubblica di Moldova e della società civile nella gestione del rientro produttivo e valorizzazione delle competenze acquisite dai migranti, anche in ambito di economia sociale;
- b) formazione per lo sviluppo di imprenditorialità dei moldavi residenti nel proprio Paese e imprenditorialità di rientro dei moldavi presenti in Italia che volontariamente decidono di intraprendere un percorso di investimento imprenditoriale nell'ambito dell'economia sociale nel loro paese di provenienza;
- c) identificazione dei finanziatori e degli strumenti di accesso ai finanziamenti e/o agevolazioni finanziarie per la creazione di progetti di imprenditoria sociale;
- d) promozione degli strumenti e degli investimenti finalizzati al rientro produttivo e all'imprenditorialità nell'ambito dell'economia sociale;
- e) sviluppo di attività di capacity building, al fine di creare una collaborazione tra l'Osservatorio Migrazioni della Regione Veneto e l'Osservatorio Moldavo per una ricerca sul nesso tra migrazione e sviluppo dell'imprenditoria sociale in Moldova;
- f) promozione di nuove iniziative imprenditoriali con e per la diaspora attraverso sessioni strutturate di tutoraggio, mentoring e formazione esperienziale;
- g) partecipazione agli incontri del Comitato Direttivo e agli incontri di coordinamento progettuale con gli altri Partner.

Il progetto sarà attuato in collaborazione con gli altri partner, Diaspora relation Bureau of the State Chancellery of the Moldova e ANPAL servizi.

Progetto MOMENTUM+ è finanziato dal programma Erasmus+ Action Type KA220-VET - Cooperation Partnerships in vocational education and training (KA220-VET) Capofila è IMPACT HUB Lisbona (PT) e vede il coinvolgimento dei partner Veneto Lavoro, Fenntartható Vállalkozásokért Alapítvány(HU), Istituto Regionale per l'educazione e gli Studi Cooperativi Irecoop, Fundacion de la Universidad De Cantabria Para el Estudio y La Investigacion Del Sector Financiero(Es), Impact Hub Vienna GmbH (Au), Action Aid Hellas Astiki Mi Kerdoskopiki Etairia (Gr).

MOMENTUM+ mira a migliorare l'integrazione socioeconomica delle donne di Paesi terzi attraverso il potenziamento dei professionisti della Formazione Professionale (VET). L'obiettivo principale è dotare i professionisti di un programma completo, consentendo la personalizzazione dei programmi VET per le donne di Paesi Terzi, favorendo un mercato del lavoro più inclusivo e diversificato.

Il progetto prevede lo sviluppo di un programma di rafforzamento delle competenze dei professionisti/operatori VET, la creazione di una rete transnazionale di professionisti VET, attività di formazione, eventi locali e transnazionali, oltre a sforzi di advocacy per una migliore inclusione delle donne migranti.

In particolare è prevista l'erogazione di 35 ore di formazione per 10 professionisti della Formazione professionale provenienti da ciascuno dei cinque paesi di attuazione dell'UE. Questa formazione faciliterà la creazione di servizi innovativi che preparano le donne TCN alla formazione professionale e al mercato del lavoro. Gli eventi locali e transnazionali, delineati nei pacchetti di lavoro, forniranno ai professionisti VET strategie pratiche per il sostegno all'occupabilità delle donne migranti, insieme agli sforzi di advocacy con il settore privato per migliorare le pratiche di inclusione. Il progetto è in linea con la priorità orizzontale dell'inclusione e della diversità nell'istruzione, nella formazione, nella gioventù e nello sport, consentendo ai fornitori di IFP di creare programmi inclusivi, diversificati e multiculturali per le donne TCN. Si allinea inoltre alle priorità settoriali, compreso l'adattamento dell'istruzione e della formazione professionale alle esigenze del mercato del lavoro e il contributo all'innovazione nell'IFP. La collaborazione e lo scambio tra professionisti dell'IFP di diversi paesi contribuiscono alla diversità nell'istruzione e nella formazione, favorendo future collaborazioni e partenariati e promuovendo pratiche innovative per i migranti.

Progetto HR+Innovative competencies for HR manager among twin and social transition è finanziato dal programma ERASMUS+ Key Action 2 - Cooperation among organisations and institutions KA220 - Cooperation Partnerships. Capofila è FOREMA in collaborazione con Veneto Lavoro, Previform - Laboratório, Formação, Higiene e Segurança do Trabalho, Lda (PT), G12 GRUPO EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L. (ES), PC-Trend Ltd. (HU) ASSOCIATION EUROPEENNE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE (BE), FONDAZIONE ALDINI VALERIANI per lo sviluppo della tecnica (IT).

L'obiettivo del progetto è innovare il ruolo e il profilo del manager delle risorse umane attraverso lo sviluppo congiunto e transnazionale di un programma formativo, fornendo a coloro che sono responsabili del personale strumenti e metodologie per attrarre, integrare, coltivare il capitale cognitivo e farlo diventare una forza trainante per la doppia transizione e il riposizionamento competitivo dell'azienda.

Si vuole sperimentare all'interno di una filiera strategica per la transizione verde europea competenze, soluzioni organizzative e processi governati dai manager delle risorse umane allo scopo di:

- migliorare l'efficacia della formazione del personale (onboarding, reskilling, upskilling) attraverso la gestione strategica della conoscenza, fonte di valore e competitività aziendale;
- sviluppare soluzioni organizzative e servizi interconnessi con il territorio per rendere l'azienda più attraente per i nuovi bisogni di lavoratori e cittadini, aperta al multiculturalismo e alla diversità;
- aggiornare le competenze e il profilo professionale dei manager HR, accelerandone lo sviluppo verso nuovi modelli di azione, anche attraverso l'innovazione dei Repertori Professionali regionali o nazionali;
- acquisire le migliori pratiche da contesti territoriali più virtuosi rispetto alle sfide delineate e sviluppare soluzioni originali attraverso il confronto transnazionale;
- sostenere i sistemi produttivi nello sviluppo di strategie positive per l'integrazione dei nuovi cittadini UE e contro il calo demografico.

Dgr n. 613 del 4 giugno 2024

Attività di progettazione ed attuazione degli interventi previsti dal Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 18 gennaio 2024 "Individuazione delle misure formative che consentono l'accesso al **«Fondo per le attività di formazione propedeutiche all'ottenimento della certificazione della parità di genere»**, e relative modalità di ripartizione e trasferimento delle risorse alle regioni."

Veneto Lavoro provvederà a collaborare con la Direzione Lavoro e la Direzione Formazione della Regione del Veneto nella realizzazione delle attività previste in particolare: promuovere e rendere disponibile un'offerta di opportunità formative rivolta a micro, piccole e medio imprese propedeutica al conseguimento della certificazione della parità di genere ai sensi della Prassi UNI/PdR 125:2022.

Le attività formative hanno come obiettivo quello di aiutare le imprese, le lavoratrici e i lavoratori a comprendere le origini e il contesto del sistema di certificazione, condividere la ratio, gli obiettivi e i vantaggi, favorendo in tal modo una più ampia adesione alla certificazione dell'intero contesto aziendale. Nello specifico, l'offerta formativa che si intende promuovere, quindi, dovrà sviluppare sull'intero territorio regionale degli interventi mirati contro i pregiudizi e gli stereotipi legati al genere, diffondere principi etici, affrontare temi e modalità operative che l'organizzazione deve adottare per assicurare l'efficacia delle politiche per la parità di genere.

Progetto NET PES Erasmus PLUS KA220-VET Cooperation partnerships in vocational education and training



I Servizi Pubblici per l'Impiego lavorano insieme negli ecosistemi locali con diversi attori pubblici e privati che operano nel mercato del lavoro, che sta cambiando radicalmente a causa delle transizioni digitali ed ecologiche che potrebbero avere un impatto sulle dinamiche economiche a livello locale. I

SPI sono chiamati ad avere un ruolo centrale nel governo di tale cambiamento.

Il Progetto **"NET PES – Local labour markets in transitions"** ha come obiettivo la creazione di una rete di SPI a livello europeo per facilitare lo scambio di pratiche dell'intera catena del valore dell'istruzione, della formazione e delle politiche del mercato del lavoro, da un lato per affrontare le debolezze strutturali (ad esempio la disoccupazione giovanile strutturale) e dall'altro per far fronte ai bisogni emergenti dei lavoratori e delle aziende in transizione.

Il progetto risponde alla necessità di lavorare in modo innovativo sulle transizioni, adattando il ruolo degli SPI a questo mondo del lavoro fluido, mentre si passa da una fornitura di servizi tradizionali "brick and mortar" a un servizio ibrido-digitalizzato. Questa transizione comporta un'attenzione specifica all'accessibilità soprattutto per alcune categorie di persone in cerca di lavoro e di aziende.

La metodologia del progetto si basa e ha adattato l'approccio del **"BENCHLEARNING"** adottato dalla rete PES dell'UE. "Il benchmarking, che deve essere implementato dai PES, è definito come un processo per la creazione di un collegamento sistematico e integrato tra il benchmarking e le attività di apprendimento reciproco" (re: Rete PES - Manuale di benchmarking - CE 2017-2019).

Il “Benchlearning interregionale”, che sarà implementato dai PES, è definito come un processo per creare un collegamento sistematico e integrato tra il benchmarking e le attività di apprendimento reciproco”, coinvolgendo gli ecosistemi locali, gli SPI dell’UE realizzano anche diversi tipi di apprendimento comparativo a livello nazionale (tra paesi). L’adattamento agli ecosistemi locali includerà almeno quattro aree di benchlearning:



1. Attivazione e gestione sostenibile delle transizioni
2. Rapporti con i datori di lavoro
3. Progettazione e implementazione dei servizi PES basati sull'evidenza
4. Gestione dei partenariati e degli stakeholder

Questo approccio, pur funzionando da alcuni anni a livello comunitario, difficilmente è stato utilizzato in modo autonomo a livello locale.

Adattando il modello generale dell’UE, i partner analizzeranno, valuteranno, adatteranno e impareranno da altri partner. Tali metodi verranno implementati in 6 visite Learning Deep-Dive (LDD) che si svolgeranno in ciascuna delle aree coinvolte.

Il progetto prevede un fil rouge trasversale relativo alle transizioni digitali ed ecologiche, inoltre, affronta la necessità di aumentare l’attrattiva dei SPI nel mercato del lavoro locale aumentando la loro visibilità e comunicazione con i partner locali coinvolti nella governance e nel funzionamento dei mercati del lavoro competitivi.

Il partenariato del progetto è così composto: Capofila PÔLE EMPLOI AUVERGNE-RHÔNE-ALPES (FR); LE FOREM (BE); VENETO LAVORO (IT); SERVICIO DE EMPLEO DE CATALUNYA (ES); HELSINGIN KAUPUNKI (FI); AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID (ES); AGENZIA REGIONALE TOSCANA PER L'IMPIEGO (IT); ARBETSMARKNADSFÖRVALTNINGEN, STOCKHOLMS STAD (SE).

Progetto THAMM Plus: Towards a Holistic Approach to Labour Migration Governance and Labour Mobility in Italy and North Africa



Funded by
the European Union



Finanziato dall'Unione Europea e gestito dall'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM), il progetto THAMM Plus intende promuovere la mobilità della forza lavoro qualificata tra

i Paesi del Nord Africa e l'Italia per affrontare le carenze di manodopera, garantendo la protezione dei lavoratori lungo tutto il ciclo migratorio.

In tutta l’Unione Europea (UE), inclusa l’Italia, gli sviluppi demografici, tecnologici ed economici stanno portando a carenze di manodopera, disallineamenti e inadeguatezze, nonché a nuove esigenze di competenze. Nel nostro Paese, il bisogno di manodopera non farà che aumentare con gli investimenti relativi al PNRR. Tuttavia, il sistema italiano di istruzione e formazione non potrà che soddisfare il 60% circa della domanda potenziale nei prossimi cinque anni, con livelli critici di disallineamento per meccatronica, meccanica ed energia.

In linea con l’approccio promosso dalle Talent Partnerships dell’UE, THAMM Plus prevede la creazione di uno schema di mobilità lavorativa tra Italia e Marocco con programmi pre-partenza di formazione professionale e civico-linguistica per potenziali lavoratori migranti, per colmare le carenze di manodopera esistenti nel settore della meccatronica in tre regioni italiane: Lombardia, Veneto, Emilia-Romagna. Lo schema si avvale dell’articolo 23 del Testo Unico sull’immigrazione e utilizza il modello delle Skills Mobility Partnerships promosso dall’OIM, garantendo così che l’azione sia reciprocamente vantaggiosa e contribuisca allo sviluppo sostenibile di tutte le parti coinvolte.

Il progetto si propone di sviluppare ed implementare programmi pilota di mobilità e riqualificazione per i potenziali migranti beneficiari, in collaborazione con le parti interessate in Italia, Marocco e Tunisia, attraverso due principali schemi: uno tra Tunisia e Italia nel settore edile ed uno tra Marocco e Italia nel settore della meccatronica.

Il secondo schema di mobilità, in particolare, coinvolge da vicino i Servizi pubblici per il lavoro delle regioni Emilia-Romagna, Lombardia e Veneto, dando l’opportunità alle aziende situate in questi territori di:

- beneficiare del progetto per soddisfare i fabbisogni occupazionali attraverso l’assunzione di professionisti qualificati;
- partecipare ad attività di formazione gratuite offerte da OIM;
- esplorare il potenziale del Nord Africa come mercato del lavoro ed economico.

Veneto Lavoro sta supportando la Regione del Veneto Area Politiche economiche, capitale umano e programmazione comunitaria, Direzione Lavoro nell’implementazione delle attività previste.

AT SEDE BRUXELLES REGIONE DEL VENETO

L'Accordo di collaborazione tra la Sede di Bruxelles della Regione del Veneto e Veneto Lavoro ha permesso lo sviluppo della collaborazione su obiettivi comuni che si intendono perseguire nelle annualità 2023-2025 con il "Progetto di potenziamento delle attività di rappresentanza e gestione dei dossier della Regione Veneto presso le Istituzioni europee "Bruxelles 2023-2025" Dgr n. 2 del 10/01/2023.

La collaborazione tra la Sede di Bruxelles della Regione del Veneto e Veneto Lavoro prevede i seguenti obiettivi che si intendono perseguire nelle annualità 2023-2025:

- sostenere e rafforzare il ruolo della Regione del Veneto in Europa, assicurando l'adeguata rappresentanza e la tutela e la promozione dei suoi interessi, presso le Istituzioni europee e altri organismi europei ed internazionali;
- rafforzare i partenariati, espressione dei progetti, coinvolgendo gli attori regionali della quadrupla elica (pubblico, privato, accademia e società civile);
- rimanere il punto di riferimento principale per informazione e ricerca di partenariati per gli attori territoriali del Veneto;
- migliorare la qualità delle idee progettuali favorendo l'adozione e la condivisione di metodologie di progettazione adeguate e il confronto tempestivo con le istituzioni europee;
- garantire un'informazione di alta qualità, partendo dai dati già presenti per migliorare l'anticipazione e la diffusione delle novità con l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione.

Il principale risultato auspicato è la maggiore rappresentatività della Regione e degli attori territoriali nei processi di relazione, creazione e partecipazione alle Reti, esistenti o di futura adesione, e di capacità di comunicare le esigenze territoriali e le progettualità presso gli attori – Istituzioni ed altri Enti – presenti a Bruxelles.

L'azione di Assistenza Tecnica di Veneto Lavoro ha lo scopo di supportare la Direzione di Bruxelles e il personale regionale delle strutture responsabili per le fasi di attuazione, gestione e controllo del progetto e si sviluppa in specifiche aree di intervento: Programmazione e Gestione, procedure comparative, appalti, rendicontazione e controlli.

5.4.2. U.O. 6 UNITÀ DI CRISI E SERVIZI ALLE IMPRESE

OBIETTIVI

L'U.O.6 Unità di Crisi e servizi alle imprese (di seguito Unità di Crisi), nel corso del 2025, prosegue nello svolgimento delle attività di gestione delle situazioni di crisi aziendali, settoriali e territoriali e/o di filiera di competenza, grazie anche al progetto: "Unità di crisi aziendali, territoriali e settoriali – Periodo 2024-2026 – Supporto ai processi di risoluzione delle crisi e alla reindustrializzazione".

In continuità con i periodi precedenti, per la realizzazione delle attività affidate, la struttura si rapporta con i diversi soggetti coinvolti nei processi di gestione delle crisi, ovvero con le Direzioni Regionali e gli enti strumentali regionali, con gli enti di area vasta, con le associazioni di categoria e le organizzazioni sindacali del territorio. L'Unità di Crisi si confronta e realizza azioni comuni con la Struttura per le crisi di impresa del MIMIT e/o con altri enti/strutture nazionali competenti ai fini della risoluzione delle crisi aziendali/settoriali/di filiera e/o dell'attuazione di azioni di reindustrializzazione.

In ottica di coerenza e uniformità di azioni, l'Unità di Crisi opera in stretto coordinamento con l'Assessorato al Lavoro della Regione del Veneto, primo soggetto regionale investito dalle crisi aziendali in considerazione delle ricadute occupazionali, e con la Presidenza della Regione del Veneto, per il tramite della segreteria generale, soggetto garante della coerenza e della visione unitaria degli strumenti attivabili sul territorio regionale.

Lo scopo principale dell'attività dell'Unità di Crisi è supportare la Regione del Veneto nella gestione delle crisi aziendali, territoriali e di settore e/o di filiera in modo concertato con le Parti sociali e gli altri *stakeholder*, secondo il modello consolidato, con gli obiettivi di ridurre il rischio di chiusura e di aumentare le opportunità di ricollocazione dei lavoratori coinvolti nelle crisi, attraverso l'utilizzo e l'implementazione di strumentazione in grado di favorire i processi di riqualificazione, riconversione e reindustrializzazione del tessuto produttivo regionale.

Con le azioni poste in essere, l'Unità di Crisi intende conseguire i seguenti obiettivi specifici:

- rafforzare le attività di accompagnamento, presidio e governo regionale dei tavoli di crisi;
- potenziare l'attività di monitoraggio delle situazioni di crisi, mediante indagini e analisi di tipo congiunturale e strutturale;
- consolidare e affinare i metodi di analisi di tipo qualitativo e quantitativo dell'andamento economico-finanziario e monitoraggio delle tendenze e degli altri fenomeni di rilievo relativi alle situazioni di crisi o declino produttivo di filiere, settori, territori, reti di imprese;
- supportare l'attivazione e il rafforzamento delle politiche attive del lavoro per la gestione degli esuberanti;
- supportare le politiche di riconversione e reindustrializzazione a sostegno della tenuta dei livelli occupazionali, anche attraverso la sperimentazione di strumenti innovativi;
- stimolare l'evoluzione del sistema regionale di relazioni industriali quale vettore competitivo della ripresa economica;
- contribuire allo sviluppo di attività da realizzare con la Struttura per la crisi di impresa del MIMIT e/o con altri enti/strutture nazionali o regionali competenti ai fini della risoluzione delle crisi aziendali/settoriali/di filiera e/o dell'attuazione di azioni di reindustrializzazione.

ATTIVITÀ

Gestione e prevenzione delle crisi aziendali complesse

Le attività principali previste dall'Unità di Crisi riguardano la gestione dei tavoli di crisi aziendali complesse secondo il modello implementato e consolidato che si articola nelle seguenti fasi: accoglimento delle istanze per l'avvio dell'istruttoria; avvio dell'istruttoria; coordinamento istituzionale a livello regionale; mediazione e coordinamento degli attori locali; coordinamento istituzionale a livello locale; eventuale coinvolgimento e coordinamento con le istituzioni nazionali; costituzione del tavolo tecnico regionale; definizione degli interventi di natura industriale e finanziaria (ristrutturazione, riconversione del sito produttivo, progetti di ricerca e sviluppo, credito e finanza, ecc.); individuazione degli interventi di politica attiva (processi di riqualificazione, aggiornamento adattamento delle competenze dei lavoratori, azioni di outplacement) e di sostegno al reddito; accordo quadro; monitoraggio dello stato di avanzamento.

CRISI AZIENDALI COMPLESSE

I casi in carico all'Unità di Crisi sono 52 (aggiornamento al 30 settembre 2024) per oltre 11mila lavoratori coinvolti, tra questi:

- 12 presentano maggiori complessità dovute alle dimensioni, alla rilevanza strategica per il tessuto produttivo e socio-economico regionale o ad altri fattori specifici;
- 19 casi, in riferimento agli stessi parametri, presentano una complessità elevata, ma inferiore rispetto a quella della decina sopra richiamata;
- gli altri casi sono oggetto di attività di monitoraggio/revisione.

Le imprese in crisi attualmente in carico afferiscono trasversalmente ai diversi settori.

In dettaglio, tra i casi aziendali a maggiore complessità gestiti nel 2024, e che saranno oggetto di gestione anche nel 2025, rientrano:

- **Ceramica Dolomite:** l'azienda sta realizzando un complesso e profondo processo di reindustrializzazione e rilancio del sito ex Ideal Standard rilevato nel 2022;
- **Speedline:** la transizione avviata nel 2023 ha riscontrato criticità che hanno portato alla necessità di definire un nuovo percorso per il salvataggio e il rilancio;
- **Superjet International:** l'azienda attraversa una fase di incertezza per la situazione generatisi in seguito all'invasione russa dell'Ucraina e al conseguente congelamento delle azioni riferibili al governo russo;
- **Innovatek:** l'impresa sta implementando un piano industriale di reindustrializzazione dopo aver rilevato parte dello stabilimento ex Safilo di Longarone (BL).

Gestione e prevenzione delle crisi territoriali e/o di settore/filiera

In riferimento a settori e/o filiere l'Unità di Crisi garantisce il supporto in termini di assistenza tecnica alle azioni regionali volte alla prevenzione/gestione/risoluzione delle crisi/transizioni anche mediante la definizione e l'implementazione di accordi protocolli e/o programmi. I tavoli principali trattati dall'Unità di Crisi sono: TAM (tessile, abbigliamento, moda), conciario, calzaturiero, logistica, cementifici (bassa padovana), occhialeria, aeroportuale (Polo aeronavale di Venezia Tessera), termale (Euganeo), acque minerali.

CRISI TERRITORIALI E/O DI SETTORE/FILIERA

L'Unità di Crisi ha svolto attività di supporto alla stesura e alla sottoscrizione di tre importanti protocolli regionali di filiera definiti negli ultimi tre anni:

- Protocollo per il superamento delle criticità della filiera della logistica (2021-2024);
- Protocollo per la definizione di un Piano Strategico per la Formazione dedicata al settore dell'occhialeria per il triennio 2023-2025;
- Protocollo per la definizione di un Piano Strategico per la Formazione e la promozione di un modello di welfare territoriale e identità d'area dedicato alla filiera della pelle per il triennio 2024-2026.

In riferimento all'area di crisi industriale complessa di Venezia, l'Unità di Crisi ha supportato la regione nella procedura di riconoscimento dell'area, nella definizione e sottoscrizione dell'Accordo di Programma, nella redazione e nell'implementazione del PRRI (Progetto di Riconversione e Riqualificazione Industriale). Attualmente l'Unità di Crisi fornisce assistenza tecnica alle aziende interessate ad investire nell'area beneficiando degli aiuti di cui alla l. n. 181/89.

Supporto alla reindustrializzazione e riconversione

Nel supporto alla reindustrializzazione aziendale, territoriale e settoriale/di filiera, l'Unità di Crisi garantisce assistenza tecnica nelle seguenti attività:

- supporto alla gestione dell'area di crisi industriale complessa di Venezia e delle aree di crisi industriale non complesse presenti sul territorio regionale;
- supporto alla definizione/implementazione di strumenti finanziari/linee di intervento, protocolli regionali, finalizzati al sostegno di azioni di reindustrializzazione e riconversione;
- supporto all'individuazione e disamina di partner industriali e/o di investitori qualificati rispetto all'attuazione di programmi di reindustrializzazione;
- supporto alla definizione di interventi di politica passiva e attiva del lavoro.

È, inoltre, prevista la prosecuzione dei servizi a supporto del rilancio di filiere "caratteristiche" regionali in crisi complessa e/o a rischio di obsolescenza industriale attraverso il supporto ai tavoli settoriali.

REINDUSTRIALIZZAZIONE E RICONVERSIONE

Supporto alla reindustrializzazione per la risoluzione di crisi aziendali.

Nel corso del 2024 sono stati strutturati, con il supporto dell'Unità di crisi, percorsi e/o accordi tra *partner* industriali/investitori e Parti sociali riferiti alla reindustrializzazione delle seguenti imprese con sede in Veneto: Molex Zetronic, Cantiere Navale Vittoria e Italgelato. Nel 2025 potranno essere sottoscritte modifiche o integrazioni agli accordi in essere e definiti ulteriori accordi relativi a nuovi processi di reindustrializzazione assistiti.

Supporto alla definizione/implementazione di strumenti finanziari/linee di intervento, protocolli regionali.

Nel 2024 è proseguita l'attività di gestione e prevenzione delle crisi di settore/filiera realizzata attraverso i tavoli di settore. In particolare si sono riuniti i tavoli del calzaturiero, della concia, dell'occhialeria e delle acque minerali e sono state realizzate attività di supporto alla filiera "TAM". In riferimento alle politiche settoriali regionali è stato garantito il supporto tecnico alla definizione del protocollo della concia attualmente in fase di sottoscrizione e sono state avviate le interlocuzioni per la predisposizione del protocollo della filiera "TAM". Nel corso del 2025 saranno realizzate attività di implementazione dei protocolli in essere e di definizione di nuovi accordi.

Nel corso del 2024 è proseguito il supporto alla Regione per l'implementazione delle procedure e degli strumenti per la ricollocazione collettiva previsti nell'ambito del Programma GOL. Per il 2025 si prevede la prosecuzione di tale attività con il rinnovo della strumentazione regionale.

Si segnala inoltre che l'Unità di crisi ha interloquito con le strutture nazionali competenti per i seguenti ambiti:

- il rinnovo, anche per il 2025, della CIGS di cui art. 44 del D.L. n. 109/2018, strumento che si è rivelato cruciale nei processi di reindustrializzazione gestiti negli ultimi anni;
- il rifinanziamento dell'esonero del costo del TFR e del ticket di licenziamento per le CIGS attivate nell'ambito delle procedure concorsuali, di cui all'articolo 43-bis del D.L. n. 109/2018;
- l'estensione dell'applicazione dell'art. 1, commi 224 e ss della legge n. 234/2021 la cd "procedura anti-delocalizzazioni" anche ai gruppi di imprese;
- l'applicazione del Regolamento (UE) 2023/1115 Antideforestazione "EUDR" nell'ambito delle produzioni conciarie.

Supporto alle aree di crisi industriale

Nel corso del 2024 è stata assicurata assistenza tecnica in riferimento all'attuazione delle misure previste dal PRRI dell'area di crisi industriale complessa di Venezia. Analoghe attività saranno svolte nel 2025.

Monitoraggio ed Analisi

Con tale attività l'Unità di Crisi intende affinare ulteriormente la capacità di analizzare i fenomeni collegati all'avvio e allo sviluppo delle crisi aziendali al fine di supportare gli attori che operano a vari livelli nel percorso di gestione dagli operatori presenti nei tavoli fino agli *stakeholder*. Nello specifico, le azioni potranno riguardare:

- la predisposizione e sistematizzazione della documentazione riferita alle crisi aziendale gestite;
- la progettazione e realizzazione di analisi su specifiche esigenze connesse alla gestione delle crisi aziendali o al sostegno dei processi di reindustrializzazione;
- l'aggiornamento del sistema di analisi delle crisi, dell'andamento economico-finanziario e del monitoraggio delle tendenze e degli altri fenomeni di rilievo relativi alle situazioni di crisi o declino produttivo di filiere, settori, territori, reti di imprese;
- la realizzazione di report sulle tendenze di filiere, settori, territori, reti di imprese regionali in relazione ai fabbisogni espressi/rilevati.

Comunicazione

L'azione di comunicazione rappresenta un indispensabile strumento a favore della diffusione e crescita della cultura di anticipazione delle crisi e della gestione della reindustrializzazione. È necessario valorizzare e diffondere le buone prassi attraverso la presenza dei protagonisti, inoltre risulta importante raccordare i principali operatori della gestione delle crisi, creando occasioni di dialogo. Pertanto si intende implementare attività di comunicazione del modello, delle azioni e delle buone prassi, tramite iniziative dedicate (seminari, convegni, workshop) e attraverso l'uso dei principali canali web e social.

5.4.3. U.O. 7 VENETO WELFARE

OBIETTIVI

L'attività di Veneto Welfare nel corso del 2025, si concentrerà su:

- Promozione e gestione del sistema di accreditamento
- Analisi specialistiche collegate all'Osservatorio Welfare;
- Attività del Comitato Scientifico e pubblicazione 5° quaderno del welfare;
- Programmazione di comunicazione e Veneto Welfare Day;
- Gestione del registro imprese virtuose (LR n. 15/2/2022, n.3).

Promozione e gestione del sistema di accreditamento: (1) previdenza complementare contrattuale, (2) previdenza sanitaria, (3) bilateralità, (4) welfare territoriale e aziendale.

L'accREDITAMENTO è una modalità di riconoscimento e di valorizzazione selettiva, che prelude sia all'attivazione di strumenti e risorse per migliorare le strutture accreditate, incentivare una quota di investimenti nel territorio.

Il sistema di accreditamento previsto dalla l.r. n. 15/2017 è entrato a pieno regime, anche nella sua funzione di certificazione degli erogatori di servizi, che si prevede abbiano precise e definite caratteristiche stabilite dal legislatore regionale; nell'arco dell'anno l'obiettivo è di spingere nella promozione del sistema di accreditamento aumentandone le adesioni raggiungendo i seguenti obiettivi:

- a) essere il mezzo con cui la pubblica amministrazione certifica e controlla l'adeguatezza dell'organizzazione e la qualità dei servizi e delle prestazioni, al fine di garantire un adeguato standard anche proponendo agevolazioni su bandi e avvisi pubblici;
- b) essere uno strumento fondamentale all'interno dei piani di attuazione della programmazione, in quanto funzionale al perseguimento degli obiettivi programmatici, consentendo una più ottimale organizzazione dell'offerta di servizi, in termini di dimensionamento, di distribuzione nel territorio, di specializzazione;
- c) essere anche uno strumento per la gestione dei rapporti giuridici e finanziari tra la pubblica amministrazione e i soggetti (pubblici e privati) che erogano i servizi.

Analisi specialistiche: Osservatorio Welfare

Costruire un modello di welfare con un'ottica sistemica, ricercando un nuovo equilibrio tra servizio pubblico e offerta integrativa sussidiaria, è l'obiettivo strategico della l.r. n. 15/2017, in materia di previdenza complementare e welfare integrato regionale. In una logica incrementale e flessibile, sarà sviluppato da un nuovo piano di ricerca che vedrà coinvolte le maggiori Università in Italia, con relative sottoscrizioni delle convenzioni.

L'obiettivo generale è di proseguire le analisi sulle dimensioni del welfare previdenziale sanitario bilaterale aziendale e territoriale.

Verrà data continuità alla convenzione con il "Forum Terzo settore", definendone il perimetro di analisi verso la messa in comune delle banche dati. Proseguirà la collaborazione con il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali per i dati sulla contrattazione di secondo livello in Veneto riguardo l'opzione welfare. Fino ad arrivare ad un accordo di collaborazione con Secondo welfare, le due realtà di ricerca più significative in tema di welfare a livello nazionale.

Attività del Comitato Scientifico

L'impegno del comitato scientifico sarà rivolto verso specifici focus di ricerca, tra cui l'analisi in tema di welfare e regionalismo differenziato, la promozione e sostegno dei fondi previdenziali complementari e sanitari e il ruolo del terzo settore nell'erogazione di servizi di welfare aziendale.

L'obiettivo sarà quello di dare contributi concreti allo sviluppo dei processi socio-economici e alla coesione sociale sostenendo il welfare, promuovendo il benessere individuale e collettivo dei lavoratori/cittadini attraverso la conoscenza puntuale dei fenomeni e delle diverse condizioni e situazioni. Il tutto con uno sguardo attivo agli obiettivi della Legge di riferimento che prevede la pianificazione di azioni di comunicazione, informazione e marketing sociale per un ecosistema territoriale in grado di rispondere, con logiche di prossimità, ai bisogni delle persone, delle imprese e delle comunità locali.

Programma comunicazione e Veneto Welfare Day 2025

Nell'ambito del Welfare Day è previsto un momento convegnistico nel quale, attraverso un modello ormai consolidato, saranno messi a confronto i vari rappresentanti delle istituzioni, esperti, organizzazioni sindacali, associazioni datoriali, mondo finanziario e assicurativo, Università, Terzo Settore e Ordini professionali, sulle tematiche del welfare previdenziale, bilaterale, aziendale e territoriale.

La manifestazione Veneto Welfare Day ha la finalità di valorizzare il perno dell'azione di Veneto Welfare, il sistema regionale di accreditamento delle forme collettive di welfare, esempio unico in Italia, che conta al momento 23 enti accreditati nei diversi ambiti di intervento (previdenza complementare, assistenza sanitaria integrativa, enti e fondi bilaterali e le altre forme di welfare integrativo) e che consente di certificare le forme di welfare presenti sul territorio che offrono servizi di qualità e che garantiscono un ritorno nell'economia reale.

Nell'ambito della manifestazione è previsto un premio alla partecipazione dei giovani laureati ai sistemi di welfare attraverso il premio tesi di laurea e premio alle buone prassi di welfare aziendale.

Il piano di comunicazione annuale è finalizzato a promuovere la previdenza complementare la bilateralità e il welfare aziendale e territoriale, inoltre è prevista una campagna informativa sul valore della previdenza complementare.

5.5. SERVIZI INTERNI

5.5.1. U.O.1 BILANCIO E APPROVVIGIONAMENTI

OBIETTIVI

La U.O. garantisce (1) gestione del Bilancio e gestione finanziaria/patrimoniale, (2) gestione delle sedi periferiche dell'Ente, (3) programmazione e controllo nella gestione degli approvvigionamenti e contratti. Inoltre, presidia la gestione dei servizi aziendali generali, assicura l'esecuzione delle Procedure per la gestione dell'attività contabile e gestisce tutte le procedure di Rendicontazione anche con riferimento al PNRR.

ATTIVITÀ

Bilancio, gestione finanziaria, Beni mobili

L'ufficio si occupa:

- adozione del Bilancio di previsione;
- adozione rendiconto;
- asseverazione debiti-crediti con Regione del Veneto;
- riaccertamento residui;
- assestamento di bilancio;
- gestione cassa economale;
- gestione registro fatture;
- elaborazione mandati di pagamento e reversali di incasso.

Patrimonio, inventario e beni mobili

L'ufficio gestisce il costante aggiornamento dell'inventario dei beni mobili, garantendo il rispetto delle procedure operative condivise con tutti i consegnatari dei beni patrimoniali. In particolare revisiona costantemente il documento amministrativo-contabile dell'inventario attraverso le seguenti operazioni:

- registrazione di carico di nuovi beni patrimoniali e predisposizione verbale di consegna;
- raccolta delle comunicazioni dei consegnatari per l'eventuale movimentazione di beni tra subcentri;
- cancellazione di beni obsoleti, rotti o non più funzionali e predisposizione degli atti per lo scarico inventariale quali, nulla osta, verbale e determina, ecc.;
- sopralluogo presso i subcentri per il costante monitoraggio dell'inventario;
- aggiornamento del gestionale attraverso le procedure informatiche predefinite;
- predisposizione e aggiornamento delle procedure operative da divulgare a tutti i consegnatari dei beni.

Rendicontazione

L'ufficio garantisce il supporto alle strutture nella fase delle rendicontazioni su progettualità comunitarie, statali e regionali. Collabora con la Regione per indagini conoscitive in merito alla rendicontazione di determinate spese, progetti, CUP, e per particolari richieste delle Autorità, come il Ministero del Lavoro o la Corte dei Conti. Svolge attività di controllo, monitoraggio e rendicontazione sui progetti regionali, e/o comunitari affidati all'Ente. In collaborazione con le altre U.O. titolari dei progetti medesimi, verifica i documenti e i giustificativi di spesa (fatture o ricevute, documenti contabili aventi forza probatoria equivalente, scontrini fiscali, ecc.) e di pagamento, che provano l'effettivo sostenimento della spesa (mandati di pagamento quietanzati, ricevute di bonifici bancari, ecc.) nonché le specifiche per identificare i pagamenti legati al PNRR, quando ricorrono i casi, al fine di evitare la doppia rendicontazione, contribuendo fattivamente a realizzare i documenti di rendicontazione intermedia o finale dei progetti.

I progetti seguiti sono:

- Potenziamento straordinario dei CPI e PNRR;
- Progetto POC SPAO;
- Assistenza Tecnica per l'attuazione del Programma Regionale Veneto FSE+ 2021-2027;
- Assistenza Tecnica per l'attuazione del Programma Regionale Veneto del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale FESR 2021-2027;
- Assistenza Tecnica a supporto dell'Ufficio Regionale del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore;
- Iniziative Regionali per il Rafforzamento della Rete dei Servizi Sociali dell'Inclusione Sociale;
- Assistenza Tecnica specialistica dell'Unità di Crisi Aziendali, Territoriali e Settoriali.

Viene garantito il supporto alle altre unità operative che gestiscono progetti specifici per quanto concerne la rendicontazione.

Gestione Approvvigionamenti

Gli uffici garantiscono le procedure di gara e della stipula dei contratti per affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi. In particolare segue le verifiche necessarie in materia di contratti pubblici con l'obiettivo di:

- assicurare la conformità della procedura di gara scelta;
- accertare i criteri di selezione degli operatori economici da invitare;
- assicurare la disponibilità delle risorse per l'appalto;
- assicurare la corretta esecuzione delle procedure pubblicistiche per le gare di appalto, nelle modalità e nei tempi previsti;
- garantire la conformità delle fatture relative alla pubblicità della gara di appalto;
- assicurare la legittimità delle commissioni di gara, verificando la sottoscrizione della dichiarazione di inesistenza cause di incompatibilità per i membri delle commissioni di gara;
- assicurare la correttezza procedurale ed il rispetto dei tempi previsti per le procedure di gara scelte;
- assicurare il rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, come disciplinate dalla normativa vigente - L. 136/2010 e s.m.i.

Vengono costantemente aggiornate le comunicazioni all'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione), già Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP), MIT nel rispetto della l. n. 190/2012. Viene svolta un'azione di coordinamento con tutte le U.O. al fine di rispettare la programmazione biennale degli acquisti prevista dalla norma in materia.

Gli uffici gestiscono il magazzino e la distribuzione dei materiali alle U.O. di Veneto Lavoro e agli Ambiti territoriali; gestisce l'autoparco e le utenze per la fornitura di luce, acqua e gas; gli interventi di manutenzione ordinaria, della logistica e dei rapporti con i vari condomini sedi dei CPI, dal punto di vista logistico si occupa della messa in opera degli arredi acquistati e dell'eventuale spostamento da una sede all'altra.

Rispetto alla programmazione per l'anno **2025**, si procederà con l'avvio di alcune procedure di gara/affidamenti, di seguito le più significative:

- acquisto arredi speciali;
- servizio organizzazione eventi e fiere del lavoro;
- servizi di comunicazione;
- servizi per contact center;
- servizio nolo fotocopiatori.
- Servizi assicurativi.

Gestione sedi dell'Ente

- Ammodernamento dell'arredo e delle attrezzature delle sedi dei CPI.
- Attuazione del programma di interventi infrastrutturali/trasferimento delle sedi dei CPI in locazioni adeguate ai servizi per i cittadini e le imprese. Di seguito si dettagliano gli interventi avviati nel corso degli anni precedenti e che continueranno nel corso del 2025. Gli interventi previsti dovranno concludersi perentoriamente entro il 30/06/2026 poiché i finanziamenti sono gestiti con fondi stanziati dal PNRR.

CPI di	CONVENZIONE	AVVIO LAVORI	RISORSE
Venezia-Mestre	convenzione sottoscritta con il Comune e Città Metropolitana di Venezia per l'immobile Rampa Cavalcavia	23 settembre 2024	2.000.000,00
Padova Zona Industriale	convenzione sottoscritta con il Comune	Inizio lavori 2025	500.000,00
Vicenza	convenzione sottoscritta con il Comune	Lavori ancora da avviare	
Bovolone	convenzione sottoscritta	inizio lavori previsto per marzo 2025	750.000,00
Camposampiero	convenzione sottoscritta con il Comune	Inizio lavori aprile 2024	1.794.355,00
Portogruaro	convenzione sottoscritta con il Comune	Lavori conclusi, sede operativa ottobre 2024	
Bassano del Grappa	proposta una nuova sede presso la Cittadella Servizi Ex Caserma Fincato Palazzina R"		
Verona	Proposto dal Comune l'acquisto di una porzione di immobile da condividere con l'Inps ubicata in via Battisti, 19		
Cittadella	in corso di trattativa per acquisto di un		

CPI di	CONVENZIONE	AVVIO LAVORI	RISORSE
	nuovo immobile		
Piove di Sacco	Comune uscirà con una indagine di mercato per una eventuale nuova sede	_____	_____
Valdagno	in corso trattativa con il comune per acquisto e ristrutturazione di un immobile	_____	_____
Belluno	in corso trattative per individuazione nuova sede	_____	_____
Treviso	in fase di verifica con Comune di Treviso e Provincia per ristrutturazione	_____	_____
Este	convenzione sottoscritta con il Comune	entro ottobre 2024 il CPI sarà trasferito al primo piano del medesimo immobile	_____

- identificazione e avvio di uffici periferici ai CPI presso amministrazioni comunali in relazione alla programmazione nazionale per singolo CPI.

NUOVO CPI DI VENEZIA

OBIETTIVO

Dotare la città di un nuovo CPI moderno e rispondente alle caratteristiche previste dal piano di potenziamento mediante l'ampliamento di spazi esistenti, interventi di ristrutturazione, ammodernamento e decoro interno ed esterno. Tali interventi verranno realizzati attraverso l'erogazione a favore della amministrazione comunale di contributi a copertura delle spese previste e dettagliate nel piano di potenziamento regionale.

AZIONI

- Individuazione **immobile** di proprietà della Città Metropolitana di Venezia
- Convenzione** Veneto Lavoro, Comune di Venezia e Città Metropolitana di Venezia
- Riqualificazione dell'immobile mediante risorse previste nel PNRR** Missione 5, Componente 1 Investimento 1.1, con il quale l'Ente si impegna ad intervenire finanziando l'opera con le risorse del PNRR fino ad un massimo di 2 milioni di euro.

RISULTATI

Riqualificazione di immobile in posizione strategica per l'erogazione dei servizi del CPI (vicinanza a mezzi di trasporto pubblici, disponibilità di spazi per l'erogazione di vari servizi di politica attiva da parte dei CPI) **entro aprile 2025**.

Nuova sede CPI Venezia

Convenzione VL con Comune e Città Metropolitana VE

progetto esecutivo e realizzazione degli interventi da parte CMV

disponibilità nuova sede entro **aprile 2025**

5.5.2. U.O.2 PERSONALE

OBIETTIVI

La U.O.2 Personale cura la programmazione dei fabbisogni del personale qualitativo e quantitativo in supporto alla Direzione, la gestione delle procedure selettive e della mobilità, la gestione giuridica, economica e previdenziale del personale, la gestione del sistema premiante, la gestione del benessere organizzativo, welfare e le relazioni sindacali, la programmazione e la gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Servizio del Personale ha come obiettivo principale quello di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane al fine di garantire all'Ente le competenze necessarie a raggiungere i propri obiettivi di valore pubblico, di livello strategico, promuovendo, da un lato, lo sviluppo e la crescita professionale dei dipendenti e, dall'altro, la razionalizzazione delle risorse nel rispetto del quadro normativo di riferimento. Si pone inoltre l'obiettivo di assicurare che tutti i processi di lavoro, procedimenti e procedure di gestione del personale siano conformi alle normative vigenti e alle politiche interne, per garantire efficienza, efficacia e correttezza.

Il benessere organizzativo del personale è al centro delle attività della Struttura, che attiva iniziative volte a creare un ambiente di lavoro positivo e motivante. Un aspetto cruciale è rappresentato dal sistema di rewarding che si basa sulla formazione continua, sul riconoscimento della professionalità maturata all'interno dell'Ente, sulla valorizzazione dei ruoli di responsabilità e sulla valutazione delle performance.

Altro obiettivo primario è quello di promuovere una cultura organizzativa basata sulla collaborazione e l'innovazione, supportando la leadership con analisi e report funzionali all'adozione di decisioni strategiche informate in un mondo del lavoro in continua trasformazione. Siffatta trasformazione richiede un continuo aggiornamento del sistema delle competenze del personale e una forte promozione della capacità di costruire reti di relazioni, condividere conoscenze e adottare un pensiero sistemico.

ATTIVITÀ

Pianificazione e Programmazione del Fabbisogno di Personale

La U.O.2 Personale si occupa della programmazione del fabbisogno di personale, in supporto alla Direzione, per garantire che l'Ente disponga delle risorse umane necessarie per raggiungere i propri obiettivi strategici. Questo processo inizia con una valutazione approfondita delle competenze e delle qualifiche del personale attuale, identificando punti di forza e aree di miglioramento. Seguendo questa analisi, si prevede il fabbisogno futuro, considerando i piani di crescita dell'Ente e le possibili evoluzioni organizzative in linea con le direttive della Regione del Veneto.

Rispetto alla programmazione precedente, è in fase di revisione la definizione della consistenza dotazionale dell'Ente, nel rispetto dei principi di ottimizzazione delle risorse, funzionale all'attuazione del piano di potenziamento regionale.

Reclutamento del Personale

La U.O.2 Personale gestisce il reclutamento del personale attraverso concorsi pubblici, mobilità volontaria e avviamento degli iscritti al collocamento, garantendo l'assunzione di risorse qualificate e idonee per ricoprire i ruoli necessari all'interno dell'Ente. Questo è essenziale per mantenere la continuità dei servizi e attivare nuovi servizi, equilibrando flessibilità operativa e compatibilità finanziaria. Gestisce anche le procedure comparative per la contrattualizzazione di lavoratori autonomi, assicurando trasparenza e conformità alle normative vigenti.

Si procederà a reclutare personale tramite richiamo di graduatori vigenti in profili professionali amministrativi e contabili, nel rispetto delle quote d'obbligo di cui alla L. n. 68/99. Sono previsti nuovi concorsi pubblici, in particolare per i profili di operatore mercato e servizi per il lavoro, area Istruttori e specialista mercato e servizi per il lavoro, area Funzionari ed E.Q..

Gestione giuridica

La U.O.2 Personale vigila sul rispetto delle normative e dei regolamenti relativi al rapporto di lavoro, assicurando che tutte le norme e procedure siano correttamente applicate. Gestisce tutti gli aspetti del rapporto di lavoro, inclusi l'orario di lavoro, il monitoraggio delle presenze e delle assenze, e la regolamentazione degli istituti contrattuali per assenze e permessi. Si occupa inoltre degli accordi di lavoro agile e della mobilità interna del personale, facilitando trasferimenti e modifiche di profili professionali per ottimizzare le risorse e rispondere alle esigenze organizzative.

Nel futuro, la U.O.2 potenzierà i sistemi digitali per la gestione delle presenze, assenze e delle richieste dei dipendenti attraverso il portale dell'Angolo del Dipendente, con particolare attenzione alla gestione delle trasferte e alla liquidazione delle relative spese. Queste attività saranno in linea con le disposizioni interne attualmente in fase di revisione, garantendo maggiore efficienza e conformità alle normative.

Gestione economica e previdenziale

Gestisce gli aspetti retributivi, inclusa l'erogazione del trattamento economico fisso e accessorio attraverso l'elaborazione delle buste paga e il rispetto degli adempimenti fiscali, previdenziali e assistenziali. Si occupa della previdenza obbligatoria e complementare, assicurandosi della corretta gestione delle contribuzioni. Inoltre, gestisce i fondi per il trattamento accessorio del personale e della dirigenza, collaborando con la U.O.1 Bilancio per l'allocazione e la distribuzione delle risorse.

In questo ambito, il Servizio del Personale si concentrerà sul rafforzamento delle competenze interne e sul potenziamento del personale della struttura, con l'obiettivo di assumere direttamente alcune delle attività giuridiche ed economiche attualmente delegate ai consulenti esterni. Questo approccio mira a garantire una gestione più rapida e un controllo più diretto, migliorando così l'efficienza operativa e la qualità dei servizi offerti.

Performance

La U.O.2 Personale è responsabile della gestione delle valutazioni del personale, basate su parametri di performance sia individuali che organizzativi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Ente. Questo processo include la raccolta e l'analisi dei risultati ottenuti dai dipendenti, nonché il calcolo e l'erogazione dei premi di produttività. La misurazione e valutazione della performance contribuiscono al miglioramento della qualità dei servizi offerti e alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati conseguiti, garantendo trasparenza nei risultati e nelle risorse impiegate.

La gestione informatizzata delle schede di valutazione sarà aggiornata sulla base degli obiettivi, degli indicatori e dei pesi in conformità con gli obiettivi definiti dalla Direzione per ogni profilo professionale e specifico per singola UO/UOT.

Salute e sicurezza sul lavoro

Il servizio di programmazione e gestione della sicurezza sul lavoro svolge compiti di pianificazione, coordinamento e monitoraggio di tutte le attività necessarie alla gestione della prevenzione, sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro, in sinergia con i soggetti del sistema di prevenzione (RSPP, medico competente, dirigenti, preposti, RLS, addetti alle squadre di emergenza, lavoratori) e nel rispetto degli adempimenti previsti dal D.lgs. n. 81/2008 (c.d. Testo Unico sulla Sicurezza). Tra i compiti principali vi sono l'individuazione e valutazione dei fattori di rischio, l'elaborazione delle misure preventive e protettive, e la redazione dei piani di emergenza ed evacuazione. Ruolo altrettanto importante ricopre l'informazione, la formazione e l'addestramento dei lavoratori per lo svolgimento dei loro compiti in sicurezza e per l'assunzione delle responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro, con specifico riferimento alla mansione svolta. Il servizio di Sorveglianza Sanitaria, attraverso il medico competente, si occupa della valutazione periodica medico-fisiologica dei lavoratori, con l'obiettivo di proteggere la salute e prevenire le malattie correlate al lavoro.

Nella programmazione futura è previsto un ulteriore potenziamento dei programmi di formazione, che includeranno corsi di BLSD per gli addetti al primo soccorso, e di sensibilizzazione sulla sicurezza, con particolare attenzione alla formazione specifica sul rischio di aggressione e alle modalità di gestione dell'utenza difficile. Inoltre, saranno introdotte nuove modalità per la comunicazione delle segnalazioni, come un'email istituzionale dedicata ai RLS, e saranno definite procedure più dettagliate per la gestione delle problematiche riscontrate dai lavoratori, come il disagio microclimatico negli uffici. L'obiettivo è garantire un ambiente di lavoro sempre più sicuro e orientato al benessere lavorativo.

Welfare aziendale

La U.O.2 si occupa del welfare integrativo, progettando in collaborazione con gli organismi preposti le iniziative e programmi volti a migliorare la qualità della vita lavorativa dei dipendenti, tra i quali la promozione di attività e servizi che favoriscono il benessere psicofisico e sociale dei lavoratori. Le attività, di carattere sistemico, coinvolgono diversi attori e si caratterizzano per un impegno condiviso nella realizzazione degli obiettivi.

Inoltre, la U.O.2 Personale è impegnata per creare un contesto lavorativo che rispetti e valorizzi le diversità, assicurando che tutti i dipendenti possano contribuire e beneficiare in modo equo delle opportunità offerte.

E' in fase di redazione il Regolamento per l'attivazione e la gestione dell'identità alias, in conformità con l'art. 28 del CCNL Funzioni Locali del 16/11/2022 e il Codice del Benessere Organizzativo di Veneto Lavoro adottato con Decreto Direttoriale n. 63/2023. L'assegnazione dell'identità alias coinvolgerà dipendenti dell'Ufficio Personale ("personai tutor"), i quali assumeranno il compito di supportare la persona interessata nella procedura.

Relazioni sindacali

La U.O.2 Personale gestisce le relazioni sindacali per stabilire un dialogo costruttivo e continuo con le rappresentanze dei lavoratori, in conformità con l'art. 3 del CCNL. Questa attività mira a costruire rapporti stabili tra l'Ente e i sindacati, bilanciando le esigenze del servizio pubblico con gli interessi dei lavoratori. Inoltre, attraverso la gestione delle relazioni sindacali, l'U.O. si prefigge di migliorare la qualità delle decisioni, promuovere la crescita professionale e facilitare l'innovazione organizzativa. Le modalità utilizzate per questa gestione includono la partecipazione, che si articola in informazione, confronto e organismi paritetici, e la contrattazione integrativa. In tal modo, l'U.O. contribuisce a mantenere un ambiente di lavoro rispettoso delle normative vigenti e a promuovere una cultura di rispetto e collaborazione tra le parti.

Il Servizio del Personale continuerà a rafforzare il dialogo con le rappresentanze sindacali, cercando di ottimizzare i processi di partecipazione e contrattazione per promuovere un ambiente di lavoro sempre più collaborativo.

Formazione e valutazione delle competenze

Il Sistema Formativo adottato da Veneto Lavoro è caratterizzato dalle seguenti tipologie di percorsi formativi:

- **Formazione obbligatoria:** riguarda le iniziative formative volte a garantire la *compliance* dell'Ente a disposizioni di legge, sia con riferimento all'abilitazione all'esercizio di un particolare ruolo/funzione, sia trasversalmente a tutto il personale, sia in risposta a precise prescrizioni normative (ad es. gli interventi formativi obbligatori sulla sicurezza, quali i corsi di formazione previsti all'art. 37, comma 1 del D.lgs. n. 81/2008, gli interventi in tema di normativa anticorruzione e codice di comportamento e protezione dei dati personali).
- **Formazione aggiornamento:** è funzionale allo sviluppo delle competenze proprie del profilo che consentirà una specializzazione rispetto al ruolo ricoperto, anche in funzione dei risultati della rilevazione dei fabbisogni formativi e alle esigenze di allineamento al contesto di riferimento. Ha l'obiettivo di completare il bagaglio conoscitivo dei dipendenti relativamente a tutte le competenze individuate per i rispettivi profili di ruolo.
- **Formazione trasversale:** raccoglie le iniziative formative non direttamente riconducibili al Settore di appartenenza le cui tematiche sono comuni a più Unità organizzative.
- **Formazione manageriale:** comprende gli interventi formativi diretti a supportare le capacità, le qualità e le competenze gestionali del personale dirigente /Responsabile dei Servizi.
- **Formazione specialistica:** comprende iniziative che rappresentano il prodotto diretto della raccolta e analisi dei fabbisogni formativi dei servizi e la partecipazione ad esse è tendenzialmente determinata, non solo dalle caratteristiche professionali, ma anche dalla collocazione organizzativa. I percorsi formativi specialistici sono previsti per favorire l'acquisizione e/o l'aggiornamento di competenze correlate a specifici ambiti di intervento.

La U.O.2 Personale prevede di avviare un progetto di mappatura delle competenze relative ai profili professionali. L'obiettivo è offrire una visione chiara del sistema organizzativo, allineando obiettivi strategici, fabbisogni di personale e sistemi di competenze. L'iniziativa si propone di identificare e catalogare le conoscenze e competenze presenti all'interno dell'organizzazione, migliorando la pianificazione delle attività, ottimizzando la gestione delle risorse e favorendo la crescita professionale dei dipendenti. Verranno adottate metodologie strutturate per la raccolta e l'analisi dei dati relativi alle competenze, assicurando così un utilizzo strategico e mirato delle risorse disponibili. L'approccio, fondato sulle matrici dei profili professionali, permetterà di collegare le competenze ai processi di lavoro e di valorizzarle attraverso la mappatura, identificando le aree di forza, le aree di miglioramento e i gap da colmare.

Digitalizzazione

In aderenza al quadro normativo vigente, l'U.O. 2 provvede alla progressiva digitalizzazione e semplificazione nella gestione delle risorse umane. La gestione documentale avviene prevalentemente in formato digitale finalizzato alla creazione del fascicolo del dipendente.

Ciò favorisce l'accessibilità e l'interoperabilità dei dati e delle informazioni della banca dati Human Resource, grazie anche al gestionale in uso in service informatico che garantisce l'accesso da parte del singolo lavoratore/ore per la gestione del proprio profilo in relazione al proprio rapporto di lavoro.