



**PIANO ANNUALE  
DELLE ATTIVITÀ  
2024**

Adottato con decreto direttoriale 30/10/2023, n. 78

## INDICE

<b>1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. NATURA E MISSIONE</b>	<b>3</b>
<b>1.2. FUNZIONI</b>	<b>4</b>
<b>1.3. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE</b>	<b>6</b>
<b>2. CONTESTO DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1. QUADRO ECONOMICO</b>	<b>11</b>
<b>2.2. MERCATO DEL LAVORO</b>	<b>12</b>
<b>2.3. SERVIZI E POLITICHE PER IL LAVORO</b>	<b>13</b>
<b>2.4. DISOCCUPAZIONE E AZIONI DEI CPI</b>	<b>15</b>
<b>2.5. APPROFONDIMENTO. L'ANALISI DELLA DISOCCUPAZIONE CON UN APPROCCIO LONGITUDINALE</b>	<b>18</b>
<b>3. FINALITA' .....</b>	<b>22</b>
<b>4. OBIETTIVI .....</b>	<b>25</b>
<b>5. ATTIVITA' .....</b>	<b>32</b>
<b>5.1. DIREZIONE</b>	<b>32</b>
<b>5.2. SERVIZI PER IL LAVORO</b>	<b>38</b>
<b>5.3. SERVIZI AL SISTEMA</b>	<b>61</b>
<b>5.4. SERVIZI SPECIALI</b>	<b>68</b>
<b>5.5. SERVIZI INTERNI</b>	<b>75</b>

## 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, cui sono demandate rispettivamente le funzioni di amministrazione, gestione e direzione, e 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.

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"** con valenza biennale (2019-2020) già approvato dalla Giunta Regionale con la deliberazione n. 1770 del 29 novembre 2019 e successivamente ha aggiornato il piano per adeguarlo alle modifiche previste dai decreti del Ministro del lavoro e delle Politiche sociali 22 maggio 2020, n. 59 e 4 settembre 2020, n. 123. L'aggiornamento del piano è stato approvato dalla Regione del Veneto con DGR n. 1379 del 16 settembre 2020. 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 Piano è in corso di aggiornamento al fine di dare attuazione agli interventi previsti nell'ambito della Missione 5 C1 del PNRR, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza strumento che ha l'obiettivo principale di riformare il sistema delle politiche attive del lavoro e della formazione professionale, al fine di introdurre e implementare livelli essenziali delle prestazioni e 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. 22bis, art. 28 della l.r. 3/2009 e s.m.i e alla l.r. 5/2022.

**Tab. 1 - Funzioni di Veneto Lavoro**

FUNZIONE	RIFERIMENTO	CATEGORIA
<p>“...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);</p> <p>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);</p> <p>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;...”</p> <p>“...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;...”</p>	Art. 13 c. 2 l.r. n. 3/2009	<b>Organizzazione Mercato del Lavoro</b>
<p>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.</p>	Art. 22 bis l.r. n. 3/2009	
<p>“...collabora con le strutture regionali competenti in materia di lavoro in tema di programmazione, gestione e valutazione degli effetti delle politiche del lavoro;</p> <p>fornisce assistenza tecnica alle strutture regionali competenti in materia di formazione, istruzione e lavoro o su altre materie nell’ambito di specifici progetti;...”</p> <p>“...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.”</p>	Art. 13 c. 2 l.r. n. 3/2009	
<p>“La Giunta regionale può attribuire all’ente ulteriori attività di supporto e assistenza tecnica, rispetto a quelle svolte ai sensi della presente legge.”</p>	Art. 13 c. 2bis l.r. n. 3/2009	
<p>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.</p>	Art. 1 c. 4 l.r. n. 5/2022	<b>Assistenza Tecnica Regione del Veneto</b>
<p>“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:</p> <p>a) adeguata struttura sul territorio, sia in termini di servizio offerto che di utenti;</p> <p>b) governance espressa dal territorio;</p> <p>c) profili di costo contenuti ed efficienza gestionale;</p> <p>d) previsione di una quota di investimenti nel territorio, relativamente ai soli fondi pensione;</p> <p>e) convenzionamento con il sistema socio-sanitario regionale, relativamente ai soli fondi sanitari.</p> <p>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.”<sup>1</sup></p>	Art. 2 c. 1-2 l.r. n. 15/2017	

<sup>1</sup> 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 vengano esercitate da Veneto Lavoro.

<p>“...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;...”</p>	<p>Art. 13. c. 2 l.r. n. n. 3/2009</p>	
<p>“La Regione, allo scopo di garantire la più ampia disponibilità e fruibilità delle politiche del lavoro, realizza il Sistema Informativo lavoro Veneto (SILV).”</p>	<p>Art. 28. c. 1 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>“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.”</p>	<p>Art. 28. c. 2 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>“Il SILV assicura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>b) l’integrazione dei servizi pubblici e privati, autorizzati e accreditati, secondo i modelli standard operativi condivisi;</li> <li>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;</li> <li>d) l’interconnessione con il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro e con gli altri sistemi informativi pubblici.”</li> </ul>	<p>Art. 28. c. 3 l.r. n. 3/2009</p>	<p><b>Sistema Informativo Mercato del Lavoro</b></p>
<p>“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.”</p>	<p>Art. 28. c. 4 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>“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.”</p>	<p>Art. 28. c. 5 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>“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.”</p>	<p>Art. 28 c. 6 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>“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.”</p>	<p>Art. 1 c. 1 l.r. n. 5/2022</p>	<p><b>Sistema Informativo Lavoro e Sociale</b></p>
<p>“...provvede al monitoraggio e all’osservazione del mercato del lavoro e delle politiche del lavoro rapportandosi alle strutture regionali competenti in materia di lavoro;...”</p>	<p>Art. 13 c. 2 l.r. n. 3/2009</p>	
<p>“...favorisce la qualificazione dei servizi per il lavoro, attraverso attività di ricerca, studio e documentazione; ...”</p>		
<p>“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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 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;</li> <li>b) monitorare l’impatto delle politiche del lavoro, comunitarie, nazionali e regionali;</li> <li>c) collaborare alla produzione di materiali utili all’orientamento scolastico e professionale;</li> <li>d) collaborare con l’osservatorio nazionale del mercato del lavoro;</li> <li>e) 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;</li> <li>f) 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;</li> <li>g) 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.”</li> </ul>	<p>Art. 12 c. 1 l.r. n. 3/2009</p>	<p><b>Osservatorio Mercato del Lavoro</b></p>

"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."	Art. 12 c. 2 l.r. n. 3/2009	
"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)."	Art. 12 c. 3 l.r. n. 3/2009	
"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."	Art. 12 c. 4 l.r. n. 3/2009	
"L'osservatorio conduce su richiesta delle province e degli enti locali studi ed analisi inerenti i loro rispettivi ambiti territoriali senza onere alcuno."	Art. 12 c. 5 l.r. n. 3/2009	
"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."	Art. 12 c. 6 l.r. n. 3/2009	

### 1.3. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE RISORSE UMANE

Il funzionamento di Veneto Lavoro si basa sui seguenti principi:

- trasparenza ed economicità della gestione amministrativa;
- programmazione, sistema di contabilità analitica per centri di costo e di responsabilità nella gestione contabile e finanziaria;
- qualità e attenzione al cliente 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. 179 del 28/08/2022 a seguito di presa d'atto della Regione del Veneto con DGR n. 959 del 2 agosto 2022. 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:

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

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

## ORGANIGRAMMA

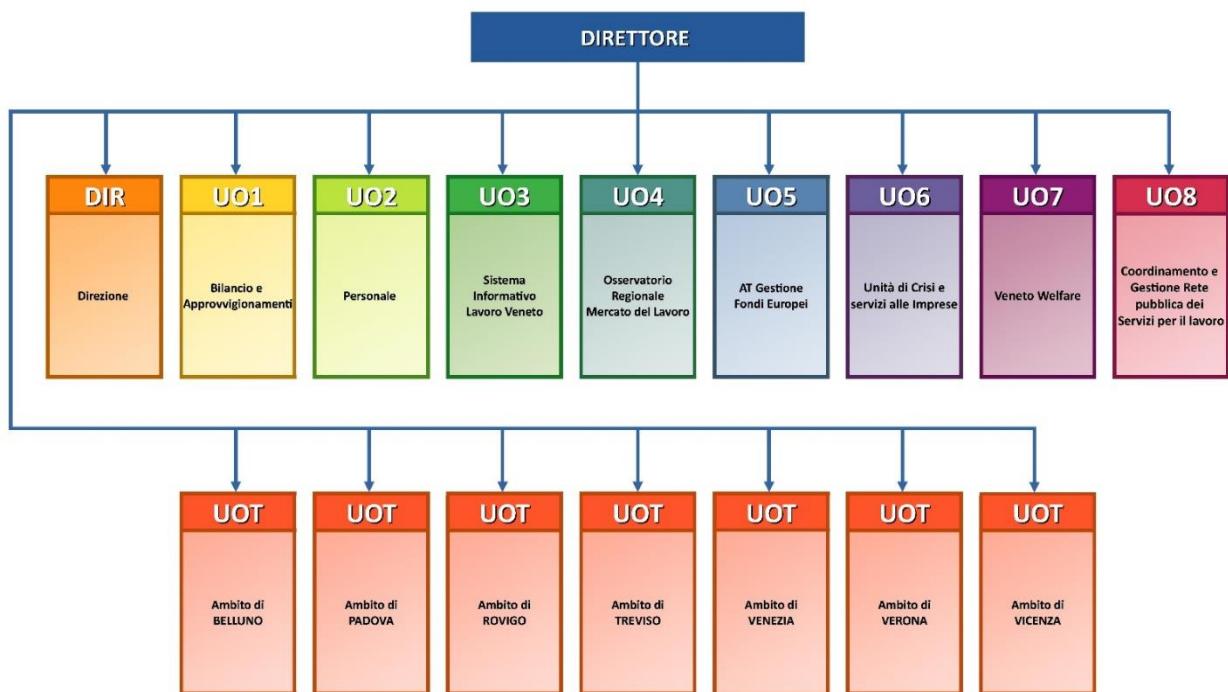
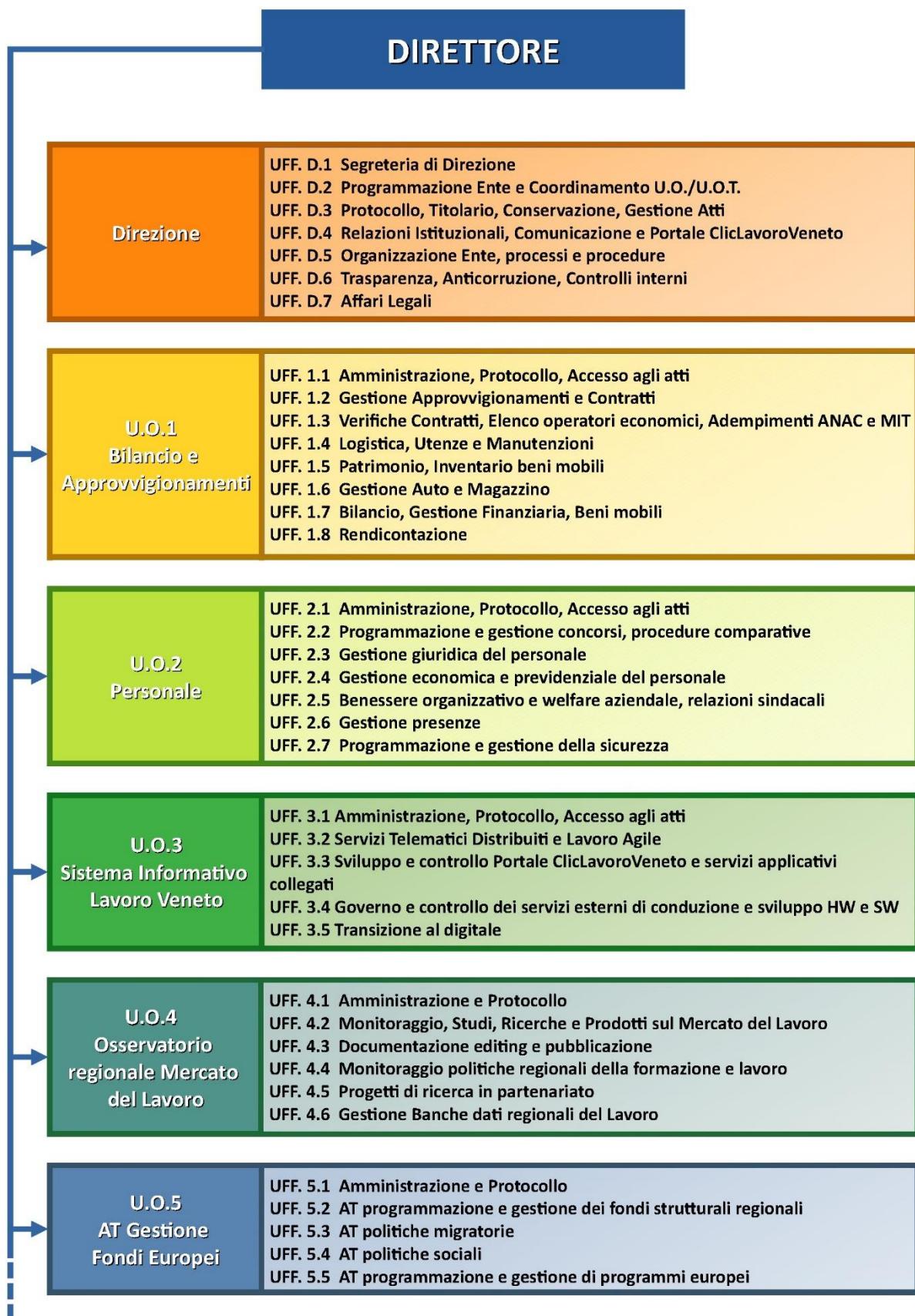
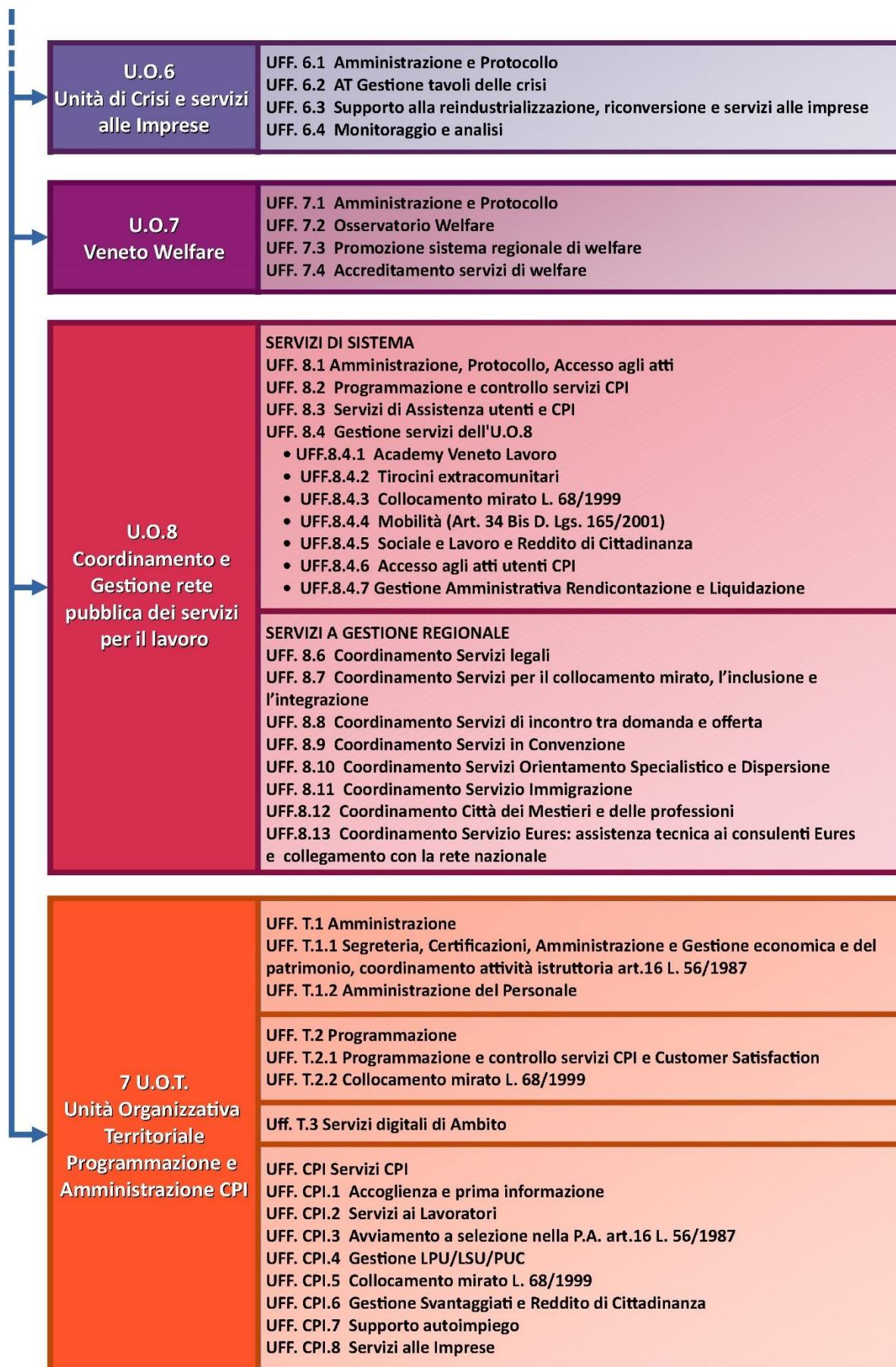


Fig. 1 Organigramma di Veneto Lavoro con articolazione degli uffici





La tabella 2 riprende la **dotazione organica** dell'Ente programmata con il Piano dei Fabbisogni del Personale 2023-2025 (inserito nella sezione organizzazione e capitale umano del PIAO, adottato con decreto direttoriale 10/05/2023, n. 43) e il **personale in servizio** alla data del 30 settembre 2023 con i profili professionali aggiornati, secondo il CCNL Comparto funzioni locali 2019-2021, con i **posti vacanti** rispetto all'obiettivo della dotazione.

**Tab. 2 - Dotazione organica programmata e personale in servizio al 30/09/2023**

AREA/ PROFILO	DOTAZIONE ORGANICA <sup>2</sup>	PERSONALE IN SERVIZIO TI AL 30/09/2023	PERSONALE IN SERVIZIO TD AL 30/09/2023	POSTI VACANTI
<b>Operatori (ex cat. A)</b>	<b>8</b>	<b>1</b>		<b>7</b>
Operatore amministrativo	8	1		7
<b>Operatori esperti (ex cat. B)</b>	<b>50</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Operatore Esperto Amministrativo	11	8		3
Operatore mercato del lavoro	39	41 (*)		-2
<b>Istruttori (ex cat. C)</b>	<b>500</b>	<b>370</b>	<b>0</b>	<b>130</b>
Istruttore amministrativo contabile	50	36		14
Operatore mercato e servizi per il lavoro	438	327	0	111
Tecnico Informatico Statistico	--	0		--
Tecnico Informatico	10	7		3
Tecnico Patrimonio	2	0		2
<b>Funzionari (ex cat. D)</b>	<b>300</b>	<b>267</b>	<b>0</b>	<b>33</b>
Analista del mercato del lavoro	6	5		1
Funzionario amministrativo contabile	40	21		19
Specialista informatico	6	3		3
Specialista informatico statistico	6	4		2
Specialista mercato e servizi per il lavoro	235	228	0	7
Specialista nei rapporti con i Media	1	1		--
Specialista Comunicazione	5	5		--
Specialista Patrimonio	1	0		1
<b>DIR</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
Dirigente	12	8		4 (**)
<b>Totale</b>	<b>870</b>	<b>695</b>	<b>0</b>	<b>175</b>

(\*) di questi 7 unità sono assunte a copertura delle quote previste dalla L. 68/1999.

(\*\*) Nella previsione della dotazione organica 2 unità riguardano la U.O.2 e la U.O.5; per 2 dirigenti (U.O.1 e U.O.4) le funzioni sono assunte *ad interim* dal Direttore, per la U.O.6 il dirigente è in aspettativa.

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.

<sup>2</sup> Come previsto nella sezione organizzazione e capitale umano del PIAO, adottato con decreto direttoriale 10/05/2023, n. 43.

## 2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

### 2.1. QUADRO ECONOMICO

La prima parte del 2023 è contraddistinta da un quadro macroeconomico che continua ad essere caratterizzato da forte incertezza, con il persistere di elementi di criticità che vanno a peggiorare ancor di più le aspettative di crescita<sup>3</sup>. Nel periodo aprile-giugno, il Pil dell'area Euro è stato rivisto al ribasso a +0,1% congiunturale rispetto al +0,3% della stima precedente, pur mantenendo alcune differenze tra i vari Paesi.<sup>4</sup> L'economia italiana, dopo gli andamenti positivi registrati nella prima parte dell'anno superiori alle attese e migliori rispetto agli altri principali stati europei, mostra nel secondo trimestre un significativo rallentamento. Come evidenziato dai recenti dati di contabilità nazionale, la variazione del Pil risulta negativa del -0,4% rispetto allo stesso trimestre dell'anno precedente, portando al ribasso le previsioni per l'intero 2023 (+0,7%).<sup>5</sup>

Il calo del Pil è attribuibile soprattutto alla flessione del valore aggiunto nell'industria che si contrappone ad un lieve aumento nei servizi. L'importante rallentamento della produzione industriale su base trimestrale riguarda in particolare i beni intermedi e quelli di consumo; rimane su livelli elevati la produzione di beni strumentali che beneficia dell'andamento positivo del ciclo degli investimenti (in particolare di alcuni meccanismi di incentivo fiscale) nello specifico quella dei macchinari ad uso industriale e degli elementi da costruzione in metallo. In riferimento ai beni di consumo, dopo la spinta del periodo pandemico, risulta in contrazione specialmente la produzione nei comparti del mobile, degli elettrodomestici e dell'alimentare. Gli andamenti positivi registrati in alcuni ambiti dei servizi (in particolare delle attività legate alla filiera del turismo, sostenuta sia dalla domanda delle famiglie, che dalla ripresa dei viaggi internazionali) e nelle costruzioni (dove l'attività rimane su livelli molto elevati ma sta progressivamente perdendo slancio) hanno in parte compensato il rallentamento dell'attività nell'industria.

Il calo della domanda ha determinato una flessione degli scambi internazionali con un ridimensionamento dei volumi delle esportazioni e delle importazioni nonostante il miglioramento dei prezzi con l'estero. In valore, nel secondo trimestre, le vendite all'estero si sono ridotte rispetto ai tre mesi precedenti del -3,3% mentre per le importazioni il calo è stato più marcato (-5,9%). La riduzione dei volumi delle esportazioni, sia sui mercati UE sia in quelli extra UE, è risultata particolarmente marcata nel caso dei beni durevoli e di quelli intermedi. In crescita, per contro, quelle di beni non durevoli.<sup>6</sup>

L'indicatore del clima di fiducia delle imprese manifatturiere si mantiene su livelli piuttosto bassi (in peggioramento i giudizi sugli ordini a fronte di un aumento delle attese sulla produzione, con una domanda giudicata insufficiente che rappresenta il principale ostacolo allo sviluppo) e per i prossimi mesi ci si aspetta un ulteriore rallentamento dell'attività industriale. L'indice Markit PMI del settore manifatturiero è infatti negativo (45,4 ad agosto) e sconta un nuovo deterioramento della domanda con un calo di fiducia dei clienti, la riduzione delle scorte, le preoccupazioni di recessione e il maltempo.<sup>7</sup>

Per quanto riguarda il Veneto, nonostante la revisione al rialzo delle stime Prometeia di crescita del Pil al +1,2% nel 2023, le informazioni relative all'interscambio commerciale già nel primo trimestre dell'anno mostrano chiari segnali di rallentamento.<sup>8</sup> L'indagine VenetoCongiuntura sull'andamento della produzione industriale prospetta per il secondo trimestre del 2023 una variazione congiunturale negativa pari a -1,3% (-4,5% il dato destagionalizzato), con un calo ancora più accentuato (-4%) rispetto allo stesso periodo del 2022. Nello scenario di flessione che sembra interessare diffusamente il settore manifatturiero, gli unici comparti in crescita rispetto allo stesso periodo del 2022 sono quelli delle macchine ed apparecchi meccanici (legati ai beni di investimento) che registrano un +2,4% e del marmo, vetro e ceramica con un +1,1% trainato dagli andamenti positivi del settore dell'edilizia.<sup>9</sup>

<sup>3</sup> Banca d'Italia (2023), *Proiezioni macroeconomiche per l'Italia*, Bollettino economico n. 3/2023, 14 luglio, [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it); Ref.ricerche (2023), *Battuta d'arresto alla ripresa*, Previsione, Congiunturaref., n.13, 4 luglio.

<sup>4</sup> Istat (2023), *Conti economici trimestrali. II trimestre 2023*, Statistiche flash, 1 settembre, [www.istat.it](http://www.istat.it); Istat (2023), *Stima preliminare del Pil - II trimestre 2023*, Statistiche flash, 31 luglio, [www.istat.it](http://www.istat.it)

<sup>5</sup> Ref.ricerche (2023), *Battuta d'arresto alla ripresa*, Previsione, Congiunturaref., n.13, 4 luglio; Istat (2023), *Conti economici trimestrali. II trimestre 2023*, Statistiche flash, 1 settembre, [www.istat.it](http://www.istat.it)

<sup>6</sup> Istat (2023), *Nota mensile sull'andamento dell'economia italiana*, n. 7, luglio, [www.istat.it](http://www.istat.it)

<sup>7</sup> <https://tradingeconomics.com/italy/manufacturing-pmi>

<sup>8</sup> Unioncamere Veneto (2023), *Barometro dell'economia regionale*, n.8, [www.unioncamereveneto.it](http://www.unioncamereveneto.it)

<sup>9</sup> Unioncamere Veneto, <https://www.venetocongiuntura.it/industria/>

## 2.2. MERCATO DEL LAVORO

Mostrando un disallineamento con l'andamento dell'attività economica, in Italia (come nell'area Euro) il mercato del lavoro anche nel secondo trimestre del 2023 ha continuato a mostrare condizioni favorevoli con livelli occupazionali contraddistinti da un trend di crescita degli occupati sostenuto (ma non delle ore di lavoro), anche se differenziato tra i settori produttivi. Gli andamenti osservati nel secondo trimestre hanno portato il tasso di occupazione al 61,6% (elevato ma ancora ben al di sotto dei principali partner europei) mentre è risultata in calo (anche per via della contrazione delle forze di lavoro) la disoccupazione (7,6%).<sup>10</sup>

Nonostante l'aumento del tasso di partecipazione ed un tasso di inattività sceso al 33,5%, il panorama nazionale rimane ancora segnato da problemi di reperimento di manodopera, con un livello elevato del tasso di posti vacanti.<sup>11</sup> Ad incidere sono soprattutto gli effetti delle dinamiche demografiche che caratterizzano il nostro Paese, destinate peraltro a rafforzarsi nei prossimi anni, le quali stanno determinando una veloce contrazione, oltre che l'invecchiamento, delle forze di lavoro. Per i prossimi mesi ci si aspetta un adeguamento delle politiche occupazionali delle imprese all'evoluzione della congiuntura economica, con uno scenario che si prospetta meno favorevole anche per il mercato del lavoro. I dati Istat sulle forze lavoro riferiti al secondo trimestre 2023 mostrano per il Veneto un tasso di occupazione particolarmente elevato e pari al 71,6% mentre il tasso di disoccupazione si attesta al 4,2%.

In riferimento all'insieme dei rapporti di lavoro dipendente (dati Silv), il saldo delle posizioni lavorative osservato nel secondo trimestre del 2023 è pari a +51.100 posizioni di lavoro, un valore migliore rispetto a quello registrato nello stesso periodo del 2022 (+46.400 unità) e leggermente superiore a quello dell'analogo trimestre del 2019 (+50.800 unità). Le assunzioni (235.900 nel secondo trimestre) risultano in calo del -4% sull'anno precedente (caratterizzato da una domanda di lavoro sostenuta) ma continuano a mantenersi a livelli superiori di quelli registrati nell'analogo periodo pre-pandemico (+5%). Su base annua, la dinamica delle posizioni di lavoro, rileva un segno positivo pari a +37.500 posizioni lavorative, più contenuto rispetto al periodo luglio 2021 – giugno 2022 (+63.400) quando si stava verificando la fase più intensa di ripresa dell'occupazione, mostrando ora un ritmo di crescita meno sostenuto.

Dal punto di vista socio-anagrafico l'incremento occupazionale registrato nel corso del secondo trimestre è imputabile quasi interamente alla componente femminile mentre per gli uomini il bilancio occupazionale risulta in linea con quello dell'anno precedente. Per quanto riguarda la cittadinanza dei lavoratori, il saldo del trimestre risulta rafforzarsi nel caso degli italiani mentre risulta in leggera flessione tra gli stranieri. La riduzione delle assunzioni osservata nel trimestre, controbilanciata però da un calo delle cessazioni, interessa in particolare la componente femminile e gli italiani. Con riferimento alla classe d'età, nel secondo trimestre del 2023 i giovani e gli adulti registrano rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente un calo sia delle assunzioni (pari rispettivamente a -6% e -5%) che delle cessazioni (-10% e -8%); i senior, invece, presentano una crescita dei reclutamenti (+4%) e una stabilità del volume di cessazioni.

Nel secondo trimestre del 2023 il contratto a tempo indeterminato registra un saldo che, pur mantenendosi positivo per +8.500 unità, risulta inferiore a quello dell'analogo periodo del 2022. Le assunzioni nel periodo sono state 33.200 e presentano una lieve variazione negativa (-3%) rispetto all'analogo trimestre dell'anno precedente, in linea con quella che si osserva per le cessazioni (-2%); per le trasformazioni a tempo indeterminato la riduzione è stata più significativa e pari al -6%. Per quanto riguarda il contratto a tempo determinato e l'apprendistato si registrano saldi positivi e superiori a quelli dello stesso periodo del 2022 (rispettivamente +38.300 e +3.000 unità). I bilanci positivi per queste forme contrattuali sono riconducibili ad una maggiore riduzione delle cessazioni e delle trasformazioni rispetto a quella osservata per le assunzioni.

Nel secondo trimestre del 2023, il lavoro in somministrazione, pur con un saldo che rimane positivo (+1.300 unità), mostra una flessione rispetto al secondo trimestre del 2022. I nuovi rapporti di lavoro sono stati complessivamente 33.400, in calo sia rispetto all'anno precedente (-15%) sia nel raffronto con i livelli registrati nello stesso periodo del 2019 (-9%). Pur trattandosi soprattutto di contratti a termine, continua a mantenersi significativo, nonostante una leggera riduzione, anche il numero delle attivazioni di rapporti di lavoro in somministrazione a tempo indeterminato.

La complessiva flessione della domanda di lavoro nel secondo trimestre del 2023 si compone, sotto il profilo settoriale, di un andamento lievemente positivo (+1%) per l'agricoltura ed un calo sia nell'industria che nel terziario. Il saldo occupazionale nel secondo trimestre del 2023 cresce nei servizi (+43.700) con un rafforzamento da attribuire in particolare alle attività legate al turismo, al commercio e all'ingresso e logistica. Nell'industria il bilancio del periodo si mantiene positivo (+2.800) ma risulta in forte rallentamento rispetto allo stesso periodo del 2022. Solo per l'alimentare e per le utilities il bilancio occupazionale del secondo trimestre 2023 risulta superiore a quello osservato nello stesso periodo del 2022,

<sup>10</sup> Istat (2023), *Il mercato del lavoro. Il trimestre 2023*, Statistiche flash, 13 settembre, [www.istat.it](http://www.istat.it).

<sup>11</sup> Come evidenziano le stime preliminari dell'Istat sui posti vacanti nelle imprese dell'industria e dei servizi, nel secondo trimestre 2023 il tasso di posti vacanti destagionalizzato, per il totale delle imprese con dipendenti, si confermerebbe stabile al 2,1%.

mentre gli altri compatti si fermano a soglie inferiori a quelle di un anno fa seppur con bilanci che permangono prevalentemente positivi.

Con l'unica eccezione della provincia di Venezia (stabile sui livelli dell'anno precedente), il flusso complessivo delle assunzioni continua a mostrare un diffuso rallentamento nel territorio regionale. Il bilancio occupazionale del periodo si mantiene positivo in tutte le province del Veneto e, con l'eccezione di Belluno, risulta migliore rispetto a quello registrato nello stesso trimetre del 2022. Nell'intero territorio si registra un rallentamento della crescita delle posizioni di lavoro per quanto riguarda il comparto industriale con saldi, pur positivi, nettamente inferiori rispetto a quelli dell'anno precedente. Nei servizi, per contro, il bilancio del periodo è positivo ed in crescita in tutte le province.

Per quanto riguarda le altre tipologie contrattuali, nel secondo trimestre del 2023 le attivazioni di contratti intermittenti sono state 23.600, un volume inferiore a quello del secondo trimestre negli anni precedenti. Nel lavoro domestico si conferma una progressiva diminuzione della domanda di lavoro dopo il boom osservato nel 2020; le attivazioni contrattuali nel lavoro parasubordinato (complessivamente 7.300 nel secondo trimestre del 2023, di cui 2.900 nel contratto a progetto e 4.200 nel lavoro autonomo nello spettacolo) risultano in leggero calo rispetto allo stesso trimestre del 2022 (-2%).

Per i tirocini, con 7.000 attivazioni nel trimestre, è confermato il trend di flessione in atto dal 2017; rispetto all'analogo periodo del 2022 le nuove attivazioni segnano un calo del 17%.

## 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

Il quadro normativo di riferimento, entro cui si inserisce l'erogazione delle politiche 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**, attuativo della legge delega n. 183/2014, c.d. "Jobs Act", in materia di riforma dei servizi per il lavoro. Con il D. Lgs. n. 150/2015 si è delineata la rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro, al centro della quale si pone la funzione di coordinamento del Ministero del Lavoro e di ANPAL (Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro), e si sono definiti l'organizzazione a livello regionale dei servizi e delle politiche del lavoro, del sistema di accreditamento, nonché il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro. La stessa norma ha identificato i servizi che le Regioni sono tenute a garantire, quali livelli essenziali delle prestazioni (LEP), attraverso i propri Centri per l'impiego e la rete degli operatori accreditati (art. 18). Gli **standard di erogazione dei servizi al lavoro** sono stati definiti con il **D.M. n. 4/2018**, che ha declinato i LEP in attività e corrispondenti output. Da ultimo, con la deliberazione del Commissario straordinario di Anpal n. 5 del 09/05/2022, come modificata dalla deliberazione n. 6 del 16/05/2022, sono state definite le durate dei servizi e le unità di costo standard per il rimborso delle prestazioni, a valere sul Programma nazionale "Garanzia per l'Occupabilità dei Lavoratori - GOL". Inoltre, con la citata deliberazione di Anpal, sono stati aggiornati i modelli di profilazione quantitativa e qualitativa degli utenti, ai fini della definizione del livello di occupabilità in ingresso al sistema dei servizi per il lavoro. Le UCS sono state successivamente aggiornate con deliberazione del Commissario straordinario di Anpal n. 5 del 12/04/2023. Con riferimento al collocamento mirato, la base normativa specifica è costituita dalla L. 68/99, dal D.lgs. 151/2015 e dalle Linee Guida approvate con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 43/2022.

La possibilità di assicurare i livelli essenziali delle prestazioni è strettamente collegata alla disponibilità di risorse finanziarie e alla dotazione di personale delle strutture pubbliche. Al fine di aumentare la dotazione organica, migliorare le condizioni infrastrutturali delle sedi dei Centri per l'impiego e rafforzare i sistemi informativi regionali del lavoro, nel 2019 è stato approvato, a livello nazionale un Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l'impiego (**D.M. n. 74 del 28/06/2019 e successivo D.M. n. 59 del 22/05/2020**) che ciascuna Regione è chiamata ad attuare. Il Piano straordinario di potenziamento dei CPI del Veneto è stato approvato dalla Giunta Regionale con la deliberazione n. 1770 del 29 novembre 2019 e, successivamente, è stato aggiornato con DGR n. 1379 del 16 settembre 2020 per adeguarlo alle modifiche previste dai Decreti del Ministro del lavoro e delle Politiche sociali 22 maggio 2020, n. 59 e 4 settembre 2020, n. 123. Nello specifico, il Piano straordinario di potenziamento dei CPI del Veneto prevede investimenti che intervengono sulle infrastrutture (logistiche ed informative), sul personale e sull'innovazione degli strumenti di lavoro a disposizione dei CPI (integrazione e servizi digitali) che portino contestualmente all'efficientamento dei servizi e del modello organizzativo ad essi collegato e alla qualificazione professionale degli operatori.

Di seguito la sintesi delle linee di intervento e il quadro finanziario.

**Tab. 3 - Linee intervento del Piano di Potenziamento dei CPI del Veneto con aggiornamento risorse rendicontate a giugno 2023**

Linea di Intervento	Oggetto del Piano	Risorse/Obiettivi Programmati (euro)	Risorse Spese/Obiettivi realizzati al 30.06.2023 (euro)	Stato di avanzamento % di realizzazione
<b>Comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti</b>	Piano dei Servizi di Comunicazione	730.000	155.688,76	21,3%
<b>Formazione degli Operatori</b>	Piano di rafforzamento del Personale	2.000.000	267.858,14	13,3%
<b>Osservatorio Mercato del Lavoro</b>	--	--	--	--
<b>Adeguamento Strumentale e Infrastrutturale delle sedi dei CPI</b>	Piano degli adeguamenti strumentali e infrastrutturali dei CPI	17.300.000	2.264.254,64	13,0%
<b>Sistemi Informativi</b>	Piano dei Sistemi Informativi	26.475.634,24	14.316.189,23	54,0%
<b>Spese generali per l'attuazione</b>	Piano delle Spese Generali	1.945.000	985.146,58	50,6%
<b>TOTALE</b>	--	<b>48.450.634,24</b>	<b>17.989.137,35</b>	--

Il quadro legislativo di riferimento comprende la 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. 4/2019 convertito in **I. n. 26/2019 sul "Reddito di Cittadinanza"**.

Relativamente ai dispositivi di policy esistenti, il **Programma GOL**, istituito con D.I. del 5/11/2021, rappresenta il principale strumento nazionale di politica attiva del lavoro, attuato nell'ambito del PNRR, Missione M5, componente C1, tipologia «riforma», intervento «1.1 Politiche attive del lavoro e formazione». Esso costituisce lo standard di riferimento per l'erogazione dei servizi al lavoro ai cittadini. In questa prospettiva il Programma GOL concretizza i LEP nazionali, attraverso l'identificazione di procedure operative condivise, da attuare in modo uniforme sull'intero territorio nazionale, superando le differenze esistenti tra le varie aree geografiche, e la previsione di una linea di finanziamento stabile per il riconoscimento economico delle prestazioni specialistiche erogate da parte della rete dei servizi per il lavoro. L'attuazione del Programma GOL concorre, inoltre, alla realizzazione degli obiettivi strategici del **Piano Nazionale Nuove Competenze** (D.M. del 14/12/2021), finalizzato a migliorare i livelli di qualificazione dei giovani e della forza lavoro, e al pieno completamento del Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l'impiego, nella misura in cui, entro il 2025, almeno l'80% dei CPI di ciascuna Regione dovrà assicurare l'erogazione dei livelli essenziali dei servizi al lavoro definiti in GOL.

A completamento dell'analisi sul contesto normativo nazionale, particolare attenzione va posta sul **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 I. 3 luglio 2023, n. 85. Il Decreto ha il primario obiettivo di promuovere il lavoro favorendo l'incontro tra domanda e offerta. La normativa ha introdotto politiche "più inclusive" mediante la previsione di strumenti volti a rafforzare e incentivare, da un lato, la formazione quale misura di avviamento al lavoro mediante la misura **Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL)** e, dall'altro lato, prevedendo nuove forme di sostegno alla fragilità con l'introduzione dell'**Assegno di Inclusione (ADI)**, misura di sostegno economico destinata alle famiglie con componenti con disabilità, minori, over 60 o in condizioni di svantaggio presi in carico dai servizi socio-sanitari. Tali misure andranno a sostituire il Reddito di Cittadinanza a decorrere dal 1° gennaio 2024.

In tale contesto solo l'ADI può essere considerato l'erede del RdC, che rappresentava la continuazione del Reddito di Inclusione, REI, previsto con il decreto legislativo 147/2017 per le caratteristiche di misura nazionale di contrasto alla

povertà, alla fragilità e all'esclusione sociale di nuclei familiari titolari di bassi redditi e patrimoni e con minori, disabili o ultrasessantenni.

Nella nuova architettura delineata con il Decreto Lavoro, la funzione di politica attiva al lavoro è stata affidata al Supporto per la Formazione e il Lavoro, misura destinata a tutti i soggetti occupabili (tra i 18-59 anni) a rischio di esclusione sociale e lavorativa che prevede un assegno da 350 euro mensili per un massimo di 12 mesi in caso di partecipazione a progetti di formazione, qualificazione e riqualificazione professionale, di orientamento, di accompagnamento al lavoro e di politiche attive.

Il "Decreto Lavoro" ha istituito presso il Ministero del Lavoro e Politiche Sociali 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 del ADI, favorendo il rafforzamento delle competenze e la ricerca di lavoro.

Il SIISL consente l'interoperabilità delle piattaforme digitali dei soggetti accreditati al sistema sociale e del lavoro di cui all'art 1 del D.L. n. 48 del 2023.

## 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 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.

## 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.

### FLUSSI DI DISOCCUPAZIONE

Il flusso dei rilasci delle Did (Dichiarazioni di disponibilità al lavoro) presso i Centri per l'impiego della regione rappresenta il principale indicatore, a valere sui dati di origine amministrativa, per il monitoraggio degli ingressi in 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.

Nell'insieme, le Did rilasciate in considerazione delle due categorie di soggetti individuate hanno mostrato nel 2022 un'importante ripresa dopo la fase di rallentamento registrata nel corso del 2020 e del 2021, tornando al di sotto dei livelli pre-pandemici del 2019. Nel primo semestre del 2023 gli accessi alla condizione di disoccupazione in Veneto sono stati 56.530, un valore leggermente in calo (-1%) sia rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente sia rispetto al 2019 (-9%).

I flussi di ingresso che riguardano gli inoccupati interessano 5.200 Did, le quali presentano un calo del -16% rispetto al primo semestre del 2022; costituiscono il 9% delle Did complessivamente registrate e la maggior parte è riferita a giovani sotto i 30 anni. Per quanto riguarda le Did rilasciate dai disoccupati veri e propri (51.300), si osserva una sostanziale stabilità rispetto all'analogo periodo del 2022.

**Tab. 4 – Flussi di Did rilasciate per principali caratteristiche**

	2018	2019	2020	2021	2022	2023 (1° SEM.)
<b>TOTALE</b>	<b>138.730</b>	<b>144.190</b>	<b>118.435</b>	<b>127.295</b>	<b>142.695</b>	<b>56.530</b>
<b>DID INOCCUPATI</b>	22.730	20.645	13.040	15.280	13.290	5.205
<b>DID DISOCCUPATI</b>	116.000	123.545	105.400	112.015	129.405	51.325
<b>GENERE</b>						
<b>UOMINI</b>	61.280	64.200	51.590	53.360	59.655	25.460
<b>DONNE</b>	77.445	79.990	66.850	73.935	83.040	31.070
<b>CITTADINANZA</b>						
<b>ITALIANI</b>	106.145	109.595	91.310	97.865	107.705	40.280
<b>STRANIERI</b>	32.585	34.595	27.125	29.430	34.990	16.250
<b>ETÀ</b>						
<b>GIOVANI</b>	50.155	51.110	41.560	45.410	49.695	18.850
<b>ADULTI</b>	71.850	74.790	61.850	63.765	71.945	28.205
<b>SENIOR</b>	16.720	18.290	15.025	18.120	21.055	9.475
<b>TITOLO DI STUDIO</b>						
<b>LICENZA ELEMENTARE</b>	7.260	6.625	3.790	3.685	3.420	1.610
<b>LICENZA MEDIA</b>	48.305	50.760	36.560	38.200	43.195	18.120
<b>DIPLOMA (2-3 ANNI)</b>	11.330	11.845	9.710	10.340	11.815	5.005
<b>DIPLOMA</b>	43.115	44.800	35.685	38.120	42.235	15.380
<b>LAUREA</b>	22.150	22.670	20.605	24.595	25.445	7.495
<b>POST LAUREA</b>	275	260	240	245	365	125
<b>N.D.</b>	6.295	7.230	11.845	12.120	16.215	8.795
<b>SETTORE DI PROVENIENZA</b>						
<b>AGRICOLTURA</b>	2.275	2.665	2.065	2.290	1.900	890
<b>INDUSTRIA</b>	21.740	23.040	18.555	19.280	21.125	11.040
<b>SERVIZI</b>	82.985	89.785	78.890	84.275	99.985	36.635
<b>N.D./NESSUN RAPP. PREC.</b>	31.725	28.700	18.930	21.455	19.685	7.970
<b>TIPOLOGIA CONTRATTUALE</b>						
<b>TEMPO INDETERMINATO</b>	27.660	28.075	21.600	24.680	27.220	13.010
<b>APPRENDISTATO</b>	4.960	5.620	4.690	4.990	5.050	1.755
<b>TEMPO DETERMINATO</b>	54.450	58.410	52.855	53.850	66.535	21.855
<b>SOMMINISTRATO</b>	10.170	13.525	10.905	11.035	13.805	7.250
<b>DOMESTICO</b>	8.375	8.450	8.035	9.910	9.160	4.185
<b>PARASUBORDINATO</b>	1.335	1.335	1.340	1.280	1.150	465
<b>N.D./NESSUN RAPP. PREC.</b>	31.775	28.780	19.015	21.550	19.780	8.010

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2023)

Con riferimento al profilo dei soggetti che hanno rilasciato le Did è evidente la presenza elevata di donne (55% nel primo semestre del 2023) e di stranieri (29% 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 (43%). 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 il calo delle Did è riconducibile esclusivamente al settore dei servizi, ambito che comunque rappresenta oltre il 70% degli ingressi in disoccupazione complessivi (circa 36.600 Did nel primo semestre 2023). Pur meno consistente, il comparto industriale (con circa 11.000 ingressi) mostra segnali di crescita rispetto all'anno precedente.

## STOCK DI DISOCCUPATI AL 30 GIUGNO 2023

Al 30 giugno 2023 i disoccupati disponibili registrati presso i Centri per l'impiego e domiciliati in Veneto risultano 295.590<sup>12</sup>, dei quali 33.410 inoccupati e 92.700 soggetti rientrati dopo un periodo di sospensione. Si tratta soprattutto di donne (172.400, pari al 58%); gli stranieri sono 78.500 (27%) nei 2/3 dei casi cittadini non comunitari. Per quanto concerne la distribuzione per classe di età, la prevalenza (48%) è degli adulti fra i 30 e i 54 anni (142.900), mentre i giovani rappresentano il 21% ed i lavoratori più maturi (over 54) il 30%. I laureati o con titolo superiore sono 33.200 (l'11% 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 (14%) prevalgono i disponibili stranieri. La durata dell'episodio di disoccupazione<sup>13</sup> è nel 6% dei casi inferiore al mese, nel 30% dei casi dura da un mese ad un anno e nel 17% da 1 anno a due anni.

**Tab. 5 – I disoccupati secondo gli elenchi dei Centri per l'impiego:  
stock al 30 giugno 2023 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
	<b>295.590</b>	<b>16.790</b>	<b>27.885</b>	<b>59.935</b>	<b>50.470</b>	<b>140.505</b>
<b>DID INOCCUPATI</b>	<b>33.410</b>	<b>925</b>	<b>2.055</b>	<b>4.165</b>	<b>4.205</b>	<b>22.060</b>
<b>DID DISOCCUPATI</b>	<b>169.445</b>	<b>7.630</b>	<b>14.955</b>	<b>34.725</b>	<b>29.570</b>	<b>82.560</b>
<b>RIENTRO</b>	<b>92.735</b>	<b>8.230</b>	<b>10.875</b>	<b>21.045</b>	<b>16.690</b>	<b>35.890</b>
<b>GENERE</b>						
<b>UOMINI</b>	<b>123.185</b>	<b>6.740</b>	<b>11.545</b>	<b>24.350</b>	<b>19.905</b>	<b>60.645</b>
<b>DONNE</b>	<b>172.405</b>	<b>10.050</b>	<b>16.345</b>	<b>35.585</b>	<b>30.565</b>	<b>79.860</b>
<b>CITTADINANZA</b>						
<b>ITALIANI</b>	<b>217.055</b>	<b>12.520</b>	<b>19.850</b>	<b>43.520</b>	<b>36.550</b>	<b>104.620</b>
<b>STRANIERI</b>	<b>78.535</b>	<b>4.270</b>	<b>8.040</b>	<b>16.415</b>	<b>13.920</b>	<b>35.890</b>
<b>COMUNITARI</b>	<b>26.620</b>	<b>1.115</b>	<b>2.445</b>	<b>5.135</b>	<b>5.165</b>	<b>12.760</b>
<b>NON COMUNITARI</b>	<b>51.910</b>	<b>3.155</b>	<b>5.595</b>	<b>11.280</b>	<b>8.750</b>	<b>23.130</b>
<b>ETA'</b>						
<b>GIOVANI</b>	<b>62.860</b>	<b>5.315</b>	<b>8.700</b>	<b>19.400</b>	<b>11.905</b>	<b>17.540</b>
<b>ADULTI</b>	<b>142.895</b>	<b>8.765</b>	<b>13.820</b>	<b>27.905</b>	<b>24.690</b>	<b>67.715</b>
<b>SENIOR</b>	<b>89.835</b>	<b>2.715</b>	<b>5.365</b>	<b>12.630</b>	<b>13.875</b>	<b>55.250</b>
<b>TIITOLO DI STUDIO</b>						
<b>LICENZA ELEMEN- TARE</b>	<b>14.965</b>	<b>460</b>	<b>845</b>	<b>1.935</b>	<b>2.065</b>	<b>9.660</b>
<b>LICENZA MEDIA</b>	<b>110.320</b>	<b>4.925</b>	<b>9.730</b>	<b>20.435</b>	<b>18.915</b>	<b>56.315</b>
<b>DIPLOMA (2-3 ANNI)</b>	<b>22.760</b>	<b>1.485</b>	<b>2.465</b>	<b>4.970</b>	<b>4.135</b>	<b>9.705</b>
<b>DIPLOMA</b>	<b>73.535</b>	<b>4.310</b>	<b>7.665</b>	<b>17.135</b>	<b>13.680</b>	<b>30.745</b>
<b>LAUREA</b>	<b>32.715</b>	<b>3.120</b>	<b>3.545</b>	<b>7.675</b>	<b>5.930</b>	<b>12.450</b>
<b>POST LAUREA</b>	<b>480</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>105</b>	<b>85</b>	<b>180</b>
<b>N.D.</b>	<b>40.815</b>	<b>2.445</b>	<b>3.580</b>	<b>7.675</b>	<b>5.660</b>	<b>21.450</b>
<b>SETTORE DI PRO- VENIENZA</b>						
<b>AGRICOLTURA</b>	<b>8.650</b>	<b>320</b>	<b>500</b>	<b>2.015</b>	<b>1.275</b>	<b>4.540</b>
<b>INDUSTRIA</b>	<b>54.425</b>	<b>2.285</b>	<b>5.345</b>	<b>9.505</b>	<b>8.845</b>	<b>28.445</b>
<b>SERVIZI</b>	<b>185.485</b>	<b>12.765</b>	<b>18.975</b>	<b>42.030</b>	<b>34.170</b>	<b>77.540</b>
<b>N.D./NESSUN RAPP. PREC.</b>	<b>47.030</b>	<b>1.420</b>	<b>3.065</b>	<b>6.385</b>	<b>6.175</b>	<b>29.985</b>
<b>TIPOLOGIA CON- TRATTUALE</b>						
<b>TEMPO INDETER- MINATO</b>	<b>68.925</b>	<b>1.965</b>	<b>4.935</b>	<b>10.850</b>	<b>13.130</b>	<b>38.040</b>
<b>APPRENDISTATO</b>	<b>8.265</b>	<b>490</b>	<b>930</b>	<b>2.190</b>	<b>1.575</b>	<b>3.080</b>
<b>TEMPO DETER- MINATO</b>	<b>111.645</b>	<b>8.970</b>	<b>12.085</b>	<b>27.190</b>	<b>18.535</b>	<b>44.865</b>
<b>SOMMINI- STRATO</b>	<b>29.350</b>	<b>2.500</b>	<b>4.145</b>	<b>7.275</b>	<b>5.135</b>	<b>10.295</b>
<b>DOMESTICO</b>	<b>26.065</b>	<b>1.100</b>	<b>2.330</b>	<b>5.170</b>	<b>5.275</b>	<b>12.195</b>
<b>PARASUBORDI- NATO</b>	<b>4.100</b>	<b>340</b>	<b>375</b>	<b>820</b>	<b>585</b>	<b>1.975</b>
<b>N.D./NESSUN RAPP. PREC.</b>	<b>47.225</b>	<b>1.425</b>	<b>3.080</b>	<b>6.435</b>	<b>6.230</b>	<b>30.055</b>

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silv (estrazione 25 luglio 2023)

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> Misurata come distanza o dall'ultima esperienza di lavoro anche temporanea o, per chi non ha mai lavorato, dal rilascio della Did.

## AZIONI DEI CPI

Nella tabella seguente vi è una fotografia sintetica delle principali attività svolte dai CPI nel corso degli ultimi sei anni (per il 2023 i dati sono aggiornati al 30 settembre). La rappresentazione evidenzia una ripresa ordinaria delle attività dopo il calo dovuto all'emergenza sanitaria nel 2020, che ha interessato tutti i servizi, ad eccezione dei contatti e dei colloqui con gli utenti, che al contrario hanno avuto un incremento, anche grazie alla disponibilità di adeguati mezzi tecnologici che hanno reso possibile la prosecuzione delle interazioni a distanza.

L'aumento dei contatti e dei colloqui successivi alla presa in carico è senz'altro riconducibile all'introduzione nei CPI del nuovo modello di erogazione dei servizi basato sulla figura del **case manager** proprio con lo scopo di ampliare il supporto offerto, oltre al primo orientamento di base. Di pari passo, i dati relativi alla presa in carico (che consiste nel primo colloquio di orientamento e nella stipula del patto di servizio) confermano che oramai i CPI garantiscono in maniera universalistica tale servizio essenziale.

Sempre nella direzione di offrire un servizio che non si limiti ad attivare il lavoratore, ma ad accompagnarlo verso il lavoro, sono da leggersi gli indicatori relativi all'attività a supporto dell'incontro tra domanda ed offerta di lavoro. La definizione del ruolo dell'account manager quale figura professionale dedicata per l'attività svolta dai CPI con le aziende, ha permesso di superare stabilmente i risultati registrati nel periodo pre-covid (2018 e 2019). Per il 2023 il dato registrato a fine settembre è sostanzialmente in linea con quello dei primi 9 mesi del 2022.

L'avvio del Programma GOL è invece segnalato dal numero di profilazioni qualitative (strumento introdotto a partire dal mese di luglio 2022), che ad oggi sono 134.308. Questo dato tiene conto del fatto che un utente può aver avuto più di una profilazione qualitativa se ha richiesto il riesame della sua situazione ai fini dell'attribuzione ad un percorso GOL diverso. Un altro indicatore importante è il numero di Assegni rilasciati agli utenti. Fino al 2022 il dato ricomprende anche gli Assegni per il lavoro, mentre il dato del 2023 tiene conto solo degli Assegni GOL rilasciati nei percorsi 1, 2, 3 e 4 (in ragione della chiusura dell'AxL).

**Tab. 6 Azioni CPI**

	2018	2019	2020	2021	2022	2023 (sett.)
Patti di servizio	136.413	142.329	95.009	118.034	126.651	101.504
Profilazioni qualitative	-	-	-	-	45.095	89.213
Orientamento di gruppo	10.497	17.040	4.750	3.788	10.301	17.849
Altre attività dei CPI (colloqui, contatti con gli utenti)	75.920	84.583	209.462	262.543	201.629	144.241
Tirocini	9.862	13.779	8.515	13.760	12.259	8.626
Attribuzioni AxL/Assegni GOL	13.535	21.974	16.641	19.600	14.101	20.292
Vacancy: numero richieste	10.168	10.676	5.449	13.005	11.432	9.663
Vacancy: numero posti di lavoro	15.890	16.389	8.837	20.665	20.429	18.440

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

La sistematizzazione e l'integrazione delle informazioni disponibili ha permesso di ricostruire un quadro dettagliato delle caratteristiche e dei percorsi dei disoccupati in regione proponendo una modalità di osservazione degli stessi in chiave longitudinale. Un primo tentativo di analisi ha riguardato le Did rilasciate nel corso del 2021<sup>14</sup> ed ha permesso di identificare dapprima le caratteristiche degli ingressi in disoccupazione in considerazione sia dei soggetti che le hanno attivate, sia della loro storia lavorativa precedente. In secondo luogo si è osservata l'esistenza o meno di percorsi di attivazione dopo il rilascio della Did, cercando di descrivere (laddove presenti) tipologia e modalità di intervento. Infine, con l'obiettivo di ricavare informazioni sulle transizioni al mondo del lavoro, si è osservata la condizione occupazionale dei disoccupati decorsi 12 mesi dal rilascio della Did.

<sup>14</sup> Cfr. Osservatorio mercato del lavoro (2023), "Gli ingressi in disoccupazione nel 2021: caratteristiche e percorsi", Documento interno, luglio.

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. In prospettiva, tale modalità di analisi potrebbe essere applicata alle diverse coorti di ingresso in disoccupazione, anche per intercettare – considerati i possibili cambiamenti, normativi e congiunturali, che di volta in volta caratterizzano il contesto di riferimento – eventuali modifiche o differenziazioni dei percorsi attivati e nelle transizioni verso il lavoro.

Per quanto riguarda le principali caratteristiche degli ingressi in condizione di disoccupazione nel 2021, l'analisi realizzata ha permesso di suddividere il numero complessivo delle Did (complessivamente 123.940) sulla base della presenza o meno di esperienze lavorative identificando alcune specifiche categorie di soggetti. Nella maggior parte dei casi si tratta di ingressi in disoccupazione per i quali sono presenti precedenti rapporti di lavoro dipendente o parasubordinato, mentre solo in parte minoritaria (il 17% del totale) si tratta di inoccupati, ovvero situazioni per le quali non si osserva alcun rapporto di lavoro antecedente in regione. Tra quanti hanno avuto esperienze lavorative, l'osservazione delle caratteristiche dell'ultimo rapporto di lavoro cessato prima dell'ingresso in disoccupazione ha consentito di isolare in via prioritaria i seguenti gruppi rispetto ai quali sono connessi specifici percorsi di attivazione durante la disoccupazione:

- gli occupati nell'ambito dell'istruzione, ovvero gli "insegnanti", legati a ricorrenze temporali ben definite (15mila Did, pari al 12% del totale);
- gli stagionali (il 10% delle Did) che includono i disoccupati il cui precedente rapporto di lavoro era a termine e identificato come "stagionale" nella Comunicazione Obbligatoria effettuata al momento dell'attivazione;
- i lavoratori domestici (circa 9.800, pari all'8%), ovvero coloro che hanno avuto il precedente impiego nell'ambito del lavoro domestico alle dipendenze di una famiglia.

Tutte le altre situazioni occupazionali (riferite a circa 65.900 Did, il 53% del totale) sono state classificate in base alla distanza tra la data di cessazione e quella di rilascio della Did distinguendo:

- 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 (55.600 Did pari al 45% del totale);
- i ritorni alla ricerca attiva di un lavoro dopo un periodo superiore ai tre mesi dalla cessazione dell'ultima esperienza lavorativa (8%).

In considerazione di queste categorie, i percorsi nella disoccupazione individuati (nei 12 mesi successivi al rilascio della Did) hanno portato all'identificazione di alcune possibili traiettorie caratterizzate da differenti livelli di fruizione dei servizi per l'impiego. La prima differenziazione si articola in base alla sottoscrizione o meno del Pds (con cui viene confermata la Did e il disoccupato viene preso in carico dai CPI) isolando quelli relativi a soggetti temporaneamente indisponibili al lavoro e alla formazione. I percorsi di quanti risultano invece disponibili sono stati classificati rispetto alle azioni/esperienze intraprese: lo svolgimento di tirocini, la fruizione dei servizi di incontro domanda-offerta e la partecipazione ad attività erogate dai centri per l'impiego (colloqui e orientamento) o dagli enti accreditati per la formazione e per i servizi al lavoro (formazione e accompagnamento al lavoro).

Di tutti gli ingressi in condizione di disoccupazione registrati nel 2021, quelli effettivamente perfezionati con la sottoscrizione di un Pds (quindi riferiti a soggetti formalmente in carico ai CPI) sono stati 103.269 (l'83%). I soggetti temporaneamente indisponibili sono risultati 6.365, quelli con solo il Pds (prevalentemente insegnanti e stagionali, ipoteticamente soggetti non interessati alle politiche e che si ricollocano in modo autonomo) sono risultati 16.084. Nell'insieme, considerando congiuntamente chi non ha sottoscritto il Pds, i momentaneamente indisponibili e quelli con solo Pds, le Did rilasciate ai CPI, ma per le quali non c'è stata un'effettiva attivazione, sono state 43.120.

Il 35% delle Did rilasciate nel corso del 2021 è riferita a situazioni per le quali non c'è stata un'effettiva attivazione del disoccupato. 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 transizioni al lavoro per questi soggetti sono (come logico attendersi) 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%.

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 80.820, il 65% del totale. Questo insieme si compone di:

- circa 15mila disoccupati che hanno attivato un percorso di tirocinio, prevalentemente giovani, italiani, diplomati e laureati, per i quali tale esperienza di orientamento e formazione rappresenta spesso il primo avvicinamento al mondo del lavoro;
- 66mila soggetti 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.

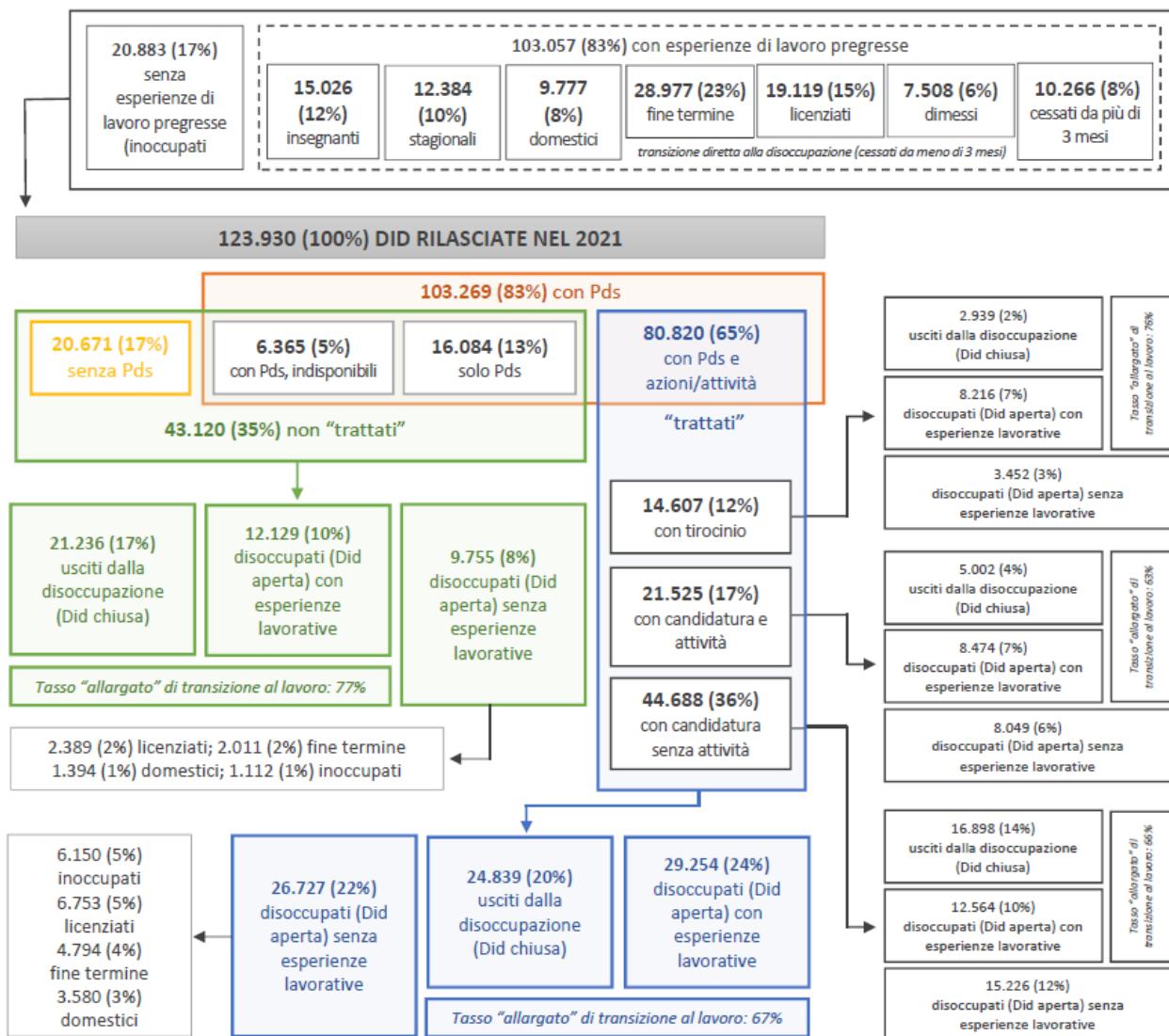
Gli esiti occupazionali relativi ai soggetti “trattati”, considerate le differenze rispetto ai “non trattati” in termini di occupabilità, mostrano livelli di transizione al lavoro che si confermano comunque elevati. A 12 mesi dal rilascio della Did, nel 31% dei casi (24.839 Did) si registra l’uscita dalla disoccupazione; nel 69% (55.981 Did) la Did è ancora aperta ed i soggetti risultano formalmente ancora in carico ai CPI. Tra questi 29.254 (il 36%) hanno o hanno avuto esperienze lavorative e 26.727 (il 33%) non ne ha avuta alcuna. Il tasso “allargato” di transizione al lavoro per i soggetti “trattati” è mediamente del 67%, ma con differenze rilevanti a seconda del percorso attivato.

Le Did riferite a soggetti “trattati” che non hanno avuto alcuna esperienza lavorativa nei 12 mesi di disoccupazione osservati sono state 26.727 (il 33% 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.

L’analisi condotta ha permesso di evidenziare come le caratteristiche delle esperienze occupazionali precedenti condizionino sia i percorsi durante la disoccupazione sia i successivi esiti occupazionali. In particolare, 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, il tasso “allargato” di transizione al lavoro è più alto in corrispondenza delle situazioni che necessitano un minor supporto, è invece tendenzialmente più basso per le categorie di disoccupati che richiedono un maggior coinvolgimento nei percorsi di attivazione.

**Fig. 2 – 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 maggio 2023)

### 3. FINALITA'

Il Piano triennale delle attività aggiornato annualmente, previsto dall'allegato 4/1 al D. lgs. 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 **predisponde 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 **documento programmatico "portante" 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 2.2.

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.

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. 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 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.

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. 43 del 10/05/2023, prevedendo una logica integrata degli strumenti di programmazione finalizzata al valore pubblico, che trova il suo punto di riferimento proprio nel Piano delle attività.



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:

- 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 **RAFFORZAMENTO** 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**: programma GOL con le varie Misure (1, 2, 3), Fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità;
- altri finanziamenti annuali regionali (**VENETO WELFARE** e **UNITA' DI CRISI**), 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 sociale, AT sede Bruxelles, AT Terzo Settore, Domde).

**Tab. 7- Finanziamenti e relativa destinazione**

FONTE DI FINANZIAMENTO	QUOTA DI FINANZIAMENTO	DESTINAZIONE
L. 205/2017	19.019.326,21	
PSPCPI legge bilancio 2019 potenziamento	9.182.782,28 a partire dal 2020 15.109.354,52 a partire dal 2021	PERSONALE
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 (2019-2025) ANCHE INFRASTRUTTURALE DEI CPI
PAR specifici finanziamenti regionali riferiti alle Politiche Attive	Quota determinata in relazione ai progetti affidati dalla Regione per 21.840.000 percorso Gol 1-2 18.902.000 percorso Gol 3 Finanziamento fondo disabili 17.170.000 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	U.O.7 VENETO WELFARE e U.O.6 UNITA' 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: 380.000,00  In corso di assegnazione per AT FSE+ 2024/2026	U.O.5 PROGETTI

## 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. 8 - Obiettivi generali del Piano delle Attività**

ORGANIZZAZIONE MERCATO DEL LAVORO OBIETTIVI/RISULTATI – SERVIZI PER IL LAVORO	FONTE PER RISULTATI	UO	PSPCPI
<b>Governance regionale e territoriale dei servizi per il lavoro</b>			
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, (2) attivazione alle politiche, (3) candidatura alle occasioni di lavoro, (4) aggiornamento del curriculum vitae (5) LEP accompagnamento al lavoro	Monitoraggio attivazione dei disoccupati profilati: presa in carico, attivazione al lavoro e alle politiche secondo la normativa vigente	DIR UO8 UOT	
Miglioramento continuo del Sistema di monitoraggio dei servizi per il lavoro finalizzato alla programmazione e al controllo dei servizi ed 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 - Miglioramento dei processi di gestione, rendicontazione e liquidazione e sviluppo degli strumenti informativi necessari (per tutti i percorsi di politica attiva gestiti); - Gestione diretta della rendicontazione e della liquidazione delle attività per i percorsi GOL 1, 2 e 3.	Definizione nuove procedure Monitoraggio programma attività operatori accreditati Verifica riduzione tempi di rendicontazione e pagamento	UO8 UO1	
Mantenimento della promozione delle RETI con istituzioni e operatori accreditati (a livello regionale di ambito e di CPI) finalizzate ad incrementare la partecipazione alle politiche attive e a favorire una presa in carico multidimensionale delle persone più fragili.	Monitoraggio contatti con istituzioni e operatori accreditati a livello di ambito e CPI Programmazione webinar per operatori e istituzioni nel palinsesto “il lavoro al centro”	UO8 UOT DIR	
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 dei comuni che attivano lo Sportello Informa Lavoro Verifica ulteriori aperture dei recapiti	UO8 UOT	

ORGANIZZAZIONE MERCATO DEL LAVORO OBIETTIVI/RISULTATI – SERVIZI PER IL LAVORO	FONTE PER RISULTATI	UO	PSPCPI
Garanzia della presenza e disponibilità di azioni di <b>politica attiva</b> negli ambiti territoriali e nei territori dei CPI evidenziando azioni e sedi mancanti	Monitoraggio segnalazioni alla programmazione regionale	U08 UOT	
Garantire la programmazione e controllo dei servizi erogati dai CPI alle <b>imprese</b> che richiedono il supporto all'incontro tra domanda ed offerta, anche per lavoratori disabili, attraverso gli strumenti previsti: (1) raccolta delle vacancies, (2) servizio di preselezione, (3) INCONTRALAVORO settoriali territoriali aziendali	Monitoraggio servizi di incontro domanda offerta e dei tempi di risposta alle imprese	DIR U08	
Controllo su adempimenti previsti dalla L.68 per le imprese.	Monitoraggio imprese L.68.	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	DIR U08 UOT	
<b>Comunicazione dei servizi per il lavoro</b>			
Sviluppo del programma di comunicazione interna ed esterna per le attività di VL e dei CPI	Monitoraggio Programma di comunicazione	DIR	X
Sviluppo del Programma 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
Sviluppo del servizio regionale di Contact Center finalizzato a garantire facile accessibilità telefonica a tutti gli utenti per accedere alle informazioni ed ai servizi.	Monitoraggio Programma del Contact Center	U08	X
<b>Miglioramento delle sedi dei CPI</b>			
Programmazione interventi interni ai CPI	Monitoraggio piano annuale dei lavori, servizi e forniture	DIR UO1	X
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adeguamento a standard crescenti di tutte le sedi dei CPI garantendo infrastrutture fisiche e informatiche in linea con il rafforzamento del personale.</li> <li>- Ammodernamento dell'arredo e delle attrezzature delle sedi dei CPI.</li> </ul>			
Programmazione Interventi strutturali ai CPI	Monitoraggio Programma interventi sulle sedi CPI	DIR UO1 UOT	X
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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, Chioggia, Camposampiero, Bovolone, Jesolo, Portogruaro, Piove di Sacco, Valdagno, San Bonifacio, Vittorio Veneto, Belluno, Conselv, Treviso.</li> <li>- Identificazione ed avvio di uffici periferici ai CPI (ex recapiti) presso Amministrazioni Comunali in relazione alla programmazione nazionale per singolo CPI.</li> </ul>			
Confronto con partner Europei per la definizione di modelli di CPI, in linea con le migliori prassi europee, con garanzia delle infrastrutture fisiche ed informatiche adeguate al rafforzamento del personale e alle migliori innovazioni nei servizi per il lavoro.	Monitoraggio programma visite e confronti	DIR UO8 UOT UO5	
<b>Sviluppo Servizi alle persone</b>			
Rafforzamento dell'approccio ai servizi secondo la modalità del case management – Case Manager - secondo le seguenti direttive:	Monitoraggio: a) Contatto e Patto di servizio entro 90 gg Did Flusso	UO8 UOT	
a) Assicurazione della stipula del patto di servizio entro 90 giorni per tutti i disoccupati con DID attivata - Flusso – (es. Naspi, SFL);	b) Identificazione stagionali, personale a		

ORGANIZZAZIONE MERCATO DEL LAVORO OBIETTIVI/RISULTATI – SERVIZI PER IL LAVORO	FONTE PER RISULTATI	UO	PSPCPI
b) Al momento della profilazione verifica della esigenza amministrativa, stagionale oppure lavoro a termine nel settore dell'istruzione, c) Garantire al 90% degli utenti con PDS nel corso dell'anno la partecipazione a un percorso di politica attiva (GOL, voucher rafforzato, accompagnamento tirocinio), d) Verifica periodica delle persone già prese in carico e successivo contatto con coloro che dopo la stipula del patto di servizio non si sono attivati e/o non si sono inseriti nel MDL (con particolare riferimento ai disoccupati che beneficiano di una indennità).	termine della scuola, esigenze amministrative Monitoraggio politiche attive Nuovo contatto con utenti che hanno terminato le politiche e/o non si sono inseriti nel MDL		
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 "case manager" 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	
<b>Sviluppo Servizi alle imprese</b>			
Rafforzamento dell'approccio ai servizi secondo la modalità dell'account management – Account Manager - per incrementare il numero di aziende in portafoglio e il numero di offerte di lavoro raccolte ed evase periodicamente	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.	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	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	
<b>Collaborazione con i Comuni</b>			
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	
Collaborazione con le amministrazioni comunali nella gestione degli sportelli lavoro favorendone l'incremento delle occasioni di incontro tra domanda e offerta e la partecipazione alle politiche attive			
<b>Cura del Capitale Umano di Veneto Lavoro</b>			
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 Induction (accompagnamento ai nuovi assunti).	Monitoraggio programma Induction: numero dipendenti da coinvolgere, numero ore erogate	UO8 UO2	X
Consolidamento della funzione di assessment interna, svolta da operatori specificamente formati ed incaricati, volta a verificare	Monitoraggio Programma	UO8	X

ORGANIZZAZIONE MERCATO DEL LAVORO OBIETTIVI/RISULTATI – SERVIZI PER IL LAVORO	FONTE PER RISULTATI	UO	PSPCPI
<p>come i CPI sono organizzati per garantire il programma GOL, il Supporto Formazione Lavoro, i Lep e l'omogeneità delle azioni operative</p> <p>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.</p>	Monitoraggio Programma	UO8 UOT	X

SERVIZI AL SISTEMA OBIETTIVI/RISULTATI – SISTEMA INFORMATIVO LAVORO	FONTI PER RISULTATI	UO	PSPCPI
<p><b>Digitalizzazione dei servizi per il lavoro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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, ecc.).</li> <li>- Miglioramento dei servizi interni digitali (secondo le linee guida trasformazione al digitale).</li> <li>- Aggiornamento e adeguamento del portale CliclavoroVeneto e di Veneto Lavoro.</li> <li>- Consolidamento e assistenza per l'uso delle piattaforme abilitanti: autenticazione per tutti gli utenti (SPID, CIE, CNS, eIDAS), pagamento elettronico (PagoPA), appIO, Notifiche, ...</li> <li>- Sostegno/Supporto tecnologico al Canale Servizi Digitali dei CPI attraverso il palinsesto dei programmi webinar rivolti a disoccupati, imprese, intermediari, grande pubblico (GotoWebinar, Zoom).</li> <li>- Programmazione degli obiettivi e gestione delle attività del Responsabile alla Transizione Digitale.</li> </ul>	Monitoraggio Programma	UO3	X
<p><b>Sviluppo del Sistema informativo per il lavoro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmazione dei servizi telematici di comunicazione e di rete presso tutte le sedi (connettività, telefonia fissa e mobile).</li> <li>- 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.</li> <li>- 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).</li> <li>- 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).</li> <li>- Implementazione delle migliori tecnologie ai fini di garantire le misure di sicurezza volte a ridurre il rischio di attacchi informatici.</li> <li>- Sviluppo e adeguamento del sistema gestionale dei CPI.</li> <li>- Implementazione del sistema di gestione documentale.</li> <li>- Integrazione fra gli applicativi gestionali e implementazione di nuovi applicativi di utilità.</li> <li>- Aggiornamento e adeguamento dei Portali di Veneto Lavoro e CliclavoroVeneto.</li> </ul>	Monitoraggio Programma	UO3	X

SERVIZI AL SISTEMA OBIETTIVI/RISULTATI– SISTEMA INFORMATIVO LAVORO	FONTI PER RISULTATI	UO	PSPCPI
<b>Digitalizzazione dei servizi per il lavoro</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrazione con le altre banche dati amministrative (Unioncamere).</li> <li>- 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), ....</li> <li>- Gestione e potenziamento servizi di interoperabilità (Ministero Lavoro, Anpal, Inps, Comuni).</li> <li>- Sviluppo SILS con funzionalità legate alla Direzione Sociale e Lavoro.</li> </ul>			
<b>Responsabile per la Transizione al Digitale</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione e conduzione del processo di implementazione della nuova piattaforma di protocollazione e gestione documentale dell'Ente (DocWay).</li> <li>- Attuazione delle misure previste nel Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione.</li> <li>- Coordinamento nel percorso di semplificazione e crescita inclusiva dell'Ente (art.17 CAD).</li> <li>- Indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi, sia interni sia esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia dell'amministrazione.</li> <li>- Indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività.</li> <li>- Aumentare la consapevolezza del rischio informatico nel personale dell'Ente.</li> </ul>	Monitoraggio Programma	UO3	X
SERVIZI AL SISTEMA OBIETTIVI/RISULTATI – OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO	FONTE PER RISULTATI	UO	PSPCPI
<b>Monitoraggio e conoscenza del Mercato del Lavoro:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Assicurare il monitoraggio tempestivo delle dinamiche occupazionali e la produzione periodica di report congiunturali sulle principali tendenze del mercato del lavoro</li> <li>- Presidiare l'approfondimento conoscitivo in merito ai percorsi dei disoccupati in regione ed ai soggetti più vulnerabili, in particolare con riferimento all'adesione alle politiche</li> <li>- Consolidare il dettaglio informativo sulle dinamiche evolutive del mercato del lavoro regionale (anche in chiave settoriale) sia con riferimento ai principali cambiamenti in atto, sia in relazione alla progressiva evoluzione del quadro congiunturale</li> <li>- Sistematizzare l'apporto conoscitivo sulle situazioni di crisi delle aziende</li> <li>- Rafforzare le attività di collaborazione (interne ed esterne all'Ente) al fine di condividere percorsi di approfondimento in</li> </ul>	Monitoraggio Programma	UO4	X

SERVIZI AL SISTEMA OBIETTIVI/RISULTATI – OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO	FONTE PER RISULTATI	UO	PSPCPI
<b>Monitoraggio e conoscenza del Mercato del Lavoro:</b> merito alle dinamiche occupazionali e alle trasformazioni del mercato del lavoro			
<b>SERVIZI SPECIALI</b>			
<b>OBIETTIVI/RISULTATI – SERVIZI SPECIALI DI ASSISTENZA TECNICA ALLA REGIONE VENETO</b>	<b>FONTE PER RISULTATI</b>	<b>UO</b>	<b>PSPCPI</b>
<b>Unità di Crisi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Miglioramento nel modello di Gestione crisi aziendali complesse con attività e/o misure di anticipazione e supporto alla reindustrializzazione</li> <li>- Implementazione e/o gestione di tavoli di settore e di filiera come strumento di anticipazione</li> <li>- Comunicazione e informazione istituzionale e alle imprese per la gestione delle situazioni di crisi</li> </ul>	Monitoraggio Programma	UO6	
<b>Veneto Welfare:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promozione e gestione del sistema di accreditamento: (1) previdenza complementare contrattuale, (2) previdenza sanitaria, (3) bilateralità, (4) welfare territoriale ed aziendale</li> <li>- Sviluppo convenzioni con Istituti di ricerca finalizzate alla collaborazione su analisi specialistiche (Osservatorio Welfare)</li> <li>- Avvio del Comitato Scientifico</li> <li>- Programmazione del Veneto Welfare Day</li> <li>- Sviluppo del programma di attività per la promozione della parità di genere e retributiva (LR 15/2/2022 n.3)</li> </ul>	Monitoraggio Programma	UO7	
<b>Assistenza Tecnica Fondi Europei:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Miglioramento del servizio di Assistenza Tecnica: selezione dei candidati, programmazione attività, rendicontazione, strumentazione a supporto;</li> <li>- Garanzia del supporto alle richieste di AT della Giunta regionale (es. RUNTS Terzo Settore, Inclusione sociale, Sede di Bruxelles, Carceri)</li> <li>- 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;</li> <li>- Sviluppo delle reti a livello regionale, nazionale, europeo a favore dei processi di accrescimento della conoscenza e scambio di buone prassi.</li> </ul>	Monitoraggio Programma	UO5	

SERVIZI INTERNI OBIETTIVI/RISULTATI – SERVIZI INTERNI	FONTE PER RISULTATI	UO	PSP
<b>Bilancio e Approvvigionamenti:</b>			
Garanzia adempimenti e scadenze <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilancio e gestione finanziaria/patrimoniale</li> <li>- Gestione delle Sedi</li> <li>- Rafforzamento e gestione della Rendicontazione</li> <li>- Consolidamento gestione amministrativa e rendicontazione</li> </ul> Piano di Potenziamento e PNRR <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmazione e controllo nella Gestione approvvigionamenti e contratti</li> </ul>	Monitoraggio Programma	UO1	
<b>Personale:</b>			
Garanzia adempimenti e scadenze <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmazione e gestione concorsi</li> <li>- Gestione presenze</li> <li>- Gestione giuridica del personale</li> <li>- Gestione economica e previdenziale del personale</li> <li>- Benessere Organizzativo, Welfare e relazioni OOSS</li> <li>- Programmazione e gestione della Sicurezza</li> <li>- Gestione Pari Opportunità</li> <li>- Sportello ascolto psicologico e Consigliera di Fiducia</li> </ul>	Monitoraggio Programma	UO2	
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, PIAO, Bilancio, Piano straordinario di potenziamento)	Monitoraggio documenti di programmazione	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)	Monitoraggio Programma	DIR	X
Sviluppo del programma di comunicazione interna ed esterna per le attività di Veneto Lavoro e dei CPI	Monitoraggio Programma comunicazione	DIR	
Rafforzare il coordinamento del sistema di monitoraggio della soddisfazione dell’utenza	Linee guida per il sistema di valutazione della soddisfazione	DIR	
Definizione di Linee guida, per tutti i servizi verso utenti, di una procedura di valutazione utenza per tutte le iniziative rivolte a cittadini, imprese, operatori, stakeholders.	Monitoraggio sistema di valutazione della soddisfazione	DIR	
Altre azioni specifiche di rilevazione in ordine ai prodotti forniti e i servizi informativi erogati.	Lista delle procedure e processi da semplificare e digitalizzare.	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)	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. ATTIVITA'

### 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.

#### ATTIVITA'

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.

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 delle 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, attraverso compiti di carattere sia organizzativo che esecutivo. Collabora con le U.O., U.O.T., e con gli enti istituzionali. Cura la predisposizione dei testi delle convenzioni e degli accordi e ne gestisce le relative istruttorie. Supporta l'avvio di nuove funzioni prima che vengano collocate nella organizzazione (es. Mobility Manager).

#### MOBILITY MANAGER

Il **mobility manager** aziendale è una figura obbligatoria che ha l'obiettivo di indirizzare le scelte di mobilità dei propri dipendenti, promuovendo sia modalità di trasporto sostenibili da un punto di vista ambientale, economico e sociale (in particolare per il tragitto casa-lavoro) sia la realizzazione di interventi di organizzazione e gestione della domanda di mobilità per favorire il decongestionamento del traffico veicolare.

Veneto Lavoro ha intrapreso tale attività in sinergia con il mobility manager dell'area comunale di Venezia e altri mobility manager aziendali, con i quali c'è un continuo confronto e reciproco scambio di informazioni e aggiornamenti su attività, iniziative, opportunità in tema di mobilità sostenibile.

La redazione annuale del Piano Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL) è lo strumento volto a individuare misure per la riduzione strutturale e permanente dell'impatto ambientale derivante dal traffico veicolare nelle aree urbane e metropolitane, e a questo scopo sono state effettuate:

- analisi delle caratteristiche strutturali destinate alla mobilità del personale presenti nella sede centrale e dell'offerta di infrastrutture e di trasporto presenti nel territorio;
- redazione e somministrazione ai dipendenti della sede centrale di un questionario per conoscere abitudini ed esigenze relative agli spostamenti casa-lavoro.



In fase di redazione del PSCL, sono state individuate alcune misure, che l'Ente ha portato avanti nel corso del 2023, quali smart working e mobilità interna per limitare gli spostamenti e consentire l'avvicinamento al proprio domicilio/residenza, acquisto di titoli di viaggio annuali dei vettori di trasporto pubblico locale e ferroviario aderenti in nome e per conto dei dipendenti richiedenti con anticipo dell'intero importo da parte dell'Ente e recupero successivo trattenute mensili in busta paga.

Sono state intraprese attività informative destinate ai dipendenti riguardanti iniziative di mobilità sostenibile di altri Enti e indirizzate ai cittadini (es. contributi, promozioni e bonus sugli abbonamenti ai mezzi pubblici, bike-to-work), siglate convenzioni con Trenitalia e Bit Mobility per incentivare l'uso di alcuni servizi tramite tariffe agevolate.

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 innovative 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. Definisce il *programma annuale delle attività di customer satisfaction* individuando le azioni specifiche che verranno svolte a partire dalle U.O.T.

### **Protocollo, Titolario, Conservazione, Gestione Atti**

Gestisce a livello centrale i servizi di protocollo, posta PEC, titolario, conservazione a norma e gestione atti, accoglienza.

### **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.

### **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.

## VALUTAZIONE OIV

### Funzionamento complessivo del sistema di valutazione e integrazione tra performance – trasparenza – anticorruzione

In data **31 maggio 2023** l'OIV ha espresso una positiva valutazione di conformità complessiva dell'intero processo relativo alla performance organizzativa con riferimento alla fase di definizione degli obiettivi, alla misurazione in corso d'anno e alla valutazione finale dei risultati.

L'Ente renderà maggiormente strutturato e definitivo, **nel prossimo triennio**, il monitoraggio intermedio sul livello di raggiungimento degli obiettivi.

Per il triennio **2024 – 2026** verrà inoltre rafforzata la tendenza già in atto da tempo in Veneto Lavoro di procedere ad un costante collegamento tra programmazione economico-finanziaria e ciclo della performance, con una piena integrazione tra gli obiettivi di performance dell'Ente e quelli relativi alla trasparenza e alla prevenzione della corruzione.

OBIETTIVI	DESCRIZIONE
<b>Obiettivo di trasparenza amministrativa:</b> incremento dei livelli di trasparenza e accessibilità delle informazioni da parte degli stakeholder, sia interni che esterni e miglioramento dell'organizzazione dei flussi informativi e della comunicazione al proprio interno e verso l'esterno	Rispettare i termini di scadenza per la pubblicazione dei documenti e delle informazioni nella sezione Amministrazione trasparente del sito. Miglioramento continuo della chiarezza e conoscibilità dall'esterno dei dati presenti nella sezione Amministrazione Trasparente.
<b>Obiettivi anticorruzione</b>	
Diffusione protocolli legalità e integrità	Espressa indicazione negli avvisi, bandi di gara o lettere di invito che il mancato rispetto delle clausole contenute nei protocolli di legalità e di integrità, costituisce causa di esclusione dalla gara.
Diffusione a tutti i livelli del Codice di comportamento dei dipendenti	Divulgazione del Codice di comportamento di cui al D.P.R. n. 62/2013 e del Codice di comportamento di Veneto Lavoro anche al fine di stimolare suggerimenti migliorativi e di aggiornamento dello stesso.
Pantouflag	Inserire clausola Anti Pantouflag nei bandi di gara e nei contratti. Acquisire le dichiarazioni di impegno al rispetto del divieto di pantouflag di coloro in procinto di andare in pensione

### Trasparenza

Relativamente alla rilevazione da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.) sul grado di assolvimento degli obblighi di pubblicazione, di cui alla Delibera ANAC 203/2023, e nello specifico sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, l'O.I.V. ha certificato che Veneto Lavoro non ha disposto filtri e/o altre soluzioni tecniche atte ad impedire ai motori di ricerca web di indicizzare ed effettuare ricerche all'interno della sezione "Amministrazione trasparente /Società trasparente" certificando in data 26 luglio 2023 che Veneto Lavoro ha individuato misure organizzative che assicurano il regolare funzionamento dei flussi informativi per la pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente". **Nella certificazione dell'O.I.V.** le caratteristiche oggetto di controllo sono state la completezza del contenuto, la completezza rispetto agli uffici, l'aggiornamento apertura formato e l'apertura formato e **Veneto Lavoro ha ottenuto il 100% di realizzazione.**

Nel **prossimo triennio** 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.

## Affari Legali

Conduzione delle fasi tecnico-giuridiche principali e svolgimento dell'attività di supporto agli uffici laddove si rendano necessari.

### 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, resa più difficoltosa dagli interventi di mitigazione della pandemia dichiarata dall'OMS, 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 2023, Veneto Lavoro ha pertanto provveduto a completare 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 definita in via formale la 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. Nell'anno venturo, con la messa a terra dei nuovi servizi finanziati attraverso i fondi PNRR, sarà 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.

E' altresì necessario concludere la definizione del dettaglio tecnico della nomina di Veneto Lavoro a responsabile della Regione del Veneto con le direzioni regionali mancanti.

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.

## Comunicazione e Portale ClicLavoro

Le attività di informazione e comunicazione sono strategiche per il raggiungimento degli obiettivi definiti dal Piano delle Attività dell'Ente, che riguardano (1) lo sviluppo del programma di comunicazione interna ed esterna per le attività di VL e dei CPI e (2) lo sviluppo del Programma del canale digitale di Veneto Lavoro - Il Lavoro al Centro - rivolto a cittadini imprese intermediari operatori accreditati e pubbliche amministrazioni.

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, lavoratori di aziende in crisi e a rischio disoccupazione, imprese, intermediari, personale interno di Veneto Lavoro.

In linea con la programmazione e in continuità con la strategia di comunicazione già in essere nelle annualità precedenti, le attività di comunicazione riguarderanno:

- i servizi per il lavoro offerti dai CPI del Veneto a cittadini e imprese;
- le 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;
- l'accesso alle politiche attive regionali tra le quali il Programma GOL – Garanzia Occupabilità dei lavoratori in termini di reinserimento lavorativo, aggiornamento (*upskilling*) e riqualificazione (*reskilling*) delle competenze, inclusione lavorativa, ricollocazione collettiva;
- gli interventi di politica attiva e le opportunità d'impiego volte a supportare l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità;
- gli obblighi di assunzione previsti per le imprese dalla normativa in materia di collocamento mirato, le modalità di esonero, le convenzioni per l'assolvimento parziale dell'obbligo, gli incentivi all'assunzione di persone con disabilità;
- i servizi online ospitati sul portale ClicLavoro Veneto per lavoratori, aziende, studenti e operatori;

- le dinamiche e le tendenze del mercato del lavoro regionale, anche attraverso la valorizzazione delle pubblicazioni statistiche dell'Osservatorio regionale Mercato del Lavoro;
- bandi, contributi e iniziative della Regione del Veneto in materia di lavoro, formazione e istruzione;
- gli interventi della Regione del Veneto per la promozione della parità retributiva, il sostegno all'occupazione femminile stabile e di qualità, il contrasto alle discriminazioni nel mondo del lavoro, le misure di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
- le attività e i servizi offerti dall'Unità di Crisi regionale nella gestione delle situazioni di crisi aziendali complesse, territoriali, settoriali e di filiera, nella definizione di processi di reindustrializzazione e riconversione, per la tutela dei posti di lavoro;
- le attività dell'UO Veneto Welfare per la promozione dello sviluppo della previdenza complementare contrattuale, della previdenza sanitaria, della bilateralità e del welfare territoriale e aziendale;
- concorsi e selezioni pubbliche attive sul territorio regionale;
- incentivi e contributi alle imprese per l'assunzione di personale dipendente;
- le principali novità normative in materia di lavoro e formazione professionale;
- le 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.);
- (in ottica di comunicazione interna) opportunità, agevolazioni, iniziative, attività formative, modulistica e informazioni di servizio utili per il personale interno di Veneto Lavoro.

Le attività di comunicazione si esplicheranno prevalentemente tramite il sito web istituzionale di Veneto Lavoro, il portale ClicLavoro Veneto e i rispettivi canali social. I contenuti saranno veicolati tramite una molteplicità di strumenti quali news, schede informative, approfondimenti editoriali, focus e rubriche tematiche, social network (post, tweet, stories, reel, video ecc.), comunicati stampa, newsletter, eventi online e in presenza, infografiche, video, interviste, materiali di comunicazione grafica.

## 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 2023 fino a fine settembre sono stati organizzati 58 eventi "IncontraLavoro" dedicati a singole imprese e grandi gruppi industriali tra cui Amazon, Bauli, Conad, Coop, Despar, Gardaland, LVMH, oppure a settori specifici quali ad esempio il turismo, la ristorazione, la GDO, il calzaturiero, l'occhialeria.

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 LAVORO AL CENTRO

**“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.

Considerati il gradimento e l’utilità dell’iniziativa che **nei primi nove mesi del 2023 ha coinvolto oltre 3.900 partecipanti**, nel 2024 si intende proseguire in continuità con quanto pianificato finora proponendo filoni che riprendono i cicli sviluppati negli anni precedenti in tema di collocamento mirato, incentivi alle imprese e servizi offerti dai CPI alle aziende, ma anche nuove tematiche di interesse per i target dei Centri per l’Impiego.



► I WEBINAR DEI CENTRI PER L’IMPIEGO

## PRESENZA SUI MEDIA

### RASSEGNA STAMPA

gennaio - settembre 2023:

> 1.000 ARTICOLI E SERVIZI

per una media di circa 4 pubblicazioni al giorno



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 2023** (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”, le attività di promozione della previdenza integrativa e complementare realizzate tramite l’Unità Operativa “Veneto Welfare”, specifiche iniziative e interviste rilasciate dal Direttore, dai Dirigenti o da altro personale dipendente dell’Ente anche in occasione di specifici eventi.

Tra le iniziative avviate, in continuità con quanto avvenuto nell’anno precedente, si segnala la collaborazione con la trasmissione “Il Posto Giusto”, il settimanale dedicato al mondo del lavoro prodotto da RAI in collaborazione con Anpal e Ministero del Lavoro, che ha consentito di dare la giusta visibilità ai servizi offerti dai Centri per l’impiego e ad alcuni casi virtuosi di inserimento lavorativo avvenuti tramite il CPI. Analogamente, Veneto Lavoro si è reso disponibile a collaborare con altre trasmissioni RAI, come nel caso di un reportage sul tema del Decreto Flussi realizzato dalla trasmissione “PresaDiretta”.



## 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 Jobs Act). 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 il rilascio dell’assegno di ricollocazione (art. 23), conferma il ruolo delle Regioni di governo del mercato del lavoro, con il compito di organizzare la rete di servizi per il lavoro.

Gli operatori privati erogano i servizi specialistici di politica attiva del lavoro e collaborano con i CPI per la realizzazione degli obiettivi quantitativi e qualitativi previsti dal Piano di attuazione regionale del Programma GOL, notificando eventuali inadempimenti degli obblighi definiti nel Patto di servizio da parte dei lavoratori percettori di strumenti di sostegno al reddito ai fini dell’applicazione del sistema di condizionalità.

Il modello operativo di implementazione delle politiche attive del lavoro in Veneto prevede, attualmente, **che i CPI svolgano le funzioni correlate alla presa in carico dell’utenza disoccupata, comprendenti la convocazione, la profilazione qualitativa, la sottoscrizione di un Patto di servizio, la gestione della condizionalità**. In seguito alla sottoscrizione del Patto di servizio, sulla base del corso di inserimento lavorativo individuato secondo i fabbisogni del lavoratore, **il CPI indirizza il lavoratore alla misura di politica attiva maggiormente funzionale ai suoi obiettivi di inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro**.

Tra le misure di politica attiva che possono essere proposte vi è la partecipazione al **Programma GOL**. Nell’ambito del Programma GOL, gli operatori privati accreditati sono titolati ad alimentare un apposito Catalogo delle offerte di servizi al lavoro e di formazione/tirocinio diffuse sul territorio regionale, denominato **“Catalogo OPAL”** (Catalogo delle offerte di politica attiva del lavoro).

Mediante la consultazione del Catalogo, i lavoratori possono, dunque, scegliere l’offerta di servizi maggiormente rispondente alle proprie esigenze. Al fine di rimborsare gli operatori privati per i servizi erogati, a ciascun lavoratore è attribuito uno specifico Assegno, quale titolo virtuale di spesa, la cui composizione in termini di servizi e di valore economico è definita sulla base della distanza del lavoratore dal mercato del lavoro.

A conclusione dei servizi, i soggetti attuatori rendicontano a Veneto Lavoro/Regione del Veneto (a seconda della tipologia di Assegno) il valore della prestazione erogata entro il massimale prestabilito all’interno dell’Assegno. In alternativa alla partecipazione ad una misura di politica attiva, attuata da un operatore accreditato, il lavoratore può scegliere di avvalersi di uno o più servizi erogati direttamente dal Centro per l’impiego, come la promozione di un tirocinio extracurriculare di inserimento lavorativo o un percorso di accompagnamento al lavoro (cfr. seguente paragrafo 5.2.2 “Funzioni e attività dei CPI”). In sintesi, dal punto di vista dell’utenza, l’implementazione dei percorsi GOL ha permesso di costituire un catalogo di offerte di politiche, integrato e interconnesso con il sistema privato dei servizi per il lavoro.

La realizzazione di un Catalogo delle offerte di politica attiva permette di disporre di una base informativa unitaria, che potrà a regime contenere tutte le politiche regionali, gestite con i diversi dispositivi (GOL, FSE+, ...), utile anche al monitoraggio e alla messa in disponibilità a livello ministeriale delle informazioni rispetto all’offerta regionale di politiche.

## 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.



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

Strumento essenziale al funzionamento del modello, 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 avviene tramite **l'applicazione IDO**, l'innovazione del modello di erogazione dei servizi, motivata dall'avvio del Programma GOL, ha avuto importanti ripercussioni sullo sviluppo di nuove funzionalità della piattaforma IDO.

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 agli enti attuatori 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 agli enti attuatori 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.

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, Veneto Lavoro si è occupato di assicurare i meccanismi di interoperabilità con il neo-istituito Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e lavorativa (SIISL).

Considerati gli obiettivi da raggiungere entro il 2025, l'orientamento per il 2024 è di proseguire nel consolidare il modello operativo di organizzazione dei servizi per il lavoro, basato sulla collaborazione tra servizi pubblici e privati.

### 5.2.2. FUNZIONI E ATTIVITA' DEI CPI

L'art. 18 del D.lgs. n. 150/2015 individua le attività che devono essere svolte dai Servizi per il Lavoro. Gli articoli successivi, artt. 20, 21 e 23, individuano le attività propedeutiche e necessarie per la stipula del Patto di Servizio Personalizzato, le attività di monitoraggio del Patto di Servizio Personalizzato, inclusa la gestione della condizionalità, le attività relative al rilascio dell'assegno individuale di ricollocazione. Inoltre, l'art. 8 del D.L. n. 48/2023 e l'art. 6 del D.M. 108/2023 hanno previsto l'obbligo per i percettori della misura dello Strumento per la formazione e il lavoro, tenuti agli obblighi di attivazione, di sottoscrivere un Patto di Servizio con il Centro per l'impiego e aderire alle iniziative di riqualificazione e di attivazione. Anche ad essi si applica un sistema di condizionalità, che vincola l'erogazione del beneficio economico alla partecipazione alle misure di politica attiva.

Come già detto, con il D.M. 4/2018 e, da ultimo, con le delibere del Commissario straordinario di Anpal n. 5 e n. 6 del 2022 sono stati definiti i servizi che devono essere assicurati ai lavoratori in modo uniforme su tutto il territorio nazionale, i rispettivi contenuti in termini di attività e output, le durate e le unità di costo standard ai fini del rimborso economico delle prestazioni agli enti erogatori. Gli standard di erogazione dei servizi al lavoro, come definiti nell'ambito del Programma GOL, sono assunti quali livelli essenziali delle prestazioni per tutti i Centri per l'impiego a livello nazionale, come sancito tra gli obiettivi del PNRR. Uno degli aspetti qualificanti di questo impianto dell'offerta di servizi per il lavoro consiste nel fatto che al cittadino, sia esso disoccupato o beneficiario di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro e a rischio di disoccupazione, deve essere garantito l'accesso a misure di politica attiva. In questo scenario diventa prioritario garantire i livelli essenziali delle prestazioni (LEP), come rimodulati nell'ambito del Programma GOL, a favore del cittadino. Con ciò viene richiesta una nuova governance complessiva dei servizi e delle politiche attive del lavoro, maggiormente ancorati a principi di project management, di case management degli utenti, di condizionalità delle prestazioni e quindi di responsabilità del cittadino.

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

- 1) gestione della disoccupazione con profilatura quantitativa e qualitativa, perfezionamento del patto di servizio personalizzato, rinvio alle offerte di lavoro, rinvio alle politiche attive e alle attività di formazione presenti;
- 2) orientamento di base e specialistico rispetto alle occasioni di impiego del mercato del lavoro locale, incluso il bilancio delle competenze e l'individuazione di eventuali ambiti di competenze da sviluppare;
- 3) accompagnamento al lavoro consistente in assistenza alla redazione/aggiornamento del curriculum vitae e sua pubblicazione su Cliclavoro Veneto, supporto alla preparazione dei colloqui in azienda, scouting delle vacancy in linea con il profilo del lavoratore, supporto motivazionale e tutoraggio del percorso di attivazione mediante incontri periodici;
- 4) servizio di preselezione dei curricula per le aziende;
- 5) incrocio fra domanda ed offerta di lavoro previste dalle norme sul collocamento, anche sotto il profilo amministrativo;
- 6) collocamento mirato delle persone disabili;
- 7) promozione di tirocini estivi di orientamento e di tirocini di inserimento lavorativo finalizzati ad una occupazione continuativa;
- 8) orientamento individualizzato all'autoimpiego e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa
- 9) esame congiunto previsto nelle procedure relative agli interventi di integrazione salariale straordinaria e alla dichiarazione di mobilità del personale, che interessano unità produttive della stessa azienda ubicate in una sola provincia, nonché l'espressione del relativo parere all'amministrazione statale competente (sulla base di una Convenzione con la Regione);
- 10) promozione degli accordi e dei contratti collettivi finalizzati ai contratti di solidarietà, limitatamente alle procedure che interessano unità produttive della stessa azienda ubicate in una sola provincia (sulla base di una Convenzione con la Regione);

- 11) avviamenti nella Pubblica Amministrazione di cui all'articolo 16, L. 28 febbraio 1987, n. 56;
- 12) contrasto della dispersione scolastica;
- 13) gestione di incentivi alla mobilità territoriale;
- 14) gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti;
- 15) promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile;
- 16) attività di raccordo con altri soggetti che collaborano all'attuazione degli interventi, quali operatori privati accreditati ai servizi per il lavoro e alla formazione, scuole, servizi socio-sanitari, aziende, cooperative sociali, etc..

A completamento del quadro dei servizi, va citata la competenza esclusiva in materia di gestione della **condizionalità** (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), consistente nella verifica che i beneficiari di sostegno al reddito partecipino effettivamente alle misure di politica attiva del lavoro attivate, applicando le sanzioni in caso di inosservanza del patto di servizio personalizzato.

### 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 con una maggiore presenza fisica 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 presso 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 con Regione del Veneto, ANCI e Veneto Lavoro, permettono di raggiungere in maniera capillare la cittadinanza fornendo un primo servizio informativo.

Nella tabella 9 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. 9 Presenza dei CPI e dei servizi per il lavoro pubblici sul territorio regionale**

Provincia	Comune	Denominazione tipologia	Classificazione	Popolazione residente	Popolazione in età lavorativa 15-64 anni	Tipologia intervento <sup>15</sup>
SEDE	VENETO LAVORO	CENTRALE		4.847.745	3.081.649	
Belluno	<b>Belluno</b>	<b>Ambito</b>		<b>198.676</b>	<b>121.973</b>	
	Belluno	CPI	A	93.211	57.803	
	Agordo	CPI	B	18.435	11.314	
	Feltre	CPI	B	54.273	33.090	
	Alpago	Recapito in definizione				
	Cortina	Recapito in definizione per Olimpiadi Invernali				
	Pieve di Cadore	CPI	C	32.757	19.766	
Padova	<b>Padova</b>	<b>Ambito</b>		<b>929.198</b>	<b>594.392</b>	
	Padova	CPI	A			
	Padova	Recapito				
	Padova	Sportello lavoro				
	Limena	Recapito in definizione				
	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 in definizione				
	Camposampiero	CPI	B			
	Trebaseleghe	Recapito				
	San Giorgio delle Pertiche	Recapito in definizione				
	Cittadella	CPI	B			
	San Pietro in Gu	Recapito				
	Piazzola Sul Brenta	Recapito				
	Carmignano di Brenta	Recapito in definizione				
	Carmignano di Brenta	Sportello lavoro				
	Conselve	CPI	C	43.400	28.079	
	Este	CPI	B	73.657	46.308	
	Monselice	CPI	B			
	Due Carrare	Sportello lavoro				
	Piove di Sacco	CPI	B			
	Pontelongo	Recapito				
Rovigo	<b>Rovigo</b>	<b>Ambito</b>		<b>228.902</b>	<b>142.059</b>	
	Rovigo	CPI	A			
	San Martino di Venezze	Sportello lavoro				
	Adria	CPI	B			
	Porto Tolle	Recapito				
	Porto Viro	Recapito in definizione				
Treviso	Badia Polesine	CPI	C	55.741	34.003	
	<b>Treviso</b>	<b>Ambito</b>		<b>877.890</b>	<b>559.757</b>	
	Treviso	CPI	A			
	Paese	Recapito in definizione				
	Paese	Sportello lavoro				
	Castelfranco Veneto	CPI	B	119.149	77.472	
	Conegliano	CPI	B	154.448	97.544	

<sup>15</sup> 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 spazi interni, arredi, impianti, informative, trasferimenti senza aumento significativo della superficie, rinnovo attrezzature.

Provincia	Comune	Denominazione tipologia	Classificazione	Popolazione residente	Popolazione in età lavorativa 15-64 anni	Tipologia intervento <sup>15</sup>
	Pieve di Soligo / Refrontolo	Sportello lavoro		129.336	82.241	
	Montebelluna	CPI	B			
	Valdobbiadene	Recapito in definizione				
	Asolo	Sportello lavoro				
	Oderzo	CPI	B	84.089	54.102	
Venezia	Vittorio Veneto	CPI	C	56.033	34.489	
	Venezia	Ambito		836.916	524.940	
	Venezia Mestre	CPI	A	277.502	169.818	
	Venezia	Recapito				
	Quarto d'Altino	Recapito in definizione				
	Mirano	CPI	B	141.555	89.884	
	Dolo	CPI	B	128.574	82.520	
	Mira	Sportello lavoro				
	Portogruaro	CPI	B			
	Caorle	Recapito in definizione				
	San Donà di Piave	CPI	B	92.456	57.168	
	Jesolo	CPI	B	51.946	33.550	
	Jesolo	Sportello lavoro				
	Eraclea	Recapito in definizione				
	Cavallino Treporti	Sportello lavoro				
	Chioggia	CPI	B	63.653	39.651	
Verona	Verona	Ambito		924.024	591.210	
	Verona	CPI	A	380.184	239.985	
	Verona	Recapito in definizione				
	San Giovanni Lupatoto	Sportello lavoro				
	Castel d'Azzano	Sportello lavoro				
	Affi	CPI	B	115.131	74.363	
	Bovolone	CPI	B	74.815	48.258	
	Legnago	CPI	B	87.205	54.379	
	San Bonifacio	CPI	B	118.112	76.290	
	Villafranca	CPI	B	148.577	97.935	
Vicenza	Vicenza	Ambito		852.139	547.318	
	Vicenza	CPI	A	275.935	177.884	
	Vicenza	Sportello lavoro				
	Arzignano	CPI	B			
	Bassano del Grappa	CPI	B			
	Tezze sul Brenta	Recapito		158.016	101.706	
	Marostica	Sportello lavoro				
	Romano d'Ezzelino	Sportello lavoro				
	Cartigliano	Sportello lavoro				
	Rosà	Sportello lavoro				
	Lonigo	CPI	B	64.591	41.851	
	Schio	CPI	B	203.548	129.519	
	Roana	Recapito				
	Valdagno	CPI	B			
	Cornedo Vicentino	Sportello lavoro		62.266	39.113	
	Trissino	Sportello lavoro				

Alcune sedi sono in fase di definizione e per altre sono previsti interventi di manutenzione/ammmodernamento 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.

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

### OBIETTIVI

A presidio del sistema dei servizi pubblici per il lavoro viene prevista l’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.

Rispetto agli obiettivi del Piano, l’attività dell’Unità operativa è focalizzata al perseguitamento 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.

L’U.O. con riferimento ai singoli obiettivi opera garantendo principalmente 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, definisce le procedure ed organizza l’operatività relativamente a progetti/misure di politica attiva che vengono gestiti nel sistema gestionale IDO, trasversalmente alle linee di finanziamento esistenti (FrD, Programma GOL e Voucher Operatore Socio-Sanitario a valere sul PR FSE+ 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, 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”.

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.

L’attività 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 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. Per questo motivo, a tutti gli utenti è assicurato un servizio di accompagnamento alla ricerca attiva di lavoro, il quale può essere erogato, a scelta dell’utente, direttamente da un case manager del CPI o da un operatore privato accreditato ai servizi per il lavoro nel caso in cui l’utente desideri aderire ad una misura di politica attiva tra quelle disponibili (GOL, VR, ecc.).

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”).

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.

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:

- **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;
- **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 attivare processi di preselezione con elevati standard qualitativi;
- **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);
- **Servizi per la gestione dell’orientamento e della 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. Verrà rafforzata l’infrastruttura per l’orientamento coinvolgendo la scuola, i CFP, i CPI e il sistema delle Camere di Commercio;
- **Servizi Eures:** coordinare l’attività degli specialisti Eures nel servizio di incontro domanda offerta favorendo la gestione del reclutamento all’estero tramite la rete Eures.

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

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’informaticizzazione 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.

#### **Programmazione e controllo servizi CPI**

La programmazione ed il controllo dei servizi erogati dai CPI fa riferimento sia all’organizzazione che allo sviluppo delle misure gestite direttamente dall’Ente.

#### **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 questa prospettiva, Veneto Lavoro ha preso parte, nel mese di gennaio 2023, ad un’indagine conoscitiva coordinata dal PES Network (la rete europea dei servizi pubblici per l’impiego incardinata nella struttura della Commissione Europea), volta ad una valutazione qualitativa dei processi e dell’organizzazione interna dell’Ente Veneto Lavoro e dei servizi per il lavoro rivolti all’utenza. L’indagine è stata un’occasione importante per illustrare agli esperti europei il modello di funzionamento di Veneto Lavoro, nello scenario del sistema italiano di politiche attive del lavoro coordinato da ANPAL, e per ricevere dei feedback utili ad un miglioramento continuo dei processi e dei servizi. Accanto all’esperienza di assessment del PES Network gestita direttamente da Veneto Lavoro, l’Ente sta affiancando la Regione del Veneto

nell'approfondimento della realtà dei servizi per il lavoro in altri Paesi europei, considerati best practice. L'obiettivo è che dal confronto con i partner europei si possano mutuare soluzioni all'avanguardia per la definizione di modelli di CPI "avanzati", in linea con le migliori prassi europee, con garanzia delle infrastrutture fisiche ed informatiche adeguate al rafforzamento del personale e alle migliori innovazioni nei servizi per il lavoro.

Partendo anche dagli spunti dell'indagine europea, 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.

### **Servizi su programmi/misure di politica attiva**

Nel 2023 Veneto Lavoro ha assunto la gestione operativa di misure di politica attiva del lavoro importanti, che hanno richiesto un notevole impegno di tempo e di risorse. Infatti, con i precedenti Programmi in materia di collocamento mirato, a partire dall'anno 2020-2021 (DGR n. 1125/2020) e seguenti (DGR n. 1576/2021 e DGR n. 1359/2022), è stata affidata a Veneto Lavoro l'attuazione di interventi di consulenza e di assistenza alla ricerca di occupazione per lavoratori con disabilità. Il principale strumento di gestione dell'utenza con disabilità è lo strumento multi-servizio del "Voucher rafforzato" (VR), che è stato reso pienamente operativo nel corso del 2023. Inoltre, sono proseguiti le attività del bando "Job coaching" (JC), avviato nel 2022, il quale prevede un affiancamento, della durata massima di 6 mesi, da parte di un disability job coach nei confronti di lavoratori neo-assunti o di occupati con disabilità che stanno affrontando un cambiamento rilevante nell'organizzazione delle proprie mansioni. Accanto alle misure rivolte ad adulti già iscritti al collocamento mirato, è stata riproposta la misura della "Transizione 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 lavoro.

La misura del Voucher rafforzato (DGR n. 1101/2021) ha richiesto un impegno considerevole per la definizione del modello di gestione della misura. Tale modello prevede la possibilità per l'utente di richiedere l'attivazione di un servizio, tra quelli ricompresi nel Voucher, presso qualsiasi operatore inserito nell'elenco degli enti erogatori, approvato da Veneto Lavoro, e senza vincoli temporali o di legame tra i servizi. Con l'approvazione del Manuale di gestione dell'intervento (Determinazione Dirigenziale n. 13 del 25/01/2023) e il rilascio dei voucher agli utenti a partire dal mese di aprile, la misura è stata resa concretamente operativa. Lo strumento ha riscontrato un buon livello di adesione, soprattutto tra i nuovi iscritti al collocamento mirato. La messa a regime dell'intervento ha compreso l'avvio della nuova gestione dei tirocini promossi dai CPI nell'ambito delle convenzioni di integrazione lavorativa (ex art. 11 l. n. 68/99) e il rilascio agli utenti svantaggiati dei Voucher di sostegno. L'obiettivo per il futuro è consolidare la misura del Voucher rafforzato come strumento principale di accompagnamento al lavoro dell'utenza con disabilità. L'offerta di strumenti di politica attiva dovrà, inoltre, essere promossa in un'ottica integrata al fine di ottimizzare il vantaggio per i beneficiari (es. Voucher rafforzato e, a seguire, Voucher Job Coaching). In questa prospettiva, si prevede di rafforzare il ruolo dei case manager nel coordinamento dei diversi fornitori di servizi e di intensificare l'affiancamento agli utenti nella ricerca attiva di lavoro mediante un servizio specifico di accompagnamento al lavoro.

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 relativamente ai Percorsi 1 "Ricollocazione collettiva", 2 "Upskilling" (DGR n. 845 del 12/7/2022) e 3 "Reskilling" (DGR n. 1052 del 23/8/2022). Si tratta di un volume consistente di attività la cui portata in termini di risorse finanziarie è pari ad € 27,7 Mln. A questo ammontare di risorse, relativo alla prima fase di attuazione del Programma GOL in Veneto, si aggiungono ulteriori € 6,4 Mln destinati al finanziamento della seconda edizione del percorso 2 (DGR n. 1147 del 19/9/2023), la cui implementazione operativa sarà avviata entro la fine dell'anno. Ugualmente consistente è il numero di operatori accreditati ai servizi al lavoro che partecipano all'attuazione delle misure (ad oggi sono circa 170 gli operatori che hanno aderito per l'attuazione dei percorsi 1 e 2 e oltre 70 gli enti di formazione accreditati alla formazione superiore ammessi alla presentazione di proposte formative nell'ambito del percorso 3). 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 dei percorsi GOL 1, 2 e 3. Anche le procedure di pagamento da parte di Veneto Lavoro sono pienamente a regime. Sui percorsi 4 e 5 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 (DGR n. 921/2022 e DGR n. 601/2023).

### MONITORAGGIO ASSEGNI GOL E VOUCHER RAFFORZATO A SETTEMBRE 2023

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 che hanno effettuato una profilazione qualitativa negli ultimi 12 mesi, distinto per tipologia di percorso GOL attribuito in esito alla profilazione e per coorte mensile. Accanto al numero dei profilati è riportato il numero degli Assegni rilasciati. Come si evince dal raffronto, non tutti gli utenti a cui è stata fatta una profilazione qualitativa (115.589) hanno aderito ad un percorso GOL (32.289), o perché si sono ricollocati autonomamente o perché hanno scelto di partecipare ad altre iniziative di politica attiva.

Mese	Totale profilazioni	Totale assegni	Percorso 1		Percorso 2		Percorso 3		Percorso 14	
			Profilazioni	Assegni	Profilazioni	Assegni	Profilazioni	Assegni	Profilazioni	Assegni
Ott-22	8.739	4.423	4.910	2.394	3.384	1.929	197	32	248	68
Nov-22	10.112	4.217	5.361	1.916	4.160	2.142	290	71	301	88
Dic-22	10.183	3.357	5.705	1.664	3.788	1.510	412	80	278	103
Gen-23	10.914	3.198	6.300	1.629	3.820	1.252	462	167	332	150
Feb-23	9.634	2.545	5.342	1.308	3.352	842	549	180	391	215
Mar-23	9.949	2.446	5.472	1.193	3.415	755	589	241	473	257
Apr-23	7.410	1.706	4.054	786	2.449	474	524	230	383	216
Mag-23	10.793	2.494	5.741	1.102	3.554	701	925	369	573	322
Giugno-23	8.746	2.071	4.437	880	3.232	755	612	200	465	236
Lug-23	9.723	1.894	5.258	978	3.351	448	609	175	505	293
Ago-23	9.267	1.592	5.127	792	3.235	481	562	165	343	154
Set-23	10.119	2.346	4.859	1.054	4.043	840	840	252	377	200
<b>TOTALE</b>	<b>115.589</b>	<b>32.289</b>	<b>62.566</b>	<b>25,09%</b>	<b>41.783</b>	<b>29,03%</b>	<b>6.571</b>	<b>32,90%</b>	<b>4.669</b>	<b>49,30%</b>

#### 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 2023. Dei 1.918 voucher rafforzati rilasciati, 958 hanno almeno una politica attiva del lavoro avviata. L'ambito provinciale in cui si concentra il maggior numero di Assegni è quello di Venezia (419), seguito da Verona (373) e Treviso (365).

Ambito	APPROVATI	INIZIATI	TOTALE
BELLUNO	64	5	69
PADOVA	157	128	285
ROVIGO	53	27	80
TREVISIO	289	79	368
VENEZIA	170	253	423
VERONA	153	229	382
VICENZA	88	247	335
<b>TOTALE</b>	<b>974</b>	<b>968</b>	<b>1.942</b>

#### 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 nuovi 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 2023 è stato consolidato il sistema gestionale delle misure e dei servizi per il lavoro, al fine di adeguarlo al nuovo modello operativo di attuazione delle politiche, basato sulla fruizione dei servizi di base presso i CPI e l'erogazione dei servizi specialistici da parte degli operatori privati accreditati, mediante la scelta effettuata dagli utenti nel Catalogo OPAL.**

Nella prossima annualità, saranno consolidate le procedure organizzative, che consentono di convocare i lavoratori entro il termine, normativamente previsto, di 90 giorni dal rilascio della Did (equivalente alla domanda di Naspi o DISCOLL resa all'INPS per i percettori di strumenti di sostegno al reddito). Per i percettori di SFL sarà assicurata una presa in carico più tempestiva dalla notifica dell'avvenuta presentazione della domanda di sussidio all'INPS, che contiene la Did.

Nel perimetro del modello operativo di implementazione delle politiche descritto nel precedente paragrafo 5.2.1, l'attività di **case management** manifesta un elevato valore aggiunto da un lato nell'orientamento della persona ai servizi maggiormente funzionali alla necessità di ricollocarsi, con la possibilità per il lavoratore di optare tra programmi/misure attuati da operatori accreditati e attività specialistiche erogate dal Centro per l'impiego (cfr. precedente par. 5.2.2), dall'altro lato, nel caso in cui il lavoratore presenti un'esigenza di aggiornamento o di riqualificazione professionale, nell'orientamento alla scelta del corso di formazione più adatto alle aspirazioni professionali del lavoratore e, al contempo, alle richieste di professionalità del mercato del lavoro locale (cfr. box seguente "Animazione territoriale").

Tali attività saranno, inoltre, estese agli utenti già in carico ai servizi, attraverso un programma di recall, in modo tale da garantire anche per questi utenti la profilazione qualitativa e l'avvio ad una politica.

Con specifico riferimento alle attività nell'ambito del **collocamento mirato**, in continuità con la prassi avviata nel 2023, ai lavoratori con disabilità in cerca di occupazione sarà proposto quale strumento principale di politica attiva il nuovo strumento del "Voucher rafforzato", che consente di acquistare servizi specialistici all'interno del Catalogo OPAL.

Dunque, vi sarà un consolidamento delle nuove procedure di gestione delle politiche e dei servizi. In particolare, l'attenzione sarà focalizzata sui livelli di qualità e sull'efficacia dei servizi offerti a cittadini e imprese, ai fini dell'uniformizzazione delle pratiche e della garanzia delle prestazioni essenziali previste dal Programma GOL su tutto il territorio regionale. In questo scenario, la U.O. 8 si occuperà della 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, e in particolare (1) profilatura qualitativa, (2) attivazione alle politiche, (3) candidatura alle occasioni di lavoro, (4) aggiornamento del curriculum vitae (5) servizio di accompagnamento al lavoro, secondo i contenuti previsti nel LEP nazionale.

Parallelamente sarà posta attenzione al rafforzamento e al miglioramento del processo di digitalizzazione dei servizi, da un lato mettendo a sistema le sperimentazioni condotte e potenziando l'offerta già realizzata (in primis nella realizzazione degli eventi **Incontralavoro e Incontraformazione** e del canale digitale "Il lavoro al Centro"), dall'altro continuando l'analisi e l'implementazione di strumenti innovativi per l'accesso ai servizi online, la gestione degli interventi di politica attiva e il monitoraggio.

Verrà, inoltre, sviluppato il programma di comunicazione interna ed esterna dei CPI e la **programmazione del palinsesto del canale digitale di Veneto Lavoro ("Il Lavoro al Centro")**, rivolto a cittadini, imprese, intermediari e pubbliche amministrazioni.

Al fine di migliorare la capacità degli utenti di fruire autonomamente di servizi e contenuti a distanza, non solo nell'ambito dei servizi al lavoro ma in generale per avere una partecipazione attiva alla vita sociale e saper rispondere ad esigenze concrete della quotidianità, il Programma GOL prevede, tra gli obiettivi, l'innalzamento del livello di **competenze digitali dell'utenza**. Nello specifico, nell'ambito del processo di valutazione qualitativa viene indagato il livello di padronanza dell'utente nell'utilizzo degli strumenti digitali (rappresentato da un parametro sintetico) e gli utenti che manifestano carenze vengono inviati a partecipare ad un corso di formazione specifico per lo sviluppo delle conoscenze digitali (il corso è disponibile in 3 livelli: base, intermedio e avanzato). Si auspica che tale attività formativa abbia un riflesso in un incremento del livello di autonomia degli utenti e, conseguentemente, in una maggiore diffusione dei servizi al lavoro online.

Per quanto riguarda i **servizi all'impresa**, l'obiettivo è consolidare il ruolo dei Centri per l'Impiego nei confronti dei datori di lavoro attraverso una presa in carico specializzata affidata agli account manager, operatori dedicati esclusivamente ai servizi alle imprese, in grado di personalizzare il servizio erogato, garantire aiuto e assistenza costante, monitoraggio dei fabbisogni, fidelizzazione del cliente.

Compito **dell'account manager** è gestire un portafoglio di clienti e incrementare il numero delle offerte di lavoro rese disponibili al sistema di incontro tra domanda e offerta di lavoro. Nell'ottica di migliorare i meccanismi di incrocio domanda-offerta di lavoro, continuerà il processo avviato di innalzamento qualitativo delle attività di accompagnamento

al lavoro con particolare riguardo alla capacità di attrarre occasioni di impiego adeguate alle caratteristiche degli utenti. Di riflesso sarà potenziato lo sviluppo di canali per intercettare e soddisfare la domanda di lavoro delle imprese.

In questo contesto, è prevista un'azione di **animazione territoriale politiche attive** con l'obiettivo di rafforzare la collaborazione tra il sistema pubblico e gli attori privati nella riduzione del mismatch di competenze e in un più efficace incontro tra domanda e offerta di lavoro.

### ANIMAZIONE TERRITORIALE POLITICHE ATTIVE

Al fine di rispondere in modo più efficace alle richieste di personale e sviluppare un'offerta formativa coerente con le professionalità ricercate dalle imprese, sarà avviata un'azione di "animazione territoriale", che vedrà coinvolti gli operatori dei Centri per l'impiego e i soggetti intermediari autorizzati/accreditati.

Le attività riguarderanno in particolare la realizzazione di incontri seminari periodici, finalizzati ad approfondire l'andamento del mercato del lavoro locale delle professioni e a confrontarsi sui risultati delle attività formative già realizzate. Il confronto sarà supportato dalla ricca reportistica periodica, sui fenomeni congiunturali e strutturali del mercato del lavoro regionale, prodotta dall'Osservatorio di Veneto Lavoro.



La reportistica attuale contiene analisi sulle professionalità richieste, anche con approfondimenti di tipo settoriale e territoriale, e sugli esiti occupazionali dei lavoratori coinvolti nelle politiche regionali, a partire dall'analisi del patrimonio informativo delle Comunicazioni obbligatorie, relative agli eventi di avvio, trasformazione, proroga o cessazione dei rapporti di lavoro, trasmesse dai datori di lavoro al sistema regionale SILV, e dai dati sulla disoccupazione amministrativa.

Accanto alle C.O. e alle DID, un'altra fonte rilevante di conoscenza deriva dal rapporto diretto che i CPI hanno capillarmente con le imprese che si rivolgono al servizio pubblico, sia per usufruire del servizio di pubblicazione dei posti di lavoro vacanti su Cliclavoro Veneto e di preselezione dei curricula, sia per la gestione dei servizi legati al collocamento mirato e alla promozione di tirocini extracurriculare

La collaborazione tra CPI e soggetti accreditati potrà essere finalizzata al perseguitamento di altri obiettivi di sistema condivisi, quale la lotta al caporalato e una maggiore trasparenza nel lavoro in agricoltura.

### 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).

Tra gli output informativi soggetti a periodico aggiornamento si segnala: la reportistica sulle profilazioni qualitative e sull'utilizzo dei servizi dei CPI, la reportistica sulla partecipazione alle politiche attive, inclusi i monitoraggi periodici sugli Assegni GOL attivati e sul consumo del budget operatori.

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.

Per quanto attiene invece le attività di monitoraggio e valutazione del placement delle politiche attive, in considerazione del fatto che alla loro realizzazione provvede principalmente l'U.O.4, la loro descrizione è già stata delineata nella parte del piano che si riferisce all'U.O.4. L' U.O.3 e la U.O.8 collaboreranno a tale attività fornendo soprattutto gli elementi di conoscenza contenutistica di ciascuna misura di politica attiva considerata.

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.

## ASSESSMENT DEL PUBLIC EMPLOYMENT SERVICE PES EUROPEO



Nel mese di gennaio 2023 Veneto Lavoro ha partecipato al **terzo ciclo di valutazione dei Servizi per l'Impiego europei realizzata dal PES Network**, contribuendo, accanto ad ANPAL e alla Regione Puglia, a fornire ai valutatori europei una fotografia della struttura organizzativa e dei servizi offerti dal sistema italiano, con un affondo sulle peculiarità del contesto regionale veneto.

Il percorso ha coinvolto la Direzione, i Dirigenti delle U.O. e U.O.T., i Coordinatori di specifici servizi e alcuni membri dello staff della Sede Centrale e dell'Ambito di Padova, quest'ultimo selezionato come *case study* territoriale rappresentativo del modello organizzativo e di servizio implementato in Veneto.

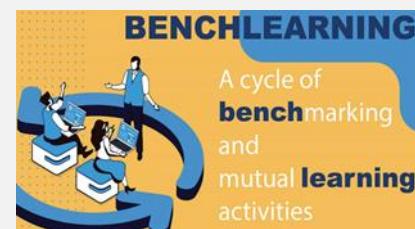
L'Assessment si è sostanziatato in un **processo di analisi, auto-riflessione e auto-valutazione** guidato dallo schema fornito dal *PES Network* e culminato in una visita virtuale di due giornate, articolata in sessioni tematiche di confronto e dialogo fra i valutatori europei e lo staff interno a più livelli integrato nel percorso. L'esperienza ha rappresentato un'occasione privilegiata di **osservazione critica e comparata dei processi organizzativi e delle performance** dell'Ente, stimolando la condivisione e lo scambio fra Direzione, U.O. e U.O.T. e il **benchmarking** con gli **standard qualitativi europei**, nell'ottica di identificare e valorizzare i punti di forza esistenti, comprendere le eventuali criticità e cogliere le opportunità di miglioramento utili a delineare le traiettorie di crescita competitiva ed innovazione da attivare e percorrere.

Fra i principali **punti di forza** individuati dai valutatori esterni, la **capacità di adattamento e risposta alle emergenze dimostrate dallo staff**, anche in esito alle sfide poste dalla crisi pandemica, e l'**elevato grado di proattività** nei processi operativi messi in atto sono risultati elementi premiali, accanto alla dotazione di **sistemi informativi e procedure di profilazione dell'utenza e di gestione dei dati integrate** e rispondenti alla corretta implementazione delle politiche.

Parallelamente agli elementi positivi, i valutatori hanno osservato alcune **aree strategiche di miglioramento** particolarmente rilevanti a livello regionale, evidenziando le traiettorie di sviluppo ed innovazione da perseguire per elevare la qualità del servizio agli standard europei ed efficientare i processi organizzativi interni:

- **implementazione della progettazione delle misure di politica attiva basata su evidenze:** in un'ottica di continuo miglioramento del servizio e di efficientamento dei processi e delle procedure, è raccomandabile valorizzare pienamente i *dataset* esistenti integrandoli nella progettazione e creare un *repository* per la raccolta di evidenze da utilizzare nei processi decisionali, promuovendo iniziative di *benchlearning* tra regioni italiane e Paesi europei, secondo l'approccio del *benchlearning* promosso dal *PES Network*;
- **potenziamento ed efficientamento del sistema informativo e valorizzazione dei dati raccolti e gestiti:** nella duplice prospettiva di orientare i dati esistenti ai risultati attesi e di massimizzare le opportunità di incontro fra domanda e offerta di lavoro, è auspicabile proseguire sul continuo miglioramento e sull'innovazione del Sistema Informativo, favorendo l'integrazione dei dati rilevati nei processi decisionali da un lato ed ampliando il database di vacancy e profili disponibili al lavoro dall'altro, anche attraverso interazioni più dinamiche con il livello nazionale;
- **strutturazione delle strategie di partnership multi-stakeholder:** al fine di rafforzare il ruolo e l'offerta dei Centri per l'Impiego in una prospettiva di servizio human-centred, è opportuno far leva sul consolidamento delle partnership esistenti e sulla creazione di nuove reti di partner multi-livello, sia con servizi, Enti ed organizzazioni complementari, sia con aziende e associazioni di categoria;
- **gestione, monitoraggio e valutazione delle performance:** in esito al percorso di auto-analisi basato su quesiti ed indicatori di livello formulati dal *PES Network*, risulta fondamentale accrescere ed alimentare una cultura della qualità e rafforzare l'orientamento al cliente, quali leve motivazionali e fattori di valutazione della performance;
- **customer satisfaction e misurazione degli impatti:** al fine di attualizzare la progettazione delle misure di politica attiva, innovare il design di servizio, attuare eventuali interventi formativi e rafforzare la brand identity e le azioni di engagement, indagini di soddisfazione sistematiche e regolari con stakeholder esterni, datori di lavoro, lavoratori e dipendenti dell'Ente si configurano come strumenti chiave per delineare la percezione del servizio e i concetti impatti prodotti.

La **Rete Europea dei Servizi per l'Impiego** offre esempi virtuosi e buone pratiche da monitorare come modello potenziale per migliorare i processi organizzativi e gestionali messi in campo dall'Ente. Integrando il metodo del **benchlearning** nelle strategie di programmazione, monitoraggio e valutazione dei servizi e delle performance, in un'ottica di **cambiamento ed innovazione organizzativa**, Veneto Lavoro ha intrapreso ed intende proseguire un percorso di apprendimento attraverso la condivisione della conoscenza, delle informazioni e delle risorse con servizi ed organizzazioni internazionali omologhe, con cui stringere collaborazioni per lo sviluppo di progetti strategici e da cui mutuare buone pratiche da trasferire nel contesto territoriale e socio-economico veneto.



## 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.

Al momento il rinvio dell'utente all'operatore accreditato avviene mediante l'abbinamento della OPAL dell'operatore alla corrispondente componente dell'Assegno dell'utente. Al fine di assicurare un avvio tempestivo dei servizi specialistici, nel 2024 si prevede di realizzare un'apposita funzionalità che permetterà di gestire un'agenda digitale condivisa, tramite la quale l'operatore del CPI potrà fissare direttamente il primo appuntamento presso l'ente accreditato prescelto dall'utente, sulla base degli slot orari messi a disposizione dall'ente stesso. Per quanto riguarda l'obbligo degli utenti di partecipare alle misure di politica attiva del lavoro intraprese - sancito per i percettori nel sistema

di condizionalità di ciascun ammortizzatore e per i non percettori dal Patto di servizio sottoscritto con il Centro per l'impiego - gli enti accreditati sono tenuti a segnalare ai CPI ogni evento ingiustificato di inadempienza che possa dar luogo a delle sanzioni.

A tal fine nel 2023 è stata resa disponibile una procedura automatizzata per gestire il sistema di condizionalità nei confronti dei percettori di Naspi/Dis-coll e del RdC. Tale funzionalità consente ad un operatore accreditato di aprire una segnalazione, associandola allo specifico servizio per il lavoro che sta erogando nei confronti dell'utente, e di trasmetterla al Centro per l'impiego che ha rilasciato l'Assegno, accompagnata da eventuali annotazioni e documentazione a supporto. Una volta ricevuta la segnalazione, il CPI può gestire il caso in tutte le sue fasi, dall'istruttoria della pratica fino all'emanazione dell'eventuale provvedimento sanzionatorio, con la possibilità di richiedere al segnalatore eventuali evidenze integrative mediante un sistema di messaggistica informatizzato. Il sistema garantisce inoltre il flusso informativo verso Anpal/Inps in merito alle decisioni di sanzione prese dai CPI. Tale procedura di gestione della condizionalità sarà adeguata alle specifiche previste per il SFL.

L'U.O. supporta il funzionamento della rete dei servizi per il lavoro anche 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 del sistema informativo 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 è stato ulteriormente potenziato nel 2023. Esso, infatti, 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 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, l'attività svolta da Veneto Lavoro ha riguardato anche la precedente fase di progettazione degli interventi, mediante la predisposizione degli specifici Avvisi pubblici e l'elaborazione di FAQ allo scopo di fornire risposte a richieste di chiarimento pervenute dagli enti. L'assistenza tecnica si è, inoltre, concretizzata nell'elaborazione della manualistica operativa inerente alle funzionalità e le modalità di utilizzo del sistema gestionale IDO.

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.

Nel corso del 2023 è stato portato a compimento il cambiamento, avviato nel 2022, che prevede 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).

#### **Cura del capitale umano Academy Veneto Lavoro**

Partendo dall’assunto che per erogare un servizio di qualità è necessario poter disporre di risorse professionali competenti e aggiornate, Veneto Lavoro ha istituito una **struttura permanente dedicata alla formazione e all’aggiornamento del Personale dell’Ente** in cui operano direttamente alcune figure aziendali dotate della dovuta esperienza e specializzazione professionale, denominata Academy Veneto Lavoro.

**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 – anche su richiesta – destinati a soggetti esterni interessati alle tematiche di competenza dell’Ente (formazione esterna).**

Gli interventi di formazione interna sono in primis rivolti agli operatori dei Centri per l’Impiego, che vanno costantemente aggiornati sull’evoluzione del quadro di riferimento (anche normativo) per ciò che riguarda il tema del lavoro e delle politiche attive, in modo da garantire uno standard e un’uniformità territoriale nell’erogazione dei servizi agli utenti, scongiurando al contempo il rischio di obsolescenza delle competenze professionali richieste.

In particolare, l’offerta formativa messa a punto dall’Academy per i CPI è incentrata su proposte per lo sviluppo delle competenze tecnico-professionali degli operatori, in relazione al ruolo ricoperto (case manager nel caso in cui si abbiano in carico i lavoratori, account manager qualora ci si dedichi ai servizi per le aziende) e alla luce delle novità che man mano si affacciano sul contesto, come ad esempio è avvenuto nel 2023 con la progettazione di un percorso professionalizzante dedicato al tema dell’“accompagnamento alla scelta”, quanto mai rilevante avendo come sfondo per l’erogazione delle politiche attive il Programma GOL (Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori) e recentemente il nuovo strumento del Supporto per la formazione e il Lavoro (SFL).

## SEGNALAZIONE DI ECCELLENZA AIF PER LA FORMAZIONE 2022 DESTINATA AI CPI

Al fine di rispondere in modo più efficace alle richieste di personale e sviluppare un'offerta formativa coerente con le professionalità ricercate dalle imprese, sarà avviata un'azione di "animazione territoriale", che vedrà coinvolti gli operatori dei Centri per l'impiego e i soggetti intermediari autorizzati/accreditati.

Nell'ambito della XXI edizione del **Premio Filippo Basile per la Formazione nella Pubblica Amministrazione**, premio organizzato annualmente dall'AIF (Associazione Italiana Formatori), l'Academy di Veneto Lavoro ha ricevuto una segnalazione di eccellenza all'interno della sezione "Processi e progetti formativi" per il percorso formativo professionalizzante "Metodologie di analisi dei profili e dei fabbisogni professionali per un efficace incrocio domanda/offerta di lavoro", progettato ed erogato nel corso del 2022 a favore degli operatori dei Centri per l'Impiego. Il percorso, interamente gestito dall'Academy in collaborazione con alcuni consulenti e formatori esterni, ha coinvolto circa 400 destinatari, ciascuno dei quali ha ricevuto nell'arco di 10 mesi circa 60 ore di formazione, erogate con molteplici metodologie didattiche (webinar, video-lezioni, esercitazioni



individuali, formazione in aula in piccolo/grande gruppo, affiancamento con il formatore, project work). Tale riconoscimento attesta l'importanza di operare per mantenere sempre aggiornate le competenze del personale, fornendo strumenti e indicazioni utili, concreti e immediatamente spendibili per il miglioramento della prestazione lavorativa, la qualità del servizio erogato e non da ultimo il senso di self-efficacy e la motivazione degli operatori stessi.

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.

Oltre alla formazione erogata a favore del personale dei Centri per l'Impiego, l'Academy è attiva nella raccolta dei fabbisogni formativi, nella progettazione e nell'erogazione di proposte formative per i 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 sul tema del bilancio, degli appalti, ecc.) oppure di carattere trasversale (come nel caso di proposte per lo sviluppo delle competenze comunicative, relazionali, di negoziazione, 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**, giunto alla seconda edizione, destinato alle aziende del territorio interessate ad approfondire la figura del Responsabile per l'inserimento e l'integrazione lavorativa delle persone con disabilità, nonché gli strumenti e gli incentivi disponibili in merito.

## IL PERCORSO DI FORMAZIONE IN DISABILITY MANAGEMENT

Per rispondere all'esigenza di approfondire le tematiche connesse al Disability management e alla figura del responsabile dell'inserimento lavorativo nei luoghi di lavoro (già prevista dall'art. 14 quarto comma lettera b) della l. n. 68/1999 e richiamata nell'ambito della definizione delle linee guida per il collocamento mirato previste all'art. 1 comma 1 del D.lgs. n. 151/2015), e in linea con quanto previsto nel programma regionale di interventi da finanziare con le risorse del Fondo Regionale per l'Occupazione delle persone con disabilità, a partire dal 2020 l'Academy di Veneto Lavoro si è dedicata alla progettazione e all'erogazione di un **percorso di formazione in Disability Management**, rivolto alle aziende del territorio veneto interessate alla tematica e giunto attualmente alla seconda edizione.



Il percorso, della durata di 20 ore per la prima edizione e 14 ore per la seconda, si articola 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, e che ha visto nel totale dei partecipanti una prevalenza di iscritti provenienti da aziende del settore privato e da cooperative.

Per l'anno 2024 le attività dell'Academy continueranno sulle linee di intervento già tracciate e consolidate finora, con uno sguardo comunque attento alla necessità di proporre interventi formativi in grado di rispondere ad esigenze contingenti, non prevedibili a priori, ma necessari per mantenere le competenze dei dipendenti allineate rispetto alle richieste di un contesto in costante evoluzione.

In particolare tali interventi saranno realizzati con riferimento alle seguenti aree tematiche:

- formazione per il personale di nuova assunzione assegnato ai Centri per l'Impiego: si tratta del percorso di Induction Training più sopra descritto, caratterizzato da un programma intensivo tale da garantire la piena operatività dell'operatore neo-assunto nell'arco di circa sei settimane;
- contesto di riferimento e procedure 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");

- condizione del lavoratore straniero e gestione flussi migratori;
- normativa che disciplina il collocamento mirato (L. 68/99 e s.m.i.), strumenti e incentivi disponibili, inserimento e integrazione lavorativa di persone con disabilità;
- sviluppo di competenze specialistiche di tipo informatico o linguistico;
- sviluppo di competenze tecniche legate allo specifico profilo professionale;
- sviluppo di competenze comunicative (comunicazione efficace, ascolto, public speaking);
- sviluppo di competenze manageriali, con riferimento a temi quali leadership, delega, valorizzazione e motivazione delle risorse umane assegnate, gestione del tempo, team building (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 l'adesione alla piattaforma **Syllabus del Dipartimento della funzione pubblica** per la fruizione di un'offerta formativa sempre aggiornata in tema di transizione digitale, ecologica e amministrativa.

Verrà poi 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.

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

Per lo svolgimento della propria attività l'Academy intende dotarsi o provvedere all'aggiornamento (laddove siano già disponibili) dei seguenti sistemi:

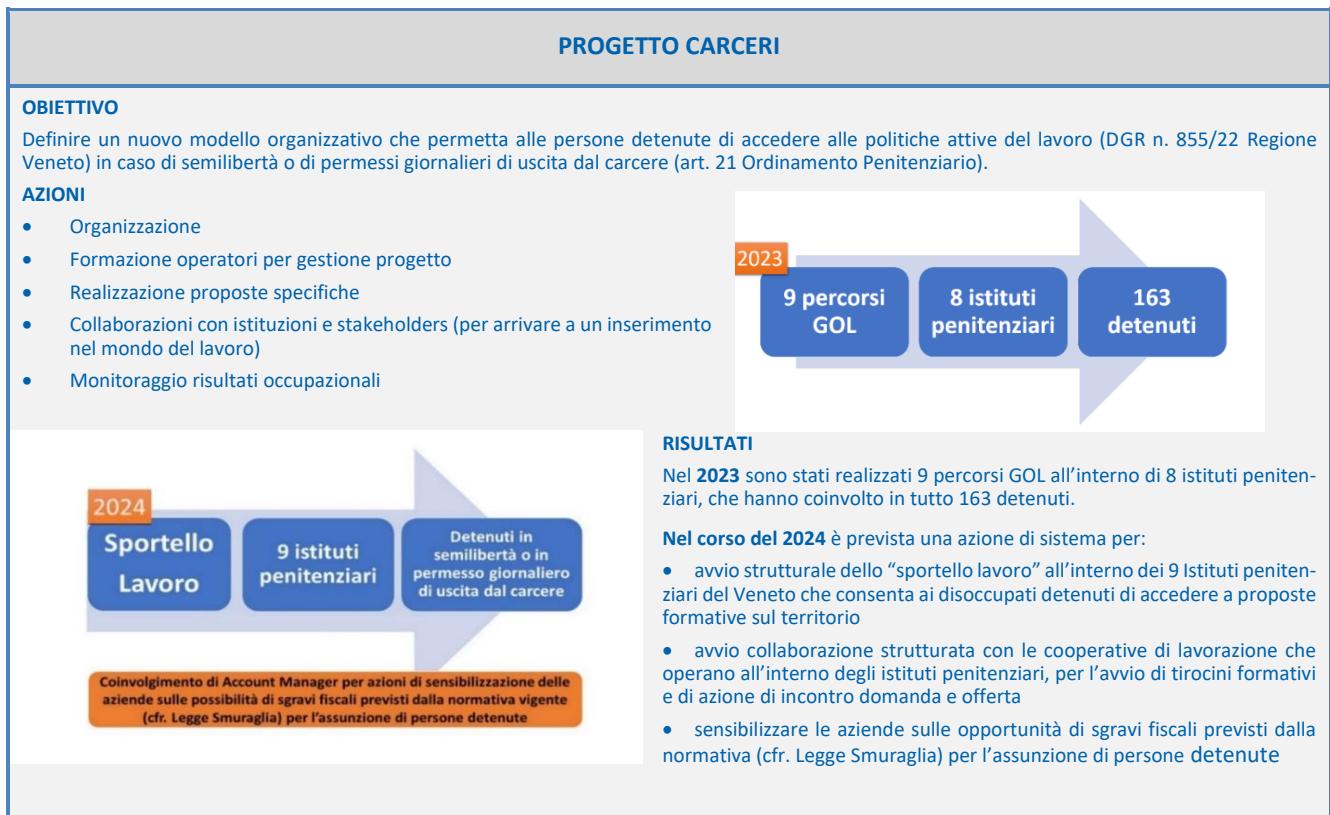
- *sistema per la gestione della formazione a distanza (sistema già in uso):* si fa riferimento sia alla possibilità di utilizzare piattaforme come G-Meet, Zoom, GoToWebinar, che consentono di organizzare online meet o webinar da integrare nei corsi che prevedono attività svolta a distanza, sia alla disponibilità di una piattaforma web a supporto della formazione dei dipendenti di Veneto Lavoro, la quale possa fungere da punto di accesso per la partecipazione ai corsi erogati con modalità online asincrona, come anche da repository per la messa a disposizione dei materiali didattici predisposti (la piattaforma attualmente in uso per queste finalità è Academy Veneto Lavoro, [www.formaspi.veneto.it](http://www.formaspi.veneto.it));
- *sistema gestionale per la formazione dei dipendenti (sistema da adottare):* si tratta di un sistema per la gestione di tutta l'attività formativa in capo all'Academy, comprensivo di funzionalità per la gestione dei dati anagrafici dei dipendenti, da intendersi come supporto all'organizzazione dei corsi (es. gestione partecipanti, calendarizzazione attività, produzione attestati di frequenza ecc.) sia nell'ottica di rendere agevolmente disponibili report sulle attività svolte, sia con l'obiettivo di costruire e mantenere aggiornato il fascicolo formativo di ogni singolo dipendente;
- *sistema per la mappatura delle competenze (sistema da adottare):* trattasi un sistema che, partendo dai profili professionali impiegati presso l'Ente, ciascuno connesso a specifiche competenze professionali, permette di mappare per ogni dipendente la distanza (il gap) tra le competenze richieste dal profilo ricoperto e quelle effettivamente possedute, ciò allo scopo di elaborare un'offerta formativa su misura, progettata a partire dalle reali esigenze – in termini di sviluppo di competenza – di ogni singolo dipendente.

### 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.



### 5.2.5. U.O.T UNITÀ ORGANIZZATIVA TERRITORIALE[1]

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 48/2023, convertito in L. 3 luglio 2023, n. 85) ha preso avvio un percorso di superamento del meccanismo del "Reddito di cittadinanza" attraverso una sua graduale sostituzione con 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 troverà applicazione a partire 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; minorenne; 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), già avviato dal mese di settembre 2023 e che registra un intensificarsi delle relazioni, sempre più strette, verso i Comuni e particolarmente i servizi sociali degli stessi e INPS. Nell'estate 2023, in particolare, si sono svolti contatti fitti con i Servizi Sociali dei Comuni e con le sedi INPS Regionale e territoriali volte a favorire lo scambio di informazioni sulle modalità operative degli strumenti in corso di attuazione e sulle modalità di accompagnamento e informazione degli utenti provenienti dal percorso del RDC, verso i nuovi strumenti SFL e ADI.

## 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. 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.

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;
- **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;
- **Profilazione quantitativa e qualitativa** dei disoccupati e orientamento di base, comprendente un'analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale;
- **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 Reddito di Cittadinanza (art. 4 del D.L. n. 4/2019 convertito in l. n. 26/2019);
- **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;
- **Avviamento a misure di politica attiva del lavoro, tra quelle esistenti a livello nazionale e regionale** (GOL, GG, Voucher rafforzato, Work experience, ecc.);
- **Avviamento ad attività di formazione** ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'autoimpiego e dell'inserimento lavorativo;
- **Ausilio alla ricerca di una occupazione**, anche mediante sessioni di gruppo;
- **Accompagnamento al lavoro**;
- **Promozione di esperienze di tirocinio**;
- **Orientamento individualizzato all'autoimpiego** e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa;
- **Gestione del collocamento mirato**.

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 2022 sono state fornite agli operatori le indicazioni per la conduzione del colloquio, ai fini della rilevazione del fabbisogno di supporto degli utenti e nella prossima annualità si andranno a consolidare le modalità operative, tenuto conto dell'andamento di questa 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. **Inoltre, per gli utenti beneficiari di SFL, nell'eventualità che non sia disponibile, al momento del primo appuntamento di profilazione presso il CPI, una PAL in linea con il profilo e le aspirazioni professionali emerse dalla profilazione, sarà direttamente il CPI a farsi carico di definire con la persona un percorso di presa in carico del beneficiario per erogare in proprio un percorso di attivazione al lavoro con appuntamenti mensili con il CPI.** Agli utenti iscritti al collocamento mirato sarà proposto, quale misura principale, il "Voucher rafforzato", 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**

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 2024 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.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**.

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 e, in un secondo momento, con la competenza condivisa dei percettori di reddito di cittadinanza è stata avviata 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 superamento del RDC e della sua graduale sostituzione con gli 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 inviano i propri utenti percettori di RDC; impianto che resta 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.

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 CANALE DIGITALE DEI CENTRI PER L'IMPIEGO – IL PALINSESTO DI VENETO LAVORO

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 2024** 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 2023 Veneto Lavoro ha avviato due iniziative rivolte ai Consulenti del Lavoro insieme alla Consulta Regionale dei Presidenti degli Ordini dei Consulenti del Lavoro, all'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL) direzione interregionale Nord Est e allo Spisal. Il primo webinar nel mese di marzo, con tema il collocamento mirato: "COLLOCAMENTO MIRATO obblighi e opportunità" ed il secondo, nel mese di maggio, con tema i tirocini: "I TIROCINI - Tirocini Extracurricolari, Tirocini Estivi".



► I WEBINAR DEI CENTRI PER L'IMPIEGO

## 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 leFP 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 2023 e febbraio 2024 per 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 dei Centri per l'Impiego oltre a scoprire quali sono le opportunità di formazione disponibili sul territorio dopo il diploma.



## OBIETTIVI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO 2023

## 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. Presa in carico con profilazione qualitativa utenti disoccupati di lunga durata

Circa **20.000** Patti di servizio personalizzati con profilazione qualitativa sottoscritti e/o ridefiniti nel corso del 2023 per utenti disoccupati di lunga durata ( $\geq 12$  mesi).

## 3. Presa in carico con profilazione qualitativa utenti iscritti al collocamento mirato

Circa **6.000** Patti di servizio personalizzati con profilazione qualitativa sottoscritti e/o ridefiniti nel corso del 2023 per utenti iscritti al collocamento mirato.

## 4. Coinvolgimento in percorsi di politica attiva

Garantire al 90% degli utenti per i quali viene sottoscritto un patto di servizio nel corso dell'anno la partecipazione ad un percorso di politica attiva:  
a) **30.000** assegni GOL, di cui **almeno il 30% per il percorso di upskilling**, suddivisi per CPI;  
b) **2.000** voucher rafforzato suddivisi per CPI come da "Target CPI 2023";  
c) agli utenti a cui non sono stati consegnati gli assegni/voucher di cui ai due punti precedenti, **in alternativa una proposta di politica attiva** afferente alle misure FSE Plus o il servizio di accompagnamento al lavoro erogato dal CPI.

## 5. Acquisizione richieste di personale

Raccogliere nel CPI un numero di richieste di personale pari almeno ai target indicato per ciascun CPI. Non sono comprese nell'obiettivo le richieste di personale relative al collocamento mirato.

## 6. Qualità preselezioni del CPI

Assicurare che almeno al 15% delle richieste di personale la lista di preselezione comprenda uno o più profili con esito positivo (assunzione verificata tramite CO o esito positivo fornito dal datore di lavoro)

## 7. Presa in carico e gestione aziende soggette agli obblighi della legge 68/99

Realizzazione piano di verifica assolvimento obblighi legge 68/99 entro fine 2023, 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.

## 8. Presa in carico ragazzi in dispersione scolastica

Presenza 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

#### OBIETTIVI

##### 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, 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, ...
- 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 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 Aggiornamento e 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.

##### 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 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.

**DETALIO 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
- 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, Connattività, sistemi Iperconvergenti, Servizi Cloud, Interoperabilità);
- lo sviluppo di progetti e servizi di Business Intelligence.
- l'implementazione di misure di cybersecurity, in collaborazione con 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 MLPS) di collegamento delle sedi con centro in Data Center di RdV;
- 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 fileserver per la condivisione delle informazioni;
- un sistema di posta elettronica e di collaboration per tutti gli operatori;
- un sistema di stampa con multifunzione e stampanti gestito centralmente;
- periferiche multimediali per le connessioni remote;
- progettazione, gestione, implementazione delle policy di accesso (autenticazione, autorizzazione e tracciatura) ai sistemi
- nuovi strumenti software e hardware per perseguire ulteriormente la digitalizzazione dell'ente;
- 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 degli atti e del protocollo esteso alle U.O. e ambiti territoriali;
- un sistema di gestione e invio in conservazione della documentazione digitale
- un sistema di gestione documentale
- 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 per il personale dell'Ente;
- rapporto, collaborazione e ingaggio dei fornitori.

**d) garantire il lavoro ibrido attraverso:**

- una piattaforma digitale in cloud e di 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 anche in relazione al sistema pubblico di connettività;
- 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 copartecipazione 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;
- analisi e classificazione dei rischi relativi alla protezione dei dati personali, alle tipologie dei trattamenti effettuati, alle modalità di trattamento, ai luoghi, alla sicurezza fisica dei luoghi ed alla sicurezza logica dei dati per una "valutazione di impatto" (Data Protection Impact Assessment – DPIA);
- 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 Direzione ICT e Agenda Digitale di Regione del Veneto e il nascente CERT (Computer Emergency Response Team) 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 RdV. 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 nella quale sono previste collaborazioni e azioni comuni nello sviluppo dei sistemi e dei servizi erogati da RdV e da VL.

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 nella nuova struttura iperconvergente condivisa con direzione ICT di RdV;
- gestione tecnico logistica e supporto agli operatori dei CPI per i servizi interni;
- supporto tecnologico a garanzia del lavoro ibrido come da disposizioni della Presidenza del Consiglio dei Ministri e dei ministeri competenti;
- supporto e attività specialistici relativi ai servizi di manutenzione degli applicativi (MAC, MEV);
- supporto e attività di analisi per nuove funzionalità;
- attività di controllo dei sistemi;
- attività di progettazione e sviluppo 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 alla implementazione, gestione e conduzione di nuovi sistemi quali il Customer Relationship Management (CRM) per la gestione dei rapporti con gli utenti in sostituzione e alternativa alla mail e al telefono e il Sistema di Gestione Documentale per la digitalizzazione dei processi dell’Ente anche attraverso la Conservazione dei documenti informatici (Veneto Lavoro aderisce al sistema SDICO di Regione el 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 rappresenta una missione fondamentale da parte dell’Ente, tale attività viene condotta di concerto con Regione del Veneto (Direzione ICT) sulla base di accordi in essere o in corso di rinnovo (convenzione di convergenza, definizione dei perimetri di responsabilità) e di strumenti comuni (CERT).

Le scelte progettuali adottate da Veneto Lavoro e le tecnologie adottate 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 e del servizio del nuovo sistema VOIP a servizio dei CPI;
- Conduzione servizio 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 hardware centrali e a servizio dei CPI.

I sistemi telematici presentano una notevole complessità architettonale logica e fisica che sinteticamente è così rappresentata: 41 sedi collegate ad un centro stella, oltre 200 server virtuali, oltre 1.5 TB di DataBase, oltre 100 applicazioni web tra collaudo e produzione, più di 700 utenti totali, oltre 450 utenti mediamente collegati in Virtual Desktop, 170 stampanti gestite.

Il sistema viene gestito con 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 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 Data Center 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).

Quanto sopra nel rispetto dell'obbligo per le PA di migrare al cloud pubblico o su Poli strategici Nazionali; in quest'ottica il Data Center di RdV è uno dei Data Center della pubblica amministrazione candidabili (il percorso è stato condiviso con l'accordo quadro che è stato firmato con AGID con la DGR n. 1184 del 14 Agosto 2019).

#### PRINCIPALI APPLICATIVI E SERVIZI SEGUITI

Il **Portale ClicLavoroVeneto** 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 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** 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.

### 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;
- migrazione al Cloud 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;
- implementazione progressiva dei sistemi di sicurezza con consulenze specializzate e partecipazione al CERT regionale.

## 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, in particolare con riferimento all'adesione alle politiche
- Consolidare il dettaglio informativo sulle dinamiche evolutive del mercato del lavoro regionale (anche in chiave settoriale) sia con riferimento ai principali cambiamenti in atto, sia in relazione alla progressiva evoluzione del quadro congiunturale
- Sistematizzare l'apporto conoscitivo sulle 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

### ATTIVITA'

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.

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, 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 rappresentazione 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 dal rilascio 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*.

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). Approfondimenti tematici periodici consentiranno, come ormai di consuetudine, un puntuale dettaglio informativo su alcune tematiche che consentono di comprendere e monitorare la 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);

le tendenze che contraddistinguono la partecipazione ai tirocini extracurriculari in regione e le modalità di occupazione o rioccupazione al termine delle esperienze. 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, progettato (rivedendo ed aggiornando quanto realizzato in passato) un nuovo report *Crisi Aziendali* nel quale troveranno spazio sia le informazioni in merito alle procedure avviate dalle aziende, sia i dati disponibili sul ricorso agli strumenti di integrazione al reddito.

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.

## ANDAMENTO DEMOGRAFICO E MERCATO DEL LAVORO

Le recenti difficoltà nel reperimento di lavoratori da parte delle aziende hanno riportato con forza l'attenzione alle dinamiche demografiche e alle criticità connesse in particolar modo al venir meno di un adeguato bacino di forza lavoro indispensabile al funzionamento del sistema produttivo locale. Sullo sfondo la tendenza ad un veloce invecchiamento della popolazione residente, il progressivo restringimento delle coorti più giovani della popolazione e la prospettiva di una riduzione sempre più consistente del numero dei residenti in regione, in particolare nelle fasce più giovani e in età lavorativa. Nello specifico, la complessiva popolazione in età lavorativa del Veneto è risultata in crescita fino al 2011 raggiungendo il livello massimo di oltre 3,2 milioni di residenti. Da quel momento si è assistito ad una veloce riduzione che ha sostanzialmente riportato l'entità di questo insieme della popolazione ai livelli dei primi anni Duemila.

Oramai da diversi anni il tema del progressivo invecchiamento delle forze di lavoro, con i rischi e le problematiche che questo fenomeno porta con sé, è al centro del dibattito pubblico e parte integrante dell'agenda politica di molti Paesi europei ma non solo. Il processo di invecchiamento della popolazione europea, quella italiana in primis, è un tema che preoccupa poiché rappresenta un fattore cruciale in diversi ambiti e mette a repentaglio la sostenibilità stessa dei diversi sistemi Paese nel lungo periodo.

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 64 mila unità, gli occupati di circa 46 mila. Per contro la popolazione in età 50-64 anni è aumentata di 180 mila 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 bacino 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 80 mila unità.

Quello che possiamo attenderci nei prossimi anni, come ipotizzato dalle previsioni sugli andamenti futuri delle dinamiche demografiche rilasciate dall'Istat è sia un ulteriore assottigliamento delle coorti più giovani della popolazione ed un nuovo allargamento di quelle più anziane, sia il venir meno di una rilevante fetta di popolazione in età lavorativa. Per il prossimo decennio, considerando le previsioni restituite in base allo scenario mediano, è possibile ipotizzare una riduzione di almeno 150 mila residenti (italiani e stranieri) nella fascia d'età 15-64 anni.

Le sfide per il futuro saranno essenzialmente due: da un lato governare e saper gestire una forza lavoro sempre più anziana e destinata a rimanere nel mercato del lavoro più a lungo; dall'altro formare e preservare le future generazioni di lavoratori, fornendo le condizioni per trattenere i giovani (sempre più spesso tentati dalle opportunità offerte al di fuori dell'Italia), ma anche imparando ad attrarre competenze dall'estero.

## LO SPOSTAMENTO DELLA DOMANDA DI LAVORO VERSO IL TEMPO INDETERMINATO

Nel 2022, nonostante il contesto economico incerto, si è assistito in Veneto – come anche nel complessivo contesto nazionale – ad un'espansione dell'occupazione, in particolare quella a tempo indeterminato. Questa tendenza va intesa sia come crescita degli accessi a tale forma contrattuale attraverso assunzioni e trasformazioni di contratti a tempo determinato e in apprendistato (qualificazioni), sia, nonostante l'elevata mobilità in uscita che ha caratterizzato nel 2022 il mercato del lavoro regionale, come incremento delle posizioni di lavoro in essere.

Sulle determinanti e le caratteristiche di questa crescita vale la pena portare l'attenzione in attesa di comprendere quanto essa sia l'esito di un effetto congiunturale e quanto invece debba essere necessariamente associata ad alcuni cambiamenti strutturali che stanno sempre più condizionando il mercato del lavoro.

Nel 2022 è stata osservata un'espansione dell'occupazione a tempo indeterminato dopo la contrazione dei flussi avvenuta nel biennio precedente e legata all'emergenza pandemica: sono state registrate 230.000 attivazioni (il livello più alto dopo quello del 2008) e, nonostante l'elevato volume di cessazioni (191.500, anche in questo caso il più alto dopo la crisi finanziaria), un saldo pari a +38.500 posizioni di lavoro. Il 42% delle assunzioni a tempo indeterminato effettuate nel 2022 è avvenuto nell'industria (in particolare made in Italy e metalmeccanico) e il 57% nei servizi (soprattutto commercio e tempo libero, ingrosso e logistica e servizi alla persona), mentre le figure professionali assunte più frequentemente sono state gli operai specializzati, gli impiegati e i professionisti qualificati dei servizi.

In considerazione dei percorsi dei lavoratori assunti a tempo indeterminato, l'analisi ha permesso di evidenziare che:

il 14% dei reclutamenti ha interessato individui alla loro prima esperienza lavorativa in regione. Questa categoria presenta una maggior percentuale di stranieri, di figure professionali qualificate e di assunzioni nei servizi rispetto alle successive;

il 46% delle assunzioni ha riguardato lavoratori il cui ultimo rapporto di lavoro era già a tempo indeterminato (di questi, il 60% aveva rassegnato le dimissioni nel mese precedente). Questo gruppo presenta una quota inferiore di stranieri e di giovani e un peso maggiore dell'industria e degli operai specializzati;

il 40% degli avviamimenti ha interessato individui il cui precedente contratto non era stabile (circa la metà non aveva mai lavorato a tempo indeterminato). Questa classe si caratterizza per una quota maggiore di donne e di figure a bassa qualificazione.

Per quanto riguarda le trasformazioni contrattuali, invece, il peso dei giovani è maggiore rispetto a quello registrato per le assunzioni. Inoltre, il 50% ha riguardato lavoratori che erano già stati occupati in passato a tempo indeterminato, il 31% ha interessato individui che non avevano mai sperimentato questa forma contrattuale e il 18% soggetti alla loro prima esperienza lavorativa.

L'analisi sulla durata degli eventi a tempo indeterminato in entrata e in uscita dal mercato del lavoro ha mostrato inoltre che l'aumento degli ingressi non è collegato ad una minor "resistenza" dei rapporti di lavoro attivati e che i contratti cessati per dimissioni del lavoratore hanno registrato, in particolare negli ultimi anni, un allungamento della durata.

## 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 regionali, politiche migratorie, politiche sociali, programmazione e gestione di programmi europei.

#### ATTIVITA'

##### AT PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI FONDI STRUTTURALI REGIONALI

Veneto Lavoro è affidatario del servizio di Assistenza Tecnica alla Regione 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 successivamente prorogato con DGR n. 1592 del 30 ottobre 2018.

L'azione di Assistenza Tecnica ha lo scopo di supportare l'Autorità di Gestione ed il personale regionale delle strutture responsabili di azioni per le fasi di attuazione, gestione e controllo del Programma FSE e si sviluppa in specifiche aree di intervento: la Programmazione e Gestione, la Rendicontazione e controlli e l'Informatica.

L'Ufficio "AT Programmazione e gestione dei fondi strutturali FSE" proseguirà il coordinamento del programma e allo scopo collaborerà con l'U.O.2 Personale la quale ha la competenza della gestione delle risorse umane 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.

Inoltre con DGR n. 1592 del 30 ottobre 2018 - Programma Operativo Regionale del Fondo Sociale Europeo 2014-2020 La Regione del Veneto ha assegnato la proroga dell'affidamento all'Ente strumentale regionale Veneto Lavoro dell'attività di Assistenza Tecnica per l'attuazione degli interventi a valere sul Programma Operativo Regionale del Fondo Sociale Europeo per il periodo 2014/2020 e pertanto la Convenzione è stata prorogata fino al 31/12/2022.

Con la delibera n. 515 del 03/05/2022 la Giunta Regionale ha autorizzato l'ulteriore estensione delle attività della Convenzione in essere per le attività di assistenza per l'attuazione del Programma Operativo Regionale - Fondo Sociale Europeo – 2014/2020, fino al 31/12/2023 ed ha in previsione la prosecuzione delle attività con un nuovo progetto a valere sul Programma Operativo del PR Veneto FSE+ 2021-2027;

##### 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 setteennato 2021-2027, pur sempre nel rispetto delle funzioni attribuite all'Ente.

Si prevede quindi di sviluppare azioni e progettualità nell'ambito dei programmi FAMI 2021-2027 e AMIF 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.

Avviso FAMI "Interventi di rafforzamento dell'integrazione scolastica di alunni e studenti di Paesi Terzi 2023-2026". Il progetto, che sarà presentato dal capofila Istituto Comprensivo 1 Martini di Treviso, 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 alla prevenzione e 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.

Avviso per la presentazione di Piani di rafforzamento dell'integrazione lavorativa dei migranti e miglioramento dell'accesso ai servizi. In continuità con le precedenti progettualità FAMI Multi-azione e IMPACT Veneto, la proposta verterà principalmente su interventi finalizzati ad aumentare la capacità di intercettare i cittadini di Paesi terzi e di coinvolgerli in una gamma differenziata di politiche del lavoro in coerenza con le esigenze, le aspettative e le caratteristiche professionali dei migranti e con i fabbisogni del sistema produttivo locale.

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

#### AT POLITICHE SOCIALI

Veneto Lavoro nel 2024 darà supporto alle attività previste dalla Convenzione con la Regione del Veneto Direzione Servizi Sociali e già attuate nelle precedenti annualità:

**DGR n. 1402 del 11.11.2022:** "Prosecuzione dell'accordo di collaborazione tra la Regione del Veneto e l'Ente Strumentale Veneto Lavoro approvato con DGR n. 389 del 30 marzo 2021, per la valorizzazione di attività di assistenza tecnica a supporto dell'Ufficio regionale del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, istituito ai sensi della DGR n. 704/2020, in attuazione dell'art. 45 del D.lgs. n. 117/2017" che prevede 1. Assistenza Tecnica alla gestione del RUNTS" Registro Unico Nazione del Terzo Settore"; 2. Assistenza Tecnica alla gestione progetti presentati ex artt. 72 e 73 del D. Lgs. n. 117/2017; 3. Assistenza Tecnica ai controlli; 4. Assistenza Tecnica di Sistema.

**DGR n. 1547 del 11/11/2021.** "Addendum all'accordo di collaborazione tra la Regione del Veneto e l'Ente strumentale Veneto Lavoro per il rafforzamento della rete dei Servizi Sociali nel contesto delle progettualità nazionali e regionali di promozione dell'inclusione sociale. DGR n. 2027 del 6 dicembre 2017" 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.

**DGR n. 855 del 19 luglio 2022** "Approvazione di un 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.

#### 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 and ANPAL servizi.

## Progetto Erasmus COM IN

Il progetto "Training programmes for counsellors for implementing community integration of difficult-to-employ people" COM – IN è finanziato nell'ambito del Programma Erasmus Plus. Capofila è FAKULTETA ZA UPORABNE DRUZBENE STUDIJE V NOVI GORICI ZAVOD, scuola di alta formazione in studi sociali con sede in Nuova Gorizia (Slovenia). Il partenariato comprende la collaborazione tra 3 Stati (Slovenia, Francia e Italia) e la partecipazione di un partner associato belga. Per ogni Nazione sono coinvolti i relativi Uffici pubblici per l'impiego, enti di formazione e organizzazioni impegnate nella ricerca sociale. Ustanova fundacija bit planota, Irecoop Veneto e Soform scarl, Pôle emploi Auvergne Rhône-Alpes e Association EDIAS e il partner associato ENSIE- European Network for Social Integration Enterprises. Durata da Gennaio 2021 a Giugno 2024. Il progetto mira a condividere buone pratiche ed esperienze sulla presa in carico dei disoccupati di difficile inserimento lavorativo (DTE – Difficult-To-Employ people) e si pone i seguenti obiettivi:

- rafforzare le competenze degli operatori del mercato del lavoro verso i disoccupati che presentano maggiori difficoltà all'inserimento lavorativo,
- delineare e certificare due nuove figure professionali all'interno dei servizi pubblici e privati per l'impiego: il "consulente per disoccupati di difficile inserimento lavorativo" e un "coordinatore di rete" che favorisca la cooperazione tra i soggetti che intervengono nel processo di inclusione lavorativa e sociale del target,
- rafforzare un coordinamento di rete per gli enti coinvolti nell'inserimento lavorativo delle persone alla ricerca del lavoro con basso profilo di occupabilità,
- favorire l'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati rafforzandone le competenze spendibili nel mercato del lavoro,
- sensibilizzare i policy maker, sia a livello locale che a livello europeo, sul tema stimolando la condivisione e la replicabilità dei risultati del progetto.

## 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.

Le finalità generali della collaborazione con Veneto Lavoro che si intendono perseguire nell'annualità 2024 sono le seguenti:

- il potenziamento delle attività di rappresentanza e di gestione dei dossier d'interesse per la Regione del Veneto;
- il potenziamento delle attività d'informazione al territorio;
- il maggior supporto a soggetti pubblici e privati del territorio per la partecipazione a bandi europei a gestione diretta.

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. Anche nel 2023 sarà avviata una Convenzione per la continuazione delle attività già in essere sviluppate nelle precedenti annualità.

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.

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

I SPI 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 Servizi Pubblici per l'Impiego 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. le 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 adattata dall'approccio "BENCHLEARING" 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". e, 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).

### 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), nel corso del 2024, prosegue nello svolgimento delle attività di gestione delle situazioni di crisi aziendali, settoriali e territoriali e/o di filiera di competenza, grazie anche al supporto garantito dal progetto: "Unità di crisi aziendali, territoriali e settoriali — 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 e servizi alle imprese 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 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 stakeholders, secondo il modello consolidato. A tale obiettivo generale, si affiancano quelli di ridurre il rischio di chiusura e di aumentare le opportunità di ricollocazione dei lavoratori coinvolti, 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 dalla U.O.6 si mira a 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 esuberi;
- 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.

## ATTIVITA'

### Gestione delle crisi aziendali

Le attività principali previste dall'Unità di crisi riguardano la gestione dei tavoli di crisi aziendali 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

I tavoli di crisi aziendale complessa gestiti nel 2023 sono stati 32 e hanno coinvolto 40 imprese (aggiornamento al 30 set. 2023) di questi 14 sono stati gestiti in continuità con gli anni precedenti, mentre i tavoli aperti nel 2023 sono stati 18. I lavoratori interessati dai fenomeni di crisi gestiti sono stati circa 4.500. Otto tavoli di crisi sono stati gestiti in collaborazione con il MIMIT, il MLAV e/o altre strutture tecniche ministeriali.

Restano aperti 26 tavoli di cui 11 in fase di monitoraggio e saranno gestiti nel corso del 2024 in aggiunta alle nuove situazioni prese in carico.

### 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 2023 (agg. al 30/09/2023) sono stati sottoscritti, con il supporto dell'Unità di crisi, accordi tra *partner* industriali/investitori e Parti sociali riferiti alla reindustrializzazione delle seguenti imprese con sede in Veneto: Speedline/Callista (sottoscritto in sede ministeriale), Forall/Manifattura Veneta, Riello Sistemi/AFT Group, Tessitura Monti in L. G./Andreazza e Castelli, Italia Wanbao ACC in A.S./SEST, Safilo, Akzo Nobel Coatings. Nel 2024 potranno essere sottoscritte modifiche o integrazioni agli accordi in essere e definiti ulteriori accordi a nuovi processi di reindustrializzazione assistiti.

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

Nel 2023 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, e dell'occhialeria e sono state realizzate attività di supporto alla filiera "TAM" e allo Sportsystem di Montebelluna. In riferimento alle politiche settoriali regionali è stato garantito il supporto tecnico alla definizione del protocollo dell'occhialeria presentato il 6 aprile 2023. Nel corso del 2024 saranno realizzate attività di implementazione dei protocolli in essere e di definizione di nuovi accordi.

L'Unità di crisi ha interloquito con le strutture nazionali competenti ai fini del possibile rinnovo, anche per il 2024, 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. Analoghe interlocuzioni e confronti tecnici sono avvenuti per il rinnovo dello strumento dell'esonero contributivo per l'assunzione di lavoratori subordinati provenienti da imprese in crisi ex art. 1, co. 10, della l. 30 dicembre 2020, n.178.

### Supporto alle aree di crisi industriale

Nel corso del 2023 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 2024

## 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 aziendali 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 periodici 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 2024, si concentrerà su:

- Promozione e gestione del sistema di accreditamento,
- Sviluppo convenzioni con Istituti di ricerca finalizzate alla collaborazione su analisi specialistiche (Osservatorio Welfare);
- Avvio del Comitato Scientifico;
- Programmazione del Veneto Welfare Day;
- Sviluppo del programma di attività per la promozione della parità di genere e retributiva (LR 15/2/2022 n.3).

Nello specifico l'attività si svilupperà attraverso:

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

L'accreditamento non è altro che una modalità di riconoscimento e di valorizzazione selettiva, che prelude sia all'attivazione di strumenti e risorse per migliorare le strutture accreditate, sia per facilitare se non incentivare una quota di investimenti nel territorio. Dopo una prima fase nella quale si sono prese le misure dello strumento, oggi più che mai si è orientati ad attivare tutte le misure per la crescita delle adesioni e i relativi bandi di incentivazione, ne sia da esempio il primo bando finanziato di circa 100.000 euro a sostegno della Previdenza Complementare in Veneto. Il sistema di accreditamento, l.r. 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;
- 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.

**Sviluppo convenzioni con Istituti di ricerca finalizzate alla collaborazione su analisi specialistiche (Osservatorio Welfare)**

Costruire un modello di welfare con un'ottica sistematica, 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 è 'di analizzare la dinamica e la struttura dell'occupazione nella fase post-pandemica che sta dimostrando un notevole dinamismo anche a livello territoriale. Nello specifico si darà continuità alla convenzione con il "forum Terzo settore", definendone il perimetro di analisi verso la messa in comune delle banche dati. Inoltre, nell'era post pandemica si sono innescati una serie di cambiamenti nel mercato del lavoro dovuti sia alla crescente digitalizzazione delle professioni, sia all'aumento del lavoro da remoto. Anche il tipo di contratti attivati, con la crescita dei contratti a tempo determinato e altre forme di lavoro atipico, pone nuove sfide alle imprese per il reclutamento dei lavoratori, e all'operatore pubblico per l'erogazione dei servizi di welfare attraverso la bilateraleità, con una mappatura specifica che affronteremo nella convenzione con Università Cattolica. L'altro forte tema sarà l'osservazione del Welfare Aziendale con la sottoscrizione della collaborazione con il dipartimento di economia Università di Padova. Fino ad arrivare ad un accordo di collaborazione con Itinerari Previdenziali e Secondo welfare, le due realtà di ricerca più significative in tema di welfare a livello nazionale.

**Avvio del Comitato Scientifico**

Il comitato scientifico, lavorerà con specifici focus di ricerca sull'analisi banche dati qualitative e quantitative, integrazione del sistema pubblico con quello privato, promozione e sostegno dei fondi previdenziali complementari e sanitari e incentivazione costante della cultura del welfare per la persona. 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.

**Programmazione del Veneto Welfare Day**

Nel 2024 la manifestazione cambierà stile individuando tre momenti integrati tra di loro.

Attività Convegnistica. Un primo momento nel quale attraverso un modello ormai consolidato saranno messe 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. Con l'obiettivo 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.

**Attività di ricerca.** Sarà prevista una call for paper con una serie di eventi che vedranno coinvolti tutti coloro che alimentano il dibattito interdisciplinare sul welfare considerando tradizioni teoriche e metodologiche differenti allo scopo di una reciproca e fruttuosa contaminazione, durante il Veneto Welfare day.

**Concorso migliore “Tesi sul Welfare”.** Tra i temi emersi durante i vari appuntamenti del Veneto Welfare Day 2023, il ruolo della bilateralità per la diffusione delle politiche di welfare, soprattutto tra le piccole e medie imprese, e l'opportunità che il welfare territoriale può rappresentare per lo sviluppo del territorio di riferimento e le attività che lo caratterizzano, contribuendo alla crescita dell'economia locale e individuando soluzioni e servizi che possano coinvolgere la comunità presso cui le aziende della rete, anche quelle più piccole, operano. Inoltre, la crisi prodotta dall'emergenza sanitaria ha agito come acceleratore delle politiche di welfare aziendali e ha rappresentato per le imprese l'occasione di imparare a riconoscere il valore del benessere dei lavoratori e di assumere in modo concreto una responsabilità sociale. In tale contesto, con l'aiuto del Comitato Scientifico di Veneto Welfare saranno premiate le tesi che avranno affrontato il tema del welfare sotto i vari aspetti.

#### **Sviluppo del programma di attività per la promozione della parità di genere e retributiva (LR 15/2/2022, n.3)**

Gestione del Registro Imprese Virtuose così come previsto dalla l.r. n. 3/2022, avvio della campagna informativa sulla parità retributiva con il coinvolgimento dell'INPS, Ispettorato del Lavoro, la Consigliera di Parità Regionale e le Consigliere di Parità provinciali, con la collaborazione in attività di ricerca dell'Università di Padova e dell'Università Ca' Foscari di Venezia.

**VENETO WELFARE DAY**

Il **Veneto Welfare Day**, evento dedicato ai protagonisti del Welfare, ha avuto lo scopo di affrontare (1) il contributo della bilateralità al welfare aziendale e territoriale (2) le potenzialità dei territori che combinano welfare aziendale con certificazioni per favorire l'attrattività dei talenti e la produttività dei territori.

Nell'arco dei tre giorni sono stati realizzati 2 eventi regionali, 14 iniziative territoriali, apertura di 22 sportelli per il welfare territoriale, più di 60 istituzioni/associazioni coinvolte.

È stato realizzato un confronto tra 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, welfare integrativo, con lo scopo di fornire spunti di riflessione sulle potenzialità del welfare bilaterale ed aziendale alla competitività dei territori.



**VENETO WELFARE DAY**  
16-17-18 MAGGIO 2023

## **5.5. SERVIZI INTERNI**

### **5.5.1. U.O.1 BILANCIO E APPROVVIGIONAMENTI**

#### **OBIETTIVI**

La U.O. garantisce (1) la Gestione Bilancio e gestione finanziaria/patrimoniale, (2) la Gestione delle sedi periferiche dell'Ente, (3) la Programmazione e controllo nella Gestione 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.

#### **ATTIVITA'**

##### **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 l'iscrizione, la cancellazione, cambi di consegnatario dei beni mobili nel patrimonio dell'Ente.

## Rendicontazione

L'ufficio garantisce il supporto alle strutture nella fase delle rendicontazioni su progettualità comunitarie, statali e regionali. 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.) contribuendo fattivamente a realizzare il documento di rendicontazione intermedia o finale dei progetti.

I progetti seguiti sono:

- Potenziamento straordinario dei CPI e PNRR;
- Progetto POC SPAO;
- AT FSE;
- AT Terzo Settore;
- AT Inclusione sociale;
- AT PON IOG.

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 **2024**, si procederà con l'avvio delle seguenti procedure di gara:

- smaltimento a norma di materiali vari in tutte le sedi CPI (apparecchiature elettroniche hardware, vetro, legno, carta, ferro...);
- servizio organizzazione eventi e fiere del lavoro;
- sicurezza ambiente lavoro (medica e formazione obbligatoria);
- servizio di comunicazione;
- servizi per procedure concorsuali;
- servizio nolo fotocopiatori.

## 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: Venezia-Mestre, Padova Zona Industriale, Vicenza, Bassano del Grappa, Cittadella, Chioggia, Camposampiero, Bovolone, Jesolo, Portogruaro, Piove di Sacco, Valdagno, San Bonifacio, Vittorio Veneto, Belluno, Conselve, Treviso (cfr tab. 9 per il dettaglio degli interventi in tutte le sedi dell'ente).

- Identificazione e avvio di uffici periferici ai CPI (ex-recapiti) 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 Mis-sione 5, Componente 1Investimento 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 la fine del 2025.**



**STAZIONE APPALTANTE**

Veneto Lavoro, ente dotato di autonomia giuridica ed economica, nell'ambito degli appalti pubblici è stazione appaltante e può indire una gara d'appalto per l'acquisizione di beni, servizi o lavori.

**COMPITI**

**Pianificare, gestire e controllare l'intero processo di appalto**, assicurando che sia condotto in modo trasparente, equo e in conformità con la normativa vigente sugli appalti pubblici:

- **Pianificazione dell'Appalto** mediante la definizione delle esigenze che l'appalto è destinato a soddisfare, preparazione del bando di gara e dei documenti di gara stabilendo i criteri di valutazione delle offerte.
- **Gestione della Procedura di Gara**: deve pubblicare il bando di gara, ricevere le offerte, organizzare la sessione di apertura delle offerte e valutarle sulla base dei criteri stabiliti.
- **Aggiudicazione dell'Appalto e Gestione del Contratto**: una volta completata la valutazione delle offerte, la stazione appaltante deve aggiudicare l'appalto all'offerente che ha presentato l'offerta migliore. Successivamente, deve gestire l'esecuzione del contratto, assicurando che il fornitore o l'appaltatore rispetti i termini e le condizioni del contratto, attraverso le due figure di riferimento il RUP e il DEC.
- **Controllo e Verifica**: deve monitorare l'andamento dell'appalto e verificare che i beni, servizi o lavori forniti siano conformi alle specifiche del contratto. Inoltre, deve controllare che l'appalto sia stato realizzato nel rispetto delle norme in materia di appalti pubblici e di probità e trasparenza.

**QUALIFICAZIONE ANAC**

Dal 01 luglio 2023, Veneto Lavoro ha ottenuto la qualificazione ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione), requisito fondamentale per poter avviare le procedure di gara.

Per ottenere la qualificazione ANAC, Veneto Lavoro ha avviato un processo di **accreditamento**, dimostrando di aver implementato un **efficace sistema di gestione degli appalti**. Questa qualificazione non solo rafforza la credibilità della stazione appaltante, ma contribuisce anche a garantire la qualità e l'integrità del processo di appalto.

**Veneto Lavoro come S.A. si è dotata di una propria piattaforma per le gare telematiche: un software gestionale flessibile, interoperabile e in Cloud, conforme alle normative vigenti in materia.**

La piattaforma consente di gestire in modo efficace le gare telematiche e l'albo fornitori, e permette di condividere dati e anagrafiche con altri applicativi in uso in Veneto Lavoro.

## 5.5.2. U.O.2 PERSONALE

### OBIETTIVI

La U.O. cura (1) la Programmazione e gestione concorsi, (2) la Gestione giuridica del personale, (3) la Gestione economica e previdenziale del personale, (4) il programma per il Benessere organizzativo welfare e le relazioni sindacali, (5) la Gestione presenze, (6) la Programmazione e gestione della Sicurezza e (7) le Pari Opportunità.

In particolare cura il trattamento giuridico dei dipendenti, il reclutamento concorsuale di ruolo, a tempo determinato, le procedure comparative per l'assunzione dei lavoratori autonomi, la mobilità interna ed esterna, disciplina il rapporto di lavoro e dello smart working.

Gestisce i procedimenti disciplinari dei dipendenti per garantire la continuità dei servizi esistenti o l'attivazione di quelli previsti negli indirizzi generali di governo, in un quadro di flessibilità programmatica e finanziariamente compatibile.

Eroga il trattamento economico fisso ed accessorio del personale tramite le elaborazioni stipendiali e gli adempimenti fiscali, previdenziali ed assistenziali. Gestisce la previdenza obbligatoria e complementare del personale.

Elabora e gestisce i fondi per il trattamento accessorio del comparto e della dirigenza in collaborazione con la U.O.1 Bilancio. Inoltre fornisce interventi in tema di formazione professionale, riqualificazione, aggiornamento del personale dipendente.

Vigila sul rispetto dei regolamenti in materia di personale e ne cura le eventuali variazioni per esigenze e direttive impartite dall'amministrazione.

Cura il benessere organizzativo e welfare aziendale e le relazioni sindacali in quanto si va progressivamente modificando la configurazione del lavoro con lo sviluppo di nuove professionalità in coerenza ai nuovi bisogni (es. esperti di tecnologie dell'informazione, ecc.) e si modifica il sistema delle competenze richieste (es. la capacità di sviluppare reti di relazioni o di condividere conoscenze, di pensare in logica sistematica) per poter rendere sostenibili nuove politiche.

### ATTIVITA'

L'U.O. fornisce i dati aggiornati dei singoli dipendenti, di gruppi specifici o dell'intero personale. Inoltre deve organizzare i processi: assunzione dei dipendenti, trasferimenti, progressioni di categoria, pensionamenti, dimissioni. Elabora i vari regolamenti di competenza e si coordina trasversalmente con le altre UO/UOT. L'U.O. del personale è responsabile della gestione amministrativa di questi processi. Veneto Lavoro, come Ente strumentale della Regione del Veneto, in materia di personale è sottoposto alla vigilanza dalla Giunta regionale del Veneto in base alla DGR n. 1547/2020.

### Comunicazione

Vengono effettuate le comunicazioni obbligatorie, presentate mensilmente agli istituti previdenziali ed assistenziali quali le denunce mensili o periodiche e adempire a tutte le scadenze previste da altre amministrazioni pubbliche a livello centrale (PerlaPA, conto annuale, ecc.) oltre che provvedere agli adempimenti fiscali quali mod.770, CU, gestione dei modelli 730/4, ecc.. Al fine di rendere partecipe tutto il personale delle attività svolte o delle procedure adottate, cura la comunicazione capillarmente tramite l'invio di e mail e il caricamento nell'intranet dei documenti oggetto d'informazione.

### 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 principali compiti e funzioni del Servizio di Prevenzione e Protezione vi sono: l'individuazione e valutazione dei fattori di rischio, l'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, l'elaborazione delle misure preventive e protettive, la redazione 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. All'interno del sistema prevenzionistico è presente anche il servizio di Sorveglianza Sanitaria, che 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.

## Benessere organizzativo e welfare aziendale

Al fine di perseguire questi obiettivi per l'anno 2023 l'Ente prevede di avviare progetti di valutazione del benessere, finalizzati non solo a una ricognizione dello stato di salute dell'organizzazione stessa, ma anche all'implementazione di interventi volti al miglioramento del benessere dei lavoratori e all'incremento della produttività tramite l'utilizzo integrato di più interventi quali: la somministrazione periodica di indagini quali questionari anonimi, interviste o colloqui individuali tramite la creazione di "punti di ascolto" e attivazione di focus group.

In questo caso le attività avviate avranno carattere di sistema impegnando vari attori:

### SISTEMA BENESSERE

Comitato Unico di Garanzia	Benessere organizzativo dei dipendenti	Sportello di ascolto
<p><b>Comitato Unico di Garanzia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ricostruzione CUG e adozione regolamento (cfr. direttiva n.2/2029)</li> <li>•Formazione a tutti i dipendenti, compresi i dirigenti (ruolo CUG, normativa antidiscriminatoria, gestione benessere organizzativo) in collaborazione con Università di Padova</li> </ul>	<p><b>Benessere organizzativo dei dipendenti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Adozione Codice Benessere Organizzativo dipendenti</li> <li>•Indagine benessere organizzativo e diffusione risultati</li> </ul>	<p><b>Sportello di ascolto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>Consigliere di fiducia:</b> attivazione sportello ascolto per disagio lavorativo (discriminazione, molestie, mobbing)</li> <li>•<b>Attivazione sportello di ascolto per qualsiasi disagio, non solo lavorativo,</b> in convenzione con Centro Dipartimentale di ricerca sul disagio lavorativo, CIRD dell'Università di Padova</li> </ul>

### Trattamento dei dati

I dipendenti della gestione del personale devono quotidianamente trattare dati altamente sensibili e personali come nomi, indirizzi, dati medici, dati contabili, certificati, curriculum vitae. Questi dati sono soggetti a una protezione speciale per legge. I dipendenti responsabili devono pertanto osservare in tutte le procedure le norme della legge attualmente in vigore. Soprattutto nel corso del rafforzamento della protezione dei dati da parte del GDPR l'Ente deve garantire la conformità giuridica dei processi interni.

### Digitalizzazione

A fronte della progressiva digitalizzazione, molti compiti della gestione delle risorse umane possono essere semplificati e grazie alla dematerializzazione I fascicoli del personale sono stati convertiti in formato digitale. In questo modo l'amministrazione centrale dei dati alleggerisce il carico della gestione del personale, poiché il file digitale può essere elaborato contemporaneamente da più funzionari. Le persone autorizzate possono accedere in qualsiasi momento alla cartella personale digitale. L'accesso può essere concesso solo ai funzionari individuati attraverso un sistema di diritti. Anche in questo caso è possibile un accesso limitato, in modo che solo alcuni dati possano essere visualizzati da un utente. Nel campo della gestione dell'orario di lavoro e delle assenze, alcuni processi sono stati gestiti in digitale: calcolo delle assenze, numero di ore di lavoro straordinario, malattia, utilizzo delle ferie maturate, gestione del cartellino. I servizi self-service per i dipendenti sono un altro modo per alleggerire l'onere amministrativo del personale. Con l'aiuto di determinati strumenti, i dipendenti possono svolgere autonomamente singole attività amministrative. Ad esempio, il personale è in grado di visualizzare e modificare i propri dati personali, visualizzare il proprio cartellino e cedolino mensile. In questo modo si evitano errori di immissione dei dati, in particolare da parte del personale della gestione delle risorse umane. Inoltre tramite la Bacheca on line sono stati caricati documenti come richieste di congedi, l. 104/92 e vari regolamenti in materia di rapporto di lavoro. I dipendenti poi on line possono effettuare le richieste di ferie, permessi, ecc.

### Performance

Con la misurazione e valutazione della performance, si consegue il miglioramento della qualità dei servizi offerti e la crescita delle competenze professionali attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati conseguiti, in un quadro di trasparenza dei risultati stessi e delle risorse impiegate per il loro perseguitamento. Questi elementi sono fra i cardini del processo di riforma della Pubblica Amministrazione avviato con il D.L. 27 ottobre 2009, n. 150 e successivamente sviluppato con la l. 7 agosto 2015, n. 124.