



VENETO LAVORO

PIANO DELLE ATTIVITÀ 2010

Allegato al Decreto direttoriale n° 153 del 20 ottobre 2009

SOMMARIO

Capitolo I	
PRESENTAZIONE DELL'ENTE	5
Introduzione	5
Le funzioni	5
Linee strategiche	6
Organi e vigilanza.....	7
Capitolo II	
ORGANIZZAZIONE E GESTIONE	9
Capitolo III	
ATTIVITÀ DELLE AREE STRUMENTALI	13
AFFARI GENERALI E GESTIONE RISORSE	13
Affari generali	13
Comunicazione	14
Organizzazione e gestione risorse umane.....	15
BILANCIO E AMMINISTRAZIONE	15
Capitolo IV	
ATTIVITÀ DELLE AREE TEMATICHE	17
AREA POLITICHE DEL LAVORO	17
Attività previste	17
AREA SISTEMA INFORMATIVO LAVORO (SILV)	18
AREA OSSERVATORIO & RICERCA	20
Attività istituzionale	20
Attività finalizzate su progetto	21
AREA ASSISTENZA TECNICA FSE	21
PROGETTI SPECIALI.....	22
Scheda 1	
Quadro generale riassuntivo delle entrate e delle spese per competenza	25
Scheda 2	
POLITICHE DEL LAVORO	27
Scheda 3	
SISTEMA INFORMATIVO LAVORO (SILV)	33
Scheda 4	
OSSERVATORIO & RICERCA	39
Scheda 5	
ASSISTENZA TECNICA FSE	43

Capitolo I

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

Introduzione

Veneto Lavoro è stato istituito ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 31/2008 ed è disciplinato dagli articoli 13 – 19 (Capo IV) della legge regionale n. 3/2009 "Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro". La norma istitutiva lo qualifica quale ente strumentale della Regione, con personalità giuridica di diritto pubblico, dotato di autonomia organizzativa, amministrativa, contabile e patrimoniale. La legge 3/2009, che ne ridisciplina le funzioni e l'impianto organizzativo, rafforza il suo ruolo di sostegno alle politiche del lavoro, in conformità alla programmazione regionale ed agli indirizzi della Giunta regionale ed in stretto coordinamento con i servizi per il lavoro.

Le funzioni

Accanto a funzioni generali di monitoraggio ed assistenza tecnico-progettuale, la legge regionale attribuisce a Veneto Lavoro competenze specifiche in materia di:

- Sistema Informativo Lavoro regionale
- Osservatorio del Mercato del lavoro
- Servizi per il lavoro
- Politiche attive del lavoro

Si tratta di competenze molto vaste, che abbracciano sia le funzioni di elaborazione progettazione, studio e ricerca, sia quelle di natura tecnico-organizzativa, sia quelle di natura più strettamente gestionale.

A partire dal dicembre 2008, la Regione ha affidato a Veneto Lavoro, in qualità di organismo in house, anche le funzioni di assistenza tecnica nell'ambito delle attività di programmazione, gestione, sorveglianza e controllo del POR FSE 2007/2013.

Il know how e la specializzazione raggiunta dall'Ente nel campo delle politiche di lavoro, ne fanno un punto di riferimento anche per quelle politiche regionali nei settori delle attività produttive, dell'immigrazione, del sociale, della previdenza complementare e della cooperazione internazionale, strettamente collegate con le tematiche lavoristiche.

L'esercizio di funzioni così ampie e complesse richiede una forte interazione con gli organismi di concertazione regionale (CRCPS e CCI), nonché con le strutture regionali coinvolte nell'attuazione dei programmi.

Linee strategiche

Veneto Lavoro sviluppa la sua azione avendo come riferimento un contesto caratterizzato da un nascente modello federalista delle politiche del lavoro, secondo un processo innescato dalla riforma del Titolo V della Costituzione e dalla riforma del mercato del lavoro varata con la legge Biagi.

La legge regionale in materia di occupazione e mercato del lavoro, che la Regione del Veneto ha recentemente approvato, si inserisce in questa dialettica, portando un contributo decisivo verso un modello istituzionale di stampo genuinamente federale.

Sotto il profilo della regolazione del mercato del lavoro, in ragione della competenza esclusiva in materia di «istruzione e formazione professionale» e di quella concorrente in materia di «tutela e sicurezza del lavoro» affidate alle Regioni dalla legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, fondamentali poteri sono stati posti in capo al legislatore regionale. In particolare rientrano tra le competenze regionali.

- la programmazione delle politiche regionali dell'orientamento, della istruzione e formazione professionale e dell'impiego nel quadro di riferimento definito a livello nazionale e comunitario;
- la definizione e l'attuazione delle politiche del lavoro, sia di tipo attivo che passivo, nel quadro dei principi fondamentali e nel rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni;
- l'organizzazione delle funzioni e delle competenze in materia di mercato del lavoro regionale attraverso la definizione, la programmazione e la gestione del sistema integrato dei servizi a livello regionale, nel rispetto dei principi fondamentali e degli standard nazionali.

La legge regionale sul lavoro del Veneto coglie in pieno questa dimensione, realizzando in concreto una disciplina coerente in materia di organizzazione del mercato del lavoro.

La riforma si muove su quattro direttrici:

- a. in primo luogo si punta a consolidare il modello partecipativo tra istituzioni e parti sociali, facendo della concertazione e del coordinamento istituzionale il cardine della governance del sistema;
- b. in secondo, in ossequio al principio di sussidiarietà, si punta a realizzare una rete di servizi al lavoro, basata sulla cooperazione tra servizi pubblici e qualificati operatori privati;
- c. si rafforzano, inoltre, le tutele per i lavoratori, con particolari misure di sostegno per favorire l'inclusione dei soggetti svantaggiati, incentivando il raccordo tra servizi pubblici e servizi privati;
- d. si consolida, infine, la realizzazione di un sistema informativo e statistico che da un lato conferisca trasparenza al mercato del lavoro e dall'altro supporti un sistema organico di monitoraggio statistico e di valutazione delle politiche del lavoro.

Si tratta di un corpo consistente di norme, che apre una nuova stagione per le prospettive di sviluppo di più incisive politiche territoriali del lavoro e per la costruzione di un modello di relazioni industriali che si misuri con i nuovi poteri regionali.

La strategia adottata dalla Regione per fronteggiare la grave crisi occupazionale, attraverso l'Accordo Quadro del 5 febbraio 2009 ed i successivi protocolli attuativi, è fortemente ispirata da questa visione federale.

La legge Biagi e la legge regionale del Veneto aprono spazi considerevoli, non solo per i numerosi ed estesi rinvii alla contrattazione collettiva, ma soprattutto per la significativa scelta di assegnare al livello territoriale un ruolo paritario rispetto al livello nazionale, sia sulle materie oggetto di concertazione sia in quelle affidate all'autonomia collettiva. Si tratta ancora di aspetti parziali che, pur non modificando alla radice l'attuale sistema, inviano segnali forti alla Regione e alle parti sociali. La stipula di intese a livello regionale in tema di ammortizzatori sociali, apprendistato, enti bilaterali, fondi interprofessionali, misure di accompagnamento dei lavoratori svantaggiati, imprimono una decisa accelerazione a tale processo.

L'azione di *Veneto Lavoro* si sviluppa prevalentemente nell'alveo dei processi di riforma e di modernizzazione del mercato del lavoro regionale, sia rispetto alle tematiche relative all'attuazione in ambito regionale delle linee riformatrici della legislazione nazionale, sia nella sperimentazione di progetti innovativi, sia nel supporto tecnico alle istituzioni regionali e provinciali nell'attivazione di nuove politiche e nell'erogazione di nuovi servizi.

Organi e vigilanza

La legge regionale disegna uno statuto dell'Ente improntato alla semplificazione della governance, alla piena autonomia, al rigore del sistema di vigilanza e controllo.

Gli organi dell'Ente sono il Direttore ed il Collegio dei revisori. Al primo Sono attribuiti i poteri dell'amministratore e della direzione strategica, al secondo il controllo sulla gestione economico-finanziaria

La vigilanza è esercitata dalla Giunta Regionale che, oltre ad adottare gli atti costitutivi (nomina del Direttore e del Collegio dei revisori, approvazione dei Regolamenti di organizzazione e di gestione amministrativo-contabile), esercita il riscontro di congruità sul bilancio di previsione e sul rendiconto generale annuale, verificando la conformità delle azioni dell'ente rispetto agli indirizzi espressi.

Nell'esercizio della sua autonomia l'ente formula un piano annuale delle attività sottoposto all'approvazione della Giunta, acquisiti i pareri della competente commissione consiliare, della commissione regionale di concertazione tra le parti sociali e del comitato di coordinamento istituzionale; l'ente, inoltre, presenta annualmente una relazione conclusiva sullo svolgimento delle attività pianificate, anch'essa sottoposta alla approvazione della Giunta, sentita la competente commissione consiliare.

L'Ente può disporre dei seguenti mezzi finanziari:

- finanziamento ordinario annuale della Regione nella misura determinata dal bilancio di previsione;
- finanziamenti regionali, nazionali e comunitari per la realizzazione di specifiche attività assegnate dalla Regione.

Per la sua natura di ente strumentale e per la dinamicità delle funzioni attribuite, si richiede una gestione molto attenta delle risorse organizzative, che in coerenza con la tipologia dei mezzi finanziari disponibili deve assicurare al contempo un nucleo stabile altamente professionale ed una sufficiente flessibilità.

Sotto questo profilo è prevista una dotazione organica, proposta dal Direttore ed approvata dalla Giunta, cui possono aggiungersi temporaneamente esperti e collaboratori esterni per l'espletamento di particolare attività progettuali, di ricerca e di studio.

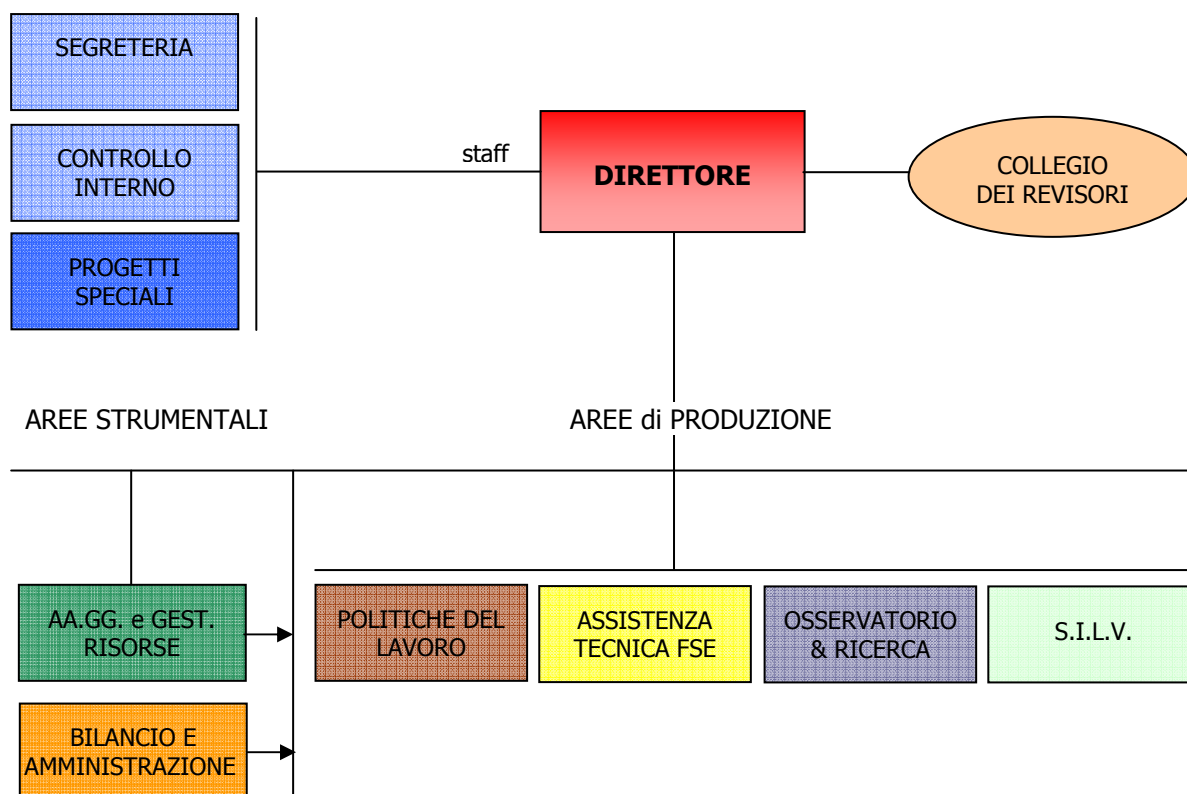
Capitolo II

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

La struttura organizzativa dell'Ente è formalizzata tramite un regolamento di organizzazione, proposto dal Direttore ed approvato dalla Giunta regionale.

In ragione della complessità ed eterogeneità delle funzioni attribuite, della elevata specializzazione e della forte interdipendenza nei processi di progettazione e produzione delle attività, si è optato per un modello organizzativo di tipo funzionale. L'analisi delle attività che devono essere svolte, le scelte di differenziazione e di divisione del lavoro, i meccanismi di integrazione sono stati sviluppati con il coinvolgimento del management interno e sono quindi il frutto di una cultura organizzativa condivisa e partecipata.

Ne risulta il seguente organigramma:



L'attività è organizzata in due Aree strumentali e quattro Aree di produzione, che operano con adeguata autonomia operativa secondo i programmi (obiettivi, risorse, verifiche) definiti ed approvati dalla direzione. Le funzioni strategiche a supporto degli organi statutari sono poste in posizione di staff.

Alle dirette dipendenze della Direzione Generale è incardinato il *controllo interno*, quale funzione strategica di un organismo che opera per obiettivi.

Sempre in posizione di staff con la Direzione opera l'Unità "*Progetti Speciali*", che cura la partecipazione dell'ente alle Reti internazionali e sviluppa progetti innovativi nel campo delle politiche del lavoro e dei servizi all'impiego.

Più in dettaglio, alle Aree funzionali sono assegnate le seguenti funzioni e competenze:

- Affari generali e gestione risorse
 - Segreteria e affari generali
 - Gestione dell'organizzazione
 - Relazioni sindacali e gestione del personale
 - Comunicazione ed eventi
- Bilancio e amministrazione
 - Bilancio
 - Tesoreria
 - Gestione acquisti
- Politiche del lavoro
 - Gestione progetti di misure di politica attiva del lavoro
 - Assistenza tecnica e monitoraggio del sistema dei Servizi per il lavoro
 - Mobilità e flussi migratori
- Sistema informativo lavoro del Veneto (SILV)
 - Centro Servizi
 - Gestione dei sistemi informativi
 - Acquisizione hardware e software
 - Gestione attrezzature
- Osservatorio & Ricerca
 - Monitoraggio del mercato del lavoro
 - Ricerche sul mercato del lavoro
 - Editing e diffusione
- Servizi di assistenza tecnica
 - Programmazione e gestione
 - Assistenza giuridico-legale

La dotazione organica dell'Ente, che viene definita con provvedimento direttoriale approvato dalla Giunta regionale, è la seguente:

CATEGORIE	Organici
Dirigenti	6
Categoria D	12
Categoria C	27
Categoria B	5
Totale	50

Il personale è assunto tramite procedure concorsuali, ai sensi del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 , con rapporto di lavoro dipendente.

Per l'espletamento di particolari attività progettuali, di ricerca e di studio è possibile stipulare contratti di diritto privato a tempo determinato con esperti, fino ad un massimo di 10 unità.

E' consentita, inoltre, la stipula di convenzioni con società, enti qualificati e con l'università.

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 del budget, l'analisi costi-benefici, il controllo di gestione e la soddisfazione del cliente.

Capitolo III

ATTIVITÀ DELLE AREE STRUMENTALI

AFFARI GENERALI E GESTIONE RISORSE

Affari generali

Rientrano in quest'ambito il supporto agli organi statutari, i rapporti istituzionali, le attività organizzative di carattere trasversale e la gestione della comunicazione.

Il servizio è proteso al continuo miglioramento della qualità complessiva dei servizi generali, attraverso la razionalizzazione delle risorse e la semplificazione delle procedure.

In quest'ottica si procederà, in tema di *prevenzione e sicurezza* (decreto legge 81/2000), ad una revisione del "Documento di valutazione di rischi", secondo la normativa in tema di sicurezza (decreto legge 81/20), per una più completa individuazione dei possibili fattori di rischio e delle possibili interazioni a cui far seguire gli interventi necessari di tutela. La valutazione sarà effettuata in collaborazione con il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) e con il medico competente, previa consultazione del rappresentante per la sicurezza (RLS).

In materia di *tutela dei dati personali* si procederà ad aggiornare il "Documento programmatico sulla sicurezza dei dati personali" e ad effettuare le opportune operazioni di trattamento/aggiornamento relativamente alla gestione delle banche dati dei fornitori, dei dipendenti e dei collaboratori, degli organi, nonché di tutti coloro che conferiscono i dati per adempimenti di legge. Particolare attenzione verrà posta nella gestione dei dati sensibili e nell'aggiornamento del relativo regolamento.

Con riguardo ai principali *strumenti di e-government*, si darà ulteriore impulso all'uso della posta elettronica certificata (PEC) e all'uso della firma digitale, al fine di incrementare i servizi telematici in alternativa alle forme ordinarie di comunicazione cartacea.

Dal gennaio 2005 è stato realizzato il *sistema di protocollazione informatizzato* che, oltre a rafforzare il valore certificativo del protocollo, garantisce una migliore archiviazione e un veloce sistema di ricerca. Nel 2010 prenderà avvio uno studio per l'adozione di un sistema di *gestione documentale informatizzato*, che sarà completato nel corso dell'anno.

Con lo scopo di accrescere la partecipazione consapevole e la motivazione del personale agli obiettivi dell'ente, sarà potenziata, in collaborazione con l'Area SILV, che ne cura gli aspetti tecnici, la *Intranet Lavoro*, avviata nel corso del 2009. La rete, riservata ai dipendenti ed ai collaboratori autorizzati, consentirà una più ampia circolazione delle informazioni e la messa a disposizione delle *utilities* più richieste.

Particolare attenzione, in attuazione della legge n. 69 del 18 giugno 2009, sarà dedicata al tema della trasparenza. L'Ente rende note le informazioni relative ai dirigenti (curriculum vitae, retribuzione, recapiti istituzionali), i tassi di assenza e di presenza del personale. Sono allo studio nuove implementazioni con obiettivo di rendere facilmente accessibili gli atti di governo e le attività dell'Ente.

Comunicazione

Lo sviluppo della *comunicazione esterna* costituisce un obiettivo prioritario, allo scopo di migliorare la visibilità di Veneto Lavoro e delle sue attività istituzionali, presentare e diffondere i progetti più innovativi ed i servizi più qualificati. La comunicazione rivolta alle istituzioni, agli organismi intermedi, ai cittadini e alle imprese ha contribuito a costruire la percezione della *mission* dell'ente e del ruolo che riveste nelle politiche del lavoro regionali. La sua funzione, inoltre, è di assicurare un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cliente/utente, tale da consentire un continuo adeguamento dei servizi offerti. L'attività di comunicazione, pertanto, avrà i seguenti obiettivi:

- diffondere i servizi e i progetti dell'Ente;
- facilitare l'accesso ai servizi e agli atti;
- conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;
- favorire i processi di sviluppo sociale, economico e culturale;
- accelerare la modernizzazione di apparati e servizi;
- svolgere azioni di sensibilizzazione e policy making.

Il piano di comunicazione si articola secondo il modello della *comunicazione integrata*, inteso come il mix degli strumenti, dei prodotti di comunicazione (promozione, posta diretta, depliant, ecc), dei vari tipi di comunicazione (comunicazione interna e esterna), in modo tale che le varie azioni comunicative si supportino l'un l'altra con effetto moltiplicatore.

Nelle modalità di svolgimento della campagna di comunicazione pubblica si farà ricorso a strumenti di:

- Comunicazione indiretta, su media cartacei oppure in modalità broadcast, per il vantaggio rappresentato dal grande pubblico con cui entra in contatto. Saranno intensificate le relazioni con la stampa e le sponsorizzazioni di eventi riguardanti il settore.
- Comunicazione diretta, attraverso la predisposizione di brochure/cataloghi, newsletter, prodotti on line e off line, il direct mailing, fiere e mostre, la convegnistica, il merchandising.

Nella strategia di comunicazione riveste centralità l'organizzazione degli *eventi istituzionali*. Il principale appuntamento è costituito dalla presentazione del "Rapporto annuale sul mercato del lavoro", che si prevede di anticipare rispetto alla consuetudine, collocandolo nei primi mesi del 2010, al fine di creare un importante momento di riflessione sulla reale situazione del mercato del lavoro dopo un anno di grave crisi economica.

Anche nel 2010 sarà organizzato il seminario di presentazione del "Rapporto annuale sull'immigrazione".

Sarà assicurata la presenza dell'ente nelle principali manifestazioni che abbiano per tema il lavoro, intensificata la partecipazione ad incontri pubblici di approfondimento, occasione per incrementare i già intensi rapporti relazionali con i media regionali (quotidiani, periodici, radio e televisioni).

Organizzazione e gestione risorse umane

La riorganizzazione dell'ente e la revisione della sua dotazione organica recentemente approvate dalla Giunta regionale, pongono l'esigenza di sviluppare nel corso del 2010 una intensa attività nella gestione delle risorse umane. L'azione, in stretta sinergia con i dirigenti di area, si svilupperà lungo l'intero asse della funzione, abbracciando:

- a. la verifica delle procedure;
- b. la mobilità e lo sviluppo del personale;
- c. la revisione del sistema di valutazione del personale e dei meccanismi di incentivazione, secondo un approccio che premi la prestazione, la competenza e l'impegno dei singoli;
- d. l'amministrazione del rapporto di lavoro, in termini di retribuzioni, contributi, prestazioni.

Il completamento della dotazione organica e la valorizzazione delle risorse interne costituisce l'obiettivo da conseguire con la gradualità dettata dai limiti di spesa.

Il ricorso a forme flessibili di lavoro sarà commisurato alle necessità temporanee, dopo aver esperite le possibilità di utilizzo del personale in servizio.

Il riassetto organizzativo comporta anche una revisione delle procedure e dei processi, finalizzato sia alla produzione amministrativa che alle attività di progetto, con l'obiettivo di razionalizzare alcune fasi comuni o ripetitive e di semplificarne l'iter procedurale. Una ulteriore conseguenza sarà il rafforzamento dei controlli interni.

L'obiettivo perseguito sarà la ricerca di un miglioramento operativo delle prestazioni di tutti i servizi dell'Ente nella direzione della soddisfazione dell'utente sia interno che esterno.

Nel 2010 si realizzerà un parziale aggiornamento del personale sulle novità legislative, sulle modifiche procedurali e sulle innovazioni tecnologiche.

BILANCIO E AMMINISTRAZIONE

L'Area assicura il coordinamento del processo di pianificazione, imperniato su un sistema di programmazione e controllo, supportando la Direzione nella definizione delle linee guida e nella destinazione delle risorse finanziarie.

Le attività di Area possono essere così riassunte:

- redazione del bilancio di previsione e consuntivo nonché della documentazione collegata;
- cura dei rapporti con il Collegio dei Revisori dei Conti per quanto concerne le periodiche verifiche di bilancio, spesa, contratti e cassa;
- cura dei rapporti con la Tesoreria;
- fatturazione ed adempimenti fiscali;
- trattamento economico del personale;
- servizio di economato e gestione degli acquisti.

Veneto Lavoro disciplina il proprio ordinamento di bilancio e di contabilità in conformità ai principi contenuti nel decreto legislativo 28 marzo 2000, n. 76 "Principi fondamentali e norme di coordinamento di bilancio e di contabilità, in attuazione dell'articolo 1, comma 4 della legge 25 giugno 1999, n. 208", come recepiti dalla legge regionale 29 novembre 2001 n. 39 e dal regolamento contabile dell'Ente.

Il bilancio è il principale strumento di programmazione e sviluppo delle attività, attraverso il quale la Giunta Regionale esercita i suoi poteri di indirizzo programmatico e di controllo nei confronti di Veneto Lavoro.

L'obiettivo pertanto, come per il passato, è di assicurare sia in termini preventivi che consuntivi la costruzione di bilanci trasparenti, chiari e completi, in grado di fornire una visione organica dell'attività dell'Ente.

Come è noto Veneto Lavoro acquisisce le proprie risorse finanziarie attraverso:

- trasferimenti da parte della Regione del Veneto;
- trasferimenti da parte dello Stato;
- trasferimenti dall'Unione Europea.

Pertanto la politica di bilancio è legata in massima parte alla positiva valutazione dei piani adottati, alla validità dei progetti presentati ed alla qualità dei servizi prestati.

Particolare attenzione sarà dedicata al monitoraggio degli impegni di spesa, sia in termini di competenza che di cassa, al fine di assicurare il rispetto dei vincoli del *patto di stabilità*, ma senza arrecare pregiudizi o ritardi nell'esercizio delle attività e nella gestione dell'Ente.

Capitolo IV

L'ATTIVITA' DELLE AREE TEMATICHE

AREA POLITICHE DEL LAVORO

L'area Politiche del Lavoro, coerentemente a quanto previsto dalla Legge Regionale 3/2009 (art.13, comma 2, punti b e c) ha quale funzione principale lo svolgimento delle attività di assistenza tecnica in materia di Servizi per il lavoro e la gestione di programmi e misure di politica del lavoro. Su questa base si possono individuare tre linee principali d'intervento:

1. supporto alla Regione del Veneto e agli organismi interistituzionali e di concertazione nella messa a punto di politiche del lavoro regionali e nel loro coordinamento con gli indirizzi nazionali;
2. sostegno tecnico al sistema dei Servizi per il lavoro relativamente all'implementazione e sviluppo dell'insieme di servizi previsti nel Masterplan regionale, in un'ottica di coerenza generale dei servizi offerti sul territorio regionale;
3. promozione e realizzazione di programmi sperimentali coerenti agli indirizzi definiti dalla programmazione regionale e gestione segmenti di intervento di politica del lavoro relativamente alle indicazioni definite nelle sedi di coordinamento istituzionale.

Attività previste

In linea di continuità con il passato, l'attività dell'area si svilupperà lungo le seguenti direttrici:

- Supporto per la programmazione delle politiche: 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. Nel corso del 2010 le attività si focalizzeranno nel monitoraggio delle misure regionali di politica attiva e passiva per fronteggiare la crisi occupazionale e in analisi a supporto dello sviluppo di nuovi interventi e/o all'adeguamento degli interventi esistenti;
- Assistenza tecnica per il sistema dei Servizi per il lavoro: sarà fornita consulenza e supporto organizzativo al sistema dei Servizi per il lavoro anche con riferimento all'attivazione dell'offerta di servizi privati accreditati; in particolare nel corso del 2010 l'attività sarà focalizzata nel sostenere lo sviluppo di strumenti di scambio e trattamento delle informazioni standardizzati e funzionali alla cooperazione tra i soggetti con riferimento all'attuazione delle misure di politica attiva messe in atto dalla Regione per fronteggiare la crisi occupazionale;

- Assistenza agli utenti dei servizi forniti da Borsalavoroveneto e il Portale di Veneto Lavoro: l'attività comprende un servizio di assistenza ai cittadini, imprese e istituzioni che utilizzano i diversi servizi telematici forniti attraverso il portale di Veneto Lavoro e Borsalavoroveneto;
- Promozione e realizzazione programmi sperimentali – gestione interventi di politica del lavoro: le attività riguardano la realizzazione di interventi per favorire l'inserimento lavorativo di specifiche categorie di lavoratori (lavoratori colpiti dalla crisi occupazionale, erogazione delle agevolazioni per l'assunzione di disabili, ricollocazione di dirigenti nelle piccole e medie imprese), lo sviluppo di servizi per facilitare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro (sviluppo dei servizi di Borsalavoroveneto, servizi per l'assunzione degli assistenti domiciliari, servizi informativi a supporto dell'orientamento professionale), servizi e attività per lavoratori migranti, la gestione degli interventi regionali per promuovere la previdenza complementare.

Questa articolazione degli interventi che copre sia aspetti di programmazione che attuazione delle politiche permette in particolare di garantire alla Regione un efficace sistema di controllo circa l'efficienza delle misure messe in campo per fronteggiare la crisi occupazionale, nonché, tramite i servizi di assistenza, un rapido feedback ai soggetti che erogano i servizi e all'utenza circa gli adattamenti attuativi che vengono introdotti.

Il dettaglio delle attività è illustrato nella Scheda 2.

AREA SISTEMA INFORMATIVO LAVORO (SILV)

Uno dei pilastri della riforma del mercato del lavoro è costituito dal *Sistema Informativo Lavoro Veneto (SILV)*. Il sistema è stato progressivamente realizzato, messo in produzione e stabilizzato nel corso del triennio 2000 – 2003.

Negli anni successivi il processo di riforma e modernizzazione dei servizi ha portato a due importanti momenti programmatici:

- L'istituzione della Borsa continua nazionale del lavoro, quale sistema aperto e trasparente di incontro tra domanda e offerta di lavoro basata su una rete di nodi regionali.
- L'adozione di standard tecnici e di flussi di scambio informativo, realizzata di comune intesa fra il Ministero del Lavoro e la Conferenza Unificata Stato Regioni Autonomie Locali.

La Regione del Veneto è stata in questi anni il laboratorio di sviluppo e di sperimentazione delle principali soluzioni nel campo dei *servizi telematici per il lavoro*, proponendosi come punto di riferimento in ambito nazionale ed europeo.

La legge regionale 13 marzo 2009, n. 3 (Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro) rafforza il ruolo strategico dei servizi telematici, prevedendo l'istituzione del nodo regionale, *Borsalavoro veneto*, nel cui ambito si colloca il SILV quale sistema di *back-end*, a supporto della programmazione e gestione delle politiche del lavoro da parte della Regione e dell'esercizio delle funzioni in materia di lavoro, che la legge stessa attribuisce alle province.

La funzione strategica che la legge regionale affida ai servizi telematici è anzitutto quella di garantire una diffusa disponibilità e fruibilità dei servizi per il lavoro e di favorire le più ampie opportunità occupazionali e la mobilità territoriale del lavoro.

La normativa regionale riconferma l'affidamento diretto a Veneto Lavoro delle attività in materia di sistema informativo lavoro, in particolare i compiti di progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione del sistema, in raccordo con le strutture regionali competenti e in convenzione con le province.

La governance del sistema è affidata ad un Comitato strategico, istituito dalla Giunta regionale, presieduto dal segretario regionale al lavoro, con la partecipazione di rappresentanti dell'ente e delle province.

Il programma di sviluppo triennale, definito per il periodo 2008-2010, prevede un forte sviluppo del sistema in tre direzioni:

1. L'adeguamento della piattaforma tecnologica ai nuovi standard nazionali.
2. La progressiva integrazione dei sistemi informatici del lavoro con quelli dell'orientamento, della formazione professionale e del sociale, mediante portali tematici.
3. Lo sviluppo di servizi di rete e di servizi di front-end a favore dei cittadini e delle imprese.

L'obiettivo da perseguire anche nel 2010 sarà quindi di garantire e stabilizzare un sistema di applicativi coerenti con la normativa e gli standard più recenti e il funzionamento del nuovo impianto di sistema informativo attraverso una corretta conduzione e gestione dello stesso, sia per la parte architettuale fisica e sistemistica che per la parte portafoglio applicativo.

L'adeguamento e aggiornamento del sistema avverrà attraverso interventi di manutenzione correttiva (MAC) ed evolutiva (MEV) e un adeguato supporto agli utenti dei servizi pubblici e privati.

Il piano di attività punta a mantenere e condurre per il 2010 il *Centro Servizi Regionale*, gestito in house da Veneto Lavoro in sinergia con la Direzione Sistemi Informativi della Regione. Il Centro Servizi realizzato continua ad essere il fulcro per la conduzione del sistema e dovrà garantire un pieno utilizzo dei vari sottosistemi, attraverso le seguenti azioni/servizi:

- Infrastruttura tecnologica (housing e hosting dei servizi)
- Contact Center
- Help Desk di I livello
- Help Desk di II livello e manutenzione degli applicativi (MAC, MEV)
- Attività di analisi per nuove funzionalità
- Attività di controllo e amministrazione

Il dettaglio delle attività è illustrato nella Scheda 3.

AREA OSSERVATORIO & RICERCA

La "mission" costitutiva dell'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro è fornire alla società veneta e alle sue articolazioni istituzionali e sociali:

- a. le conoscenze di base sull'evoluzione del mercato del lavoro regionale con riferimento tanto agli aspetti strutturali che a quelli congiunturali;
- b. le informazioni essenziali sull'impatto delle politiche del lavoro attivate a scopo di monitoraggio, propedeutico anche a esercizi di valutazione.

Con tali intenti proseguirà l'attività nel 2010, in collaborazione con l'area Politiche del lavoro (per il monitoraggio delle politiche) e con l'area Silv (per gli aspetti connessi allo sfruttamento delle banche dati).

L'attività dell'Osservatorio è strutturata:

- a. principalmente come l'attività "istituzionale", svolta per rispondere continuativamente al "mandato" specifico dell'Osservatorio;
- b. in secondo luogo come attività su commessa o per progetti riguardanti tematiche ben definite: si tratta dunque di attività "a scadenza", attivate a fronte di richieste e risorse – economiche e di personale – aggiuntive rispetto a quelle previste per l'attività istituzionale.

Attività istituzionale

Si punterà a consolidare in termini organizzativi la notevole attività di produzione che l'Osservatorio ha sviluppato sin dalla sua costituzione (anno 2000):

- Produzione di informazioni statistiche originali dal Silv: produzione di statistiche a partire dal *datawarehouse* dei dati amministrativi, produzione di una edizione aggiornata di PUF (Public use file) denominato Giove
- Elaborazioni statistiche di secondo livello (su altre fonti): l'osservatorio continuerà ad elaborare le informazioni statistiche sul mercato del lavoro prodotte da altri organismi, in particolare Istat per le forze lavoro ed Inps per quanto riguarda le prestazioni sociali.
- Attività di ricerca: l'attività di ricerca istituzionale si concretizza nello sviluppo di analisi, che portano alla produzione del **Rapporto annuale** e di alcune pubblicazioni periodiche (Bussola, Misure, Iceberg, Tartufi, Dossier politiche del lavoro).
- Attività trasversale in collaborazione con altre aree di Veneto lavoro: proseguirà la collaborazione con le altre aree nelle attività collegate all'utilizzo dei dati Sil e al monitoraggio delle politiche del lavoro.
- Attività di rete: continuerà nel 2010 la partecipazione a "reti" nazionali sulle tematiche di comune interesse di ricerca

Attività finalizzate su progetto

Nel corso degli ultimi anni l'Osservatorio di Veneto Lavoro è stato incaricato di realizzare importanti progetti.

- Osservatorio Immigrazione: si prevede la realizzazione del rapporto annuale sull'immigrazione in Veneto, la gestione e l'aggiornamento del sito web "Veneto immigrazione", lo svolgimento di ricerche di approfondimento, la pubblicazione di una nota aperiodica denominata "Frecce" su aspetti specifici delle dinamiche migratorie
- Ricerche per la Commissione Pari Opportunità: si concluderanno le ricerche in materia di differenziali salariali e di analisi dei questionari ex L. 125.
- Laboratorio Immigrazione: nel 2006 è stato attivato, in collaborazione tra Veneto Lavoro e Inps Regionale, il "Laboratorio di ricerca sull'incidenza dei flussi migratori sul mercato del lavoro e sull'economia nel Veneto"; nel corso del 2010 si prevede l'approfondimento delle tematiche emerse, l'aggiustamento delle metodologie e l'esplorazione della possibilità di linkare i dati sui disoccupati disponibili (secondo i dati Cpi) e gli indennizzati (secondo i dati Inps).
- Partnership con Fondazione Brodolini: si proseguirà la collaborazione con la Fondazione per attività di ricerca per conto della Commissione europea sul tema "La flexicurity nel mercato del lavoro italiano".

Il dettaglio delle attività è illustrato nella Scheda 4.

AREA ASSISTENZA TECNICA FSE

L'Area Assistenza Tecnica Fondo Sociale Europeo rappresenta la soluzione organizzativa per far fronte ai compiti che la Regione affida a Veneto lavoro in qualità di organismo in *house provider*, nel campo dell'assistenza tecnica alla programmazione regionale FSE, in particolare per l'attuazione del Programma Operativo FSE periodo 2007/2013.

I servizi richiesti consistono in un quadro di attività volte a migliorare l'efficacia e l'efficienza delle azioni programmate nonché a sostenerne l'esecuzione nelle fasi di programmazione, gestione, sorveglianza e controllo.

Il loro espletamento comporta la necessità di interagire con le dinamiche processuali, procedurali e organizzative delle strutture regionali coinvolte nell'attuazione del programma (Segreteria Regionale Attività Produttive, Istruzione e Formazione, Direzione Regionale Formazione, Direzione Regionale Istruzione e Direzione Regionale Lavoro) nonché di utilizzare i dispositivi e altri strumenti tecnici (anche informatici) propri delle strutture di riferimento.

In particolare, si prevedono le seguenti aree di intervento:

- Lavoro
- Formazione
- Gestione
- Istruzione

All'interno di ciascuna area viene dato supporto e assistenza tecnica negli ambiti di:

- a. programmazione e gestione;
- b. rendicontazione;
- c. assistenza giuridico – legale;
- d. informatizzazione dei processi amministrativi.

Le attività di assistenza tecnica hanno la finalità generale di trasferire competenze e rafforzare le capacità tecniche delle risorse umane coinvolte nell'attuazione e gestione del Programma.

In particolare, le attività di assistenza tecnica, non sono prestate in una logica di servizio esterno sostitutivo, ma piuttosto, sono basate su un meccanismo dinamico di interazione tra il personale dell'amministrazione regionale e il gruppo di lavoro dell'AT, in una logica di supporto consulenziale e trasferimento di *know how*.

L'obiettivo è il progressivo accrescimento e arricchimento professionale delle conoscenze delle strutture regionali coinvolte, nella prospettiva di una maggiore internalizzazione della gestione delle attività affidate.

La natura dei servizi richiesti presuppone, pertanto, uno stretto collegamento tra gli esperti del gruppo di lavoro di A.T. e i funzionari regionali, che è realizzato anche attraverso periodici incontri di coordinamento. Il gruppo di lavoro è composto da esperti in possesso di adeguate professionalità ed esperienza nelle aree di intervento e nel settore di riferimento. Saranno forniti, fino al 31/12/2013, oltre 3.000 mesi uomo di attività, distribuita in tutte le sedi di assistenza tecnica. Ulteriori necessità saranno valutate e concordate alla luce dello stato di avanzamento delle attività con la possibilità di riequilibrare in itinere i carichi di lavoro.

Il dettaglio delle attività è illustrato nella scheda 4.

PROGETTI SPECIALI

Le attività relative a progetti speciali sono svolte da staff di direzione, secondo le linee attuate nell'anno 2009 e continueranno con questa struttura nel 2010.

L'unità Progetti Speciali è funzionale all'esigenza di affrontare in modo organico lo sviluppo ed il rafforzamento delle politiche regionali negli ambiti di competenza delle direzioni regionali cui l'Ente è strumentale, in una prospettiva di innovazione e di scambio di conoscenza e di visibilità della Regione

nei confronti dei vari attori coinvolti, tenendo conto delle dinamiche internazionali e globali dei temi di competenza dell'Ente.

L'unità progetti speciali si raccorda con le altre aree negli ambiti delle tre macro tematiche più sotto descritte, su cui ha sviluppato e svilupperà azioni anche nel 2010, valorizzando le competenze e le conoscenze sviluppate dall'Ente nel corso del tempo.

In linea con la sua natura in-house, l'Ente, attraverso l'Unità Progetti Speciali, darà continuità ai progetti correnti e sarà a disposizione per lo sviluppo e la gestione di progetti e politiche innovative del lavoro, mobilità e quant'altro risulti strategico per la Regione del Veneto, secondo le esigenze della programmazione regionale e delle priorità che verranno identificate dagli assessorati di riferimento.

La tipologia di progetti in esecuzione per l'anno 2010 si caratterizza con gli elementi che hanno distinto negli ultimi anni il lavoro dei progetti speciali, in particolare il contesto d'azione interregionale o internazionale e l'integrazione tra diversi assessorati regionali, in particolare lavoro, migrazione, sociale e cooperazione internazionale.

Le attività interregionali e internazionali previste per l'annualità 2010 seguono i tre ambiti d'azione sviluppati nelle annualità precedenti, concentrandosi su azioni e priorità identificate e concordate di volta in volta con gli assessorati di riferimento e secondo le competenze di Veneto Lavoro:

- *Network Europei per il Lavoro:* gestione dei partenariati ed assistenza tecnica sulle politiche del mercato del lavoro transnazionale. L'attività riguarda sia il rafforzamento di partenariati europei sia lo sviluppo di azioni di assistenza tecnica – principalmente verso i Paesi considerati strategici dalla Regione del Veneto – nell'ambito dell'organizzazione del mercato del lavoro e delle politiche del lavoro, con particolare attenzione al miglioramento dei servizi all'impiego e alla gestione sinergica delle politiche di inclusione economica e sociale. Sarà data continuazione alle attività di partecipazione alle Reti internazionali ENSA e la rete su migrazione economica e capitale umano "City to City".
- *Mobilità Internazionale del Lavoro e Flussi Migratori:* gestione flussi migratori e politiche per la migrazione economica. Attraverso progetti di interesse per la Regione nei Programmi tematici per la Migrazione implementati dalla Commissione Europea.
- *Servizi & Strumenti:* fornitura di servizi di progettazione e gestionali sulle tematiche di competenza dell'Ente per le varie direzioni regionali che ne esprimono specifico interesse.

Scheda 1

Quadro generale riassuntivo delle entrate e delle spese per competenza

Fonte: Bilancio di previsione 2010

TITOLO I: Entrate da trasferimenti correnti	6.979.000,00	FOB I: Organi istituzionali	254.000,00
TITOLO II: Altre entrate	60.000,00	FOB II: Risorse umane e strumentali	
TITOLO III: Entrate da alienazione di beni patrimoniali e da riscossioni di crediti		- UPB Corrente	3.284.900,00
		- UPB d'Investimento	10.000,00
		Totale FOB II: Risorse umane e strumentali	3.294.900,00
		FOB III: Fondi Indistinti	1.017.693,62
TITOLO IV: Accensione di prestiti		FOB IV: Rimborsi e partite compensative	1.968.158,60
TITOLO V: Entrate derivanti da trasferimenti in conto capitale		FOB V: Oneri finanziari	4.000,00
		FOB VI: Politiche del lavoro	2.828.280,05
TITOLO VI: Entrate per contabilità speciali	1.630.000,00	FOB VII: Sistema informativo lavoro	783.350,72
		FOB VIII: Osservatorio e ricerca	259.132,65
		FOB X: Progetti speciali	2.193.359,61
		FOB XI: Assistenza Tecnica POR 2007/2013	4.134.593,85
Totale	8.669.000,00	FOB IX: Spese per contabilità speciali	1.630.000,00
		Totale	18.367.469,10
Avanzo di amministrazione presunto 2009	9.698.469,10	Disavanzo di amministrazione presunto 2009	
TOTALE ENTRATE	18.367.469,10	TOTALE SPESE	18.367.469,10
TOTALE GENERALE ENTRATE	18.367.469,10	TOTALE GENERALE USCITE	18.367.469,10

Scheda 2

POLITICHE DEL LAVORO

L'area Politiche del Lavoro ha quale sua principale funzione lo svolgimento delle attività di assistenza tecnica in materia di Servizi per l'Impiego e la gestione di programmi e misure di politica del lavoro. Su questa base si possono individuare quattro principali linee d'intervento:

1. supporto alla Regione del Veneto ed agli organismi interistituzionali e di concertazione nella messa a punto di politiche del lavoro regionali e nel loro coordinamento con gli indirizzi nazionali;
2. supporto tecnico al sistema dei Servizi per l'impiego relativamente all'implementazione e sviluppo dell'insieme di servizi previsti nel Masterplan regionale, in un'ottica di coerenza generale dei servizi offerti sul territorio regionale;
3. assistenza agli utenti che utilizzano i servizi di Borsalavoroveneto e del Portale di Veneto Lavoro;
4. realizzazione di attività e servizi, anche a valenza sperimentale, definiti dalla programmazione regionale e gestione di interventi di politica del lavoro.

Attività previsteSupporto per la programmazione delle politiche

L'area continuerà a fornire alle strutture regionali e agli organismi interistituzionali e di concertazione analisi tecniche in relazione alla programmazione e realizzazione di interventi di politica del lavoro.

L'attività è realizzata sulla base delle specifiche richieste provenienti dai due ambiti di committenza sopra richiamati. Esse possono riguardare: a) la produzione di analisi gestionali e amministrative relativamente all'implementazione di specifici programmi/misure; b) la predisposizione di ipotesi di programmi/misure per affrontare specifiche problematiche e/o raggiungere determinati obiettivi; c) la produzione di analisi di interventi già realizzati al fine di rendere disponibili gli elementi conoscitivi per una valutazione d'impatto e/o di efficienza ed efficacia dei processi attuativi.

Le attività per il 2010 che rientrano in quest'ambito riguardano:

- la produzione di dati di monitoraggio relativamente agli interventi regionali attivati per fronteggiare la crisi occupazionale (CIG e mobilità in deroga e relative misure di politica attiva);
- il monitoraggio dell'attività dei Servizi per l'impiego con la produzione di informazioni aggiornate sull'entità e composizione dell'utenza, sulle caratteristiche qualitative e la dimensione quantitativa dei principali servizi erogati;

- il monitoraggio delle attività di collocamento mirato dei lavoratori disabili: a) rilevazione degli inserimenti lavorativi effettuati con un focus sulle attività d'inserimento svolte dai SPI in collaborazione con il sistema della cooperazione sociale; b) la produzione dei dati di monitoraggio dell'utilizzo del Fondo Nazionale e del Fondo Regionale per i lavoratori disabili relativamente sia agli aspetti di spesa realizzata che all'entità dei lavoratori beneficiari, alle caratteristiche degli interventi e agli esiti occupazionali. Le analisi in questione sono realizzate principalmente a supporto delle attività in materia delle Province, della Direzione Regionale Lavoro, del Comitato di gestione del Fondo regionale per l'inserimento lavorativo delle persone disabili;
- la produzione e aggiornamento periodico di un'analisi sui fabbisogni professionali a partire dai dati: a) di attività della Borsa regionale del lavoro; b) dei servizi di incontro tra domanda ed offerta di lavoro erogati dai SPI; c) delle assunzioni e cessazioni dei rapporti di lavoro.

Oltre alle attività citate potranno essere realizzati altri interventi di monitoraggio funzionali a nuove necessità conoscitive che si manifesteranno nel corso dell'anno.

Assistenza tecnica al sistema dei Servizi per l'impiego

Con riferimento in particolare all'implementazione di nuovi servizi e alla gestione di misure di politica del lavoro sono previste attività volte a supportare sul piano organizzativo e procedurale l'operato dei Servizi per l'impiego (SPI).

Considerato l'elevato livello di informatizzazione delle attività dei SPI e il ruolo centrale di Veneto Lavoro nella predisposizione e gestione del SILV e degli strumenti operativi ad esso connessi, l'attività di assistenza è focalizzata soprattutto: a) nell'analisi dell'evoluzione ed adeguamento di tale strumentazione rispetto ai fabbisogni che si vengono a determinare o in relazione allo sviluppo di nuovi servizi o all'attivazione di nuovi interventi di politica del lavoro; b) nel garantire agli operatori dei SPI la formazione necessaria alle innovazioni introdotte; d) nel fornire un servizio di assistenza continuativo all'utilizzo delle applicazioni che compongono il SILV e conseguentemente una assistenza circa le procedure amministrative e di erogazione dei servizi. Tali attività, con l'attivazione da parte della Regione dell'accreditamento dei servizi per il lavoro, verrà estesa anche ai soggetti privati accreditati coinvolti nel sistema complessivo dei servizi per l'impiego.

Concretamente tale servizio di assistenza è organizzato su due livelli: un primo livello che comprende un servizio continuativo a cui possono accedere direttamente gli operatori dei Servizi per l'impiego ed un secondo livello costituito da specifiche iniziative finalizzate a sviluppare le analisi preliminari all'introduzione di nuove procedure/servizi o a fornire la formazione necessaria agli operatori per l'implementazione delle medesime innovazioni.

I due livelli di assistenza permettono così da un lato di monitorare con continuità il funzionamento delle procedure implementate e di offrire la consulenza per la migliore gestione dei fabbisogni di servizio dettati dalle richieste degli utenti e dalla regolamentazione delle procedure amministrative, dall'altro di affrontare nuovi fabbisogni ed eventuali carenze degli attuali servizi/procedure provvedendo alla definizione delle innovazioni da apportare e all'accompagnamento del Sistema dei servizi per l'impiego al loro utilizzo.

Assistenza agli utenti dei servizi forniti da Borsalavoroveneto e il Portale di Veneto Lavoro

Al fine di qualificare ulteriormente i Servizi per il lavoro, la Regione del Veneto ha attivato il nodo regionale di Borsa Continua per il Lavoro che rende disponibili servizi per l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro. Inoltre sul Portale dell'Ente Veneto Lavoro sono attivi una serie di servizi per effettuare telematicamente adempimenti amministrativi quali: l'inoltro delle comunicazioni obbligatorie da parte dei datori di lavoro relativamente all'avvio, alla proroga, alla trasformazione e alla cessazione dei rapporti di lavoro e la comunicazione alla Regione dei piani individuali di formazione per gli apprendisti; la comunicazione da parte degli istituti scolastici delle informazioni necessarie per il monitoraggio dell'obbligo formativo; la presentazione alla Regione delle domande di Cassa Integrazione in deroga; la presentazione ai Servizi per l'impiego del prospetto annuale sull'assolvimento degli obblighi di assunzione di lavoratori disabili.

A fronte di questo canale di offerta di servizi telematici è stato attivato un servizio di assistenza a cui possono accedere gli utenti dei servizi. Il servizio garantito con continuità per l'intero arco della settimana lavorativa è erogato sia con accesso telefonico sia attraverso i tipici strumenti web di per la gestione del rapporto con l'utenza (es. forum assistenza, faq, ecc.). L'attività comprende anche lo sviluppo e aggiornamento della manualistica per l'utilizzo degli strumenti nonché di illustrazione degli aspetti amministrativi che regolano i diversi adempimenti.

Nel corso del 2010 si prevede di dare continuità al servizio già attivato provvedendo ad un suo rafforzamento in considerazione dell'incremento rilevante del numero di utenti registrato ai servizi (attualmente gli utenti sono circa 12.000 e 40.000 gli interventi di assistenza realizzati nel corso degli ultimi 12 mesi) e dell'introduzione di ulteriori nuovi servizi connessi alle misure regionali per affrontare la crisi occupazionale (es. CIG in deroga e mobilità in deroga).

Promozione e realizzazione programmi sperimentali – gestione interventi di politica del lavoro

Le attività rientranti in questa linea operativa sono sostanzialmente riconducibili a due ambiti:

- gestione di attività riconducibili alla realizzazione di interventi di politica del lavoro finalizzati ad affrontare specifici aspetti del mercato del lavoro;
- sviluppo di strumenti e servizi per lavoratori e datori di lavoro di orientamento professionale, accompagnamento al lavoro e incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

Relativamente al primo ambito le attività previste per il 2010 riguarderanno:

- la realizzazione di alcune attività gestionali specifiche relative al sistema di interventi di politica attiva per i lavoratori coinvolti nella crisi occupazionale, si tratta in particolare di attività funzionali alla gestione dell'intero processo di individuazione dei lavoratori beneficiari, loro coinvolgimento in azioni di politica attiva e monitoraggio della partecipazione agli interventi;
- la gestione dell'erogazione delle agevolazioni, previste all'art. 13 della L. 68/99, concesse a favore dei datori di lavoro che assumono lavoratori disabili. I contributi erogati saranno circa 1.500. L'attività comprende inoltre il monitoraggio della spesa del relativo Fondo che finanzia gli interventi;

- la continuazione delle attività per la ricollocazione di dirigenti nelle piccole e medie imprese (art. 20 della L. 266/97). Gli interventi prevedono: a) attività d'incontro domanda - offerta relativa ai dirigenti registrati nella banca dati dei dirigenti disponibili al reimpiego, costituita in collaborazione con la CIDA; b) la gestione dell'iter amministrativo per la concessione di incentivi per la ricollocazione dei dirigenti; c) il coordinamento delle attività utili al reimpiego di dirigenti attraverso momenti seminari sul riposizionamento di carriera;
- la promozione di esperienze di tirocinio quale strumento per l'ingresso/reingresso nel mondo del lavoro gestendo alcuni programmi rivolti ad alcuni target specifici di lavoratori, sulla base dell'andamento storico di questa tipologia di attività si prevede che i tirocini promossi saranno circa 300;
- la gestione degli aspetti relativi all'acquisizione ed istruttoria delle domande di contributo relative all'intervento regionale per la promozione dell'adesione a forme di previdenza complementare da parte dei lavoratori veneti, sulla base dell'andamento del precedente bando si prevede il trattamento di circa 8.000 istanze.

Per quanto riguarda sviluppo di strumenti e servizi per lavoratori e datori di lavoro le attività previste nel corso del 2010 sono le seguenti.

- *Servizi per l'incontro tra domanda ed offerta nel settore dell'assistenza familiare* - lo sviluppo, a partire dall'esperienza maturata con il progetto "Occupazione e Servizi alla Persona" (OSP) attraverso il quale Veneto Lavoro ha attivato presso i Centri per l'impiego 20 sportelli dedicati all'incontro tra domanda di assistenti familiari, di un sistema di servizi a rete finalizzato ad erogare servizi dedicati a famiglie ed assistenti familiari per favorire l'incontro tra domanda ed offerta di questo specifico segmento di fabbisogno professionale nonché di servizi complementari di supporto alle famiglie per l'attivazione e gestione dei rapporti di lavoro instaurati. La rete di servizi, a cui potranno aderire organismi pubblici e privati che operano nel settore e che sono in possesso dei necessari requisiti per lo svolgimento delle attività previste, oltre a favorire la cooperazione tra i soggetti che vi aderiscono costituirà anche uno strumento per garantire un'offerta di servizi che rispetti standard qualitativi predefiniti e condizioni di accesso trasparenti. In collegamento alla costituzione della rete di servizi verrà anche attivato un registro regionale delle assistenti familiari finalizzato a rendere disponibile un archivio qualificato dell'offerta di lavoro di assistenti familiari. L'attività degli sportelli direttamente gestiti da Veneto Lavoro attraverso il progetto OSP tratta nel corso di un anno circa 2.500 richieste da parte delle famiglie e raccoglie oltre 5.000 profili di assistenti familiari.
- *Mobilità Internazionale del lavoro e Flussi Migratori* - Le attività previste fanno riferimento in particolare al "Programma di iniziative ed interventi in materia di immigrazione" della Regione nel quale è previsto che Veneto Lavoro realizzi interventi specifici per:

- promuovere un modello di gestione dei percorsi di mobilità basati sull’art. 23 del TU sull’immigrazione, attraverso la definizione di progetti di mobilità partecipati dalle imprese e dalle parti sociali con azioni di formazione e selezione all’estero;
 - incentivare lo sviluppo e la diffusione di informazioni per la migrazione legale e la conoscenza dei mercati del lavoro interessati dai processi di mobilità;
 - realizzazione di iniziative a sostegno delle politiche di ritorno verso i Paesi di provenienza, promuovendo, attraverso lo sportello unico per il rientro, la conoscenza dei servizi attivati, nella Regione del Veneto, dalle associazioni degli immigrati e dalle parti sociali.
- *Servizi informativi per l’orientamento professionale e il collocamento lavorativo* – Si tratta di una linea di attività finalizzata alla produzione e distribuzione di informazioni utili per l’orientamento professionale, la ricerca di occupazione e il reclutamento di personale. Ciò per poter rispondere all’esigenza dei cittadini e delle imprese di avere a disposizione informazioni qualificate sul mondo delle professioni con riferimento ai percorsi formativi, alla domanda e all’offerta di profili professionali. Nel corso del 2010 continuerà lo sviluppo dello strumento informativo “Borsino delle professioni” attraverso il quale sono rese disponibili agli utenti una ampia gamma di informazioni sul tema delle professioni. In particolare il sistema permette di conoscere l’offerta di istruzione e formazione sul territorio regionale, quali profili professionali sono correlati a ciascun percorso di istruzione-formazione dettagliando gli ambiti di competenza e conoscenza richiesti dal profilo professionale e quanto risultano coperti dal percorso formativo ed alcune informazioni di ordine statistico utili a individuare le prospettive occupazionali nel mercato del lavoro veneto di ciascun profilo professionale. Nel corso del 2010 verrà completata la mappatura di tutti i titoli di studio di istruzione di secondo grado e delle qualifiche professionali, sarà integrato nel sistema la codifica e la descrizione della Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP) sviluppata da ISFOL e ISTAT, saranno realizzate e rese disponibili delle schede informative sulle tipologie di rapporto di lavoro, sarà arricchita la base informativa sulle Agenzie formative.

Il budget dell’Area per le attività descritte è di € 3.456.811,69

Scheda 3

SISTEMA INFORMATIVO LAVORO REGIONALE (SILV)

Premessa

Il programma regionale per il lavoro aveva posto come uno dei pilastri della riforma dei Servizi per l'impiego la realizzazione nel triennio 2001-2003 e il consolidamento nell'arco del successivo triennio 2004-2006 del Sistema Informativo Lavoro Regionale. Tale sistema è stato progressivamente realizzato, messo in produzione e stabilizzato.

Nel gennaio 2005 Regione Veneto ha siglato con il Ministero del Lavoro e Previdenza Sociale una convenzione con la quale aderiva all' "offerta sussidiaria" del Ministero per quanto riguarda la Borsa Continua Nazionale del Lavoro istituendo il nodo Veneto della stessa; con DGR n. 45 del 14 gennaio 2005, inoltre, si è istituita una Cabina di Regia con il ruolo di governo del nuovo sistema SIL/BCNL. Questa Cabina di Regia ha stabilito di transitare dal NL e dagli altri applicativi del Veneto ad un nuovo sistema integrato e confederato di servizi per la formazione e l'impiego, che ha realizzato anche attraverso accordi specifici siglati tra Regione del Veneto e Ministero del Lavoro.

Per completare il quadro normativo di riferimento La Legge Finanziaria per il 2007 (legge 27 dicembre 2006, n. 296) ha apportato alcune importanti modifiche alla disciplina del collocamento, in particolare al sistema delle comunicazioni obbligatorie (CO) che tutti i datori di lavoro devono effettuare nel caso di instaurazione, proroga, trasformazione e cessazione dei rapporti di lavoro, nonché di trasferimento d'azienda e modifica della ragione sociale e che devono fare, obbligatoriamente per via telematica, il giorno precedente all'instaurazione del rapporto di lavoro. Il DM 30 ottobre 2007, infine, ha definito il sistema degli standard (modelli, regole, dizionari), il canale di interscambio dati e l'indice dei lavoratori sia per Borsa Lavoro che per le Comunicazioni Obbligatorie (CO).

Le scelte strategiche e il mutato quadro normativo hanno, di fatto, posto le basi per un nuovo piano d'azione e per uno sviluppo del sistema in sintonia con le evoluzioni normative e tecnologiche maturate a livello nazionale e regionale. A Veneto Lavoro, in qualità di progettista e conduttore dei sistemi SILV, è stato affidato il compito di condurre le attività operative finalizzate alla graduale implementazione del nuovo sistema prendendo in carico l'"offerta sussidiaria" del Ministero del Lavoro e procedendo alla sua integrazione con gli applicativi di eccellenza del Veneto e con il sistema di CO.

Inoltre la grave congiuntura economica intervenuta nel 2008 e che sta proseguendo nel 2009 ha indotto l'adozione di un nuovo quadro normativo di riferimento introducendo, anche a livello regionale, misure a sostegno al reddito dei lavoratori colpiti dalla crisi ed evidenziando la necessità di predisporre, importanti interventi ai sistemi informativi per consentire la gestione di tutte le azioni di Politica Attiva e Passiva e il governo dei piani di intervento.

L'impianto del nuovo sistema architetture nel 2009 si sta ormai completando e quindi l'obiettivo che perseguiremo nel 2010 sarà quindi garantire e stabilizzare il sistema di applicativi coerenti con la nor-

mativa e gli standard più recenti e il funzionamento del nuovo impianto di sistema informativo attraverso una corretta conduzione e gestione dello stesso sia per la parte architeturale, fisica e sistemistica sia per la parte portafoglio applicativo: l'adeguamento e l'aggiornamento del sistema avverrà attraverso interventi di Manutenzione Correttiva (MAC) ed Evolutiva (MEV) e un adeguato supporto agli utenti dei servizi pubblici e privati.

Nel 2009 si è quindi proceduto a:

- Implementare, mantenere e condurre la nuova infrastruttura presso la Direzione Sistemi Informativi;
- Implementare negli applicativi gli intervenuti mutamenti normativi attraverso la Manutenzione Evolutiva degli stessi con interventi anche molto importanti di sviluppo e nuove funzionalità;
- Provvedere alla Manutenzione Correttiva e Adeguativa di tutti gli applicativi in carico;
- Formare in modo specifico agli utenti sull'uso degli applicativi;
- Assistenza Tecnica agli utenti sulle problematiche.

Il sistema SILV

I sottosistemi del Sistema Informativo Lavoro Veneto (SILV) in carico a Veneto Lavoro allo stato attuale sono:

- Sistema regionale e nazionale di Incontro Domanda Offerta Pubblico;
- Sistema amministrativo dei Centri per l'Impiego (CpI) per la gestione della Scheda Anagrafico-Professionale;
- Sistema Regionale di gestione delle politiche attive dei Servizi Provinciali dell'Impiego (SPI);
- Sistema di Comunicazioni Obbligatorie (CO) per la trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie, dei prospetti informativi (L68), delle richieste per l'apprendistato, delle domande per la CIGS in deroga per consulenti, aziende e intermediari;
- Servizi di Interoperabilità, Porte di Dominio e Web Service – applicativi per lo scambio di informazione fra sistemi diversi;
- Sistemi per l'accreditamento, l'accesso e la gestione della sicurezza degli applicativi;
- Sistema per la gestione dell'Anagrafe degli studenti (originariamente per la gestione del diritto-dovere all'istruzione);
- Sistemi per l'orientamento formativo attraverso la consultazione di repertori di professioni e titoli di studio;
- Sistema per la gestione dei disabili (L. 68);
- Sistema per la gestione della formazione nell'apprendistato;
- Sistemi di supporto agli utenti e per la segnalazione dei banchi applicativi;
- Gestione e manutenzione dei contenuti di un portale per l'accesso ai servizi.

Attività previste per il 2010 – Il Centro Servizi Regionale

Nel corso del 2010 dovranno essere garantite, per la piena funzionalità del SILV, la concretizzazione e stabilizzazione di un Centro Servizi Regionale interno a Veneto Lavoro e a Regione Veneto.

Il Centro Servizi dovrà essere il fulcro per la conduzione del nuovo sistema e dovrà garantire che a tutti i sottosistemi SILV venga consentito un pieno utilizzo attraverso le seguenti azioni/servizi.

Infrastruttura tecnologica (housing e hosting dei servizi)

I sistemi fisici, l'infrastruttura tecnologica e le soluzioni applicative, sono posizionati presso la Direzione Sistemi Informativi di Regione Veneto che deve garantire la conduzione tecnica ed operativa degli impianti hardware e sistemistici, la manutenzione dei Data Base, la gestione della sicurezza logica e fisica e il monitoraggio delle strutture sistemistiche al fine di assicurare la massima funzionalità e affidabilità del sistema SILV.

Veneto Lavoro si è organizzato per avere degli ambienti strutturali duali che saranno utilizzati ai fini di creare ambienti-palestra di sviluppo, di test o sussidiari ai sistemi principali.

Contact Center

È necessario garantire un adeguato servizio di assistenza tecnica agli utenti sia attraverso il supporto telefonico (numero verde) sia attraverso specifici applicativi web (forum assistenza) che consentano di interagire in modo asincrono con gli utilizzatori.

Gli operatori dell'assistenza tecnica devono essere opportunamente formati e preparati a ricevere le richieste degli utenti dei servizi e ad analizzare e risolvere i problemi ricorrenti e/o generare le procedure di escalation a strutture di assistenza specifiche (Help Desk di I livello), devono inoltre monitorare lo stato dei processi di risoluzione e verificare la conclusione e gli esiti.

È necessario inoltre fornire agli operatori/utilizzatori degli applicativi una formazione continua tale da garantire le conoscenze per il pieno utilizzo dei software sia in riferimento all'evoluzione dello stesso sia in riferimento al turn-over degli utilizzatori dei singoli sistemi.

Help Desk tecnico di I° livello

È importantissimo un livello di servizio tecnico intermedio che consiste nel raccogliere le richieste più specifiche e tecniche non "gestibili" dal Contact Center, esso dovrà farsi carico della individuazione delle criticità degli applicativi, del livello di intervento (applicativo, sistemistico, architetturale, fisico, di analisi) e dovrà attivare le risorse competenti.

Questo servizio, in particolare, deve supportare la conduzione dell'applicazione al fine di individuare le problematiche evidenziate dall'utenza ed intervenire, con supporto organizzativo e decisionale, attraverso i servizi di MAC/MEV, sistemistici e quant'altro per mantenere fruibile il sistema; in particolare sono previsti servizi di:

- Trasferimento e mantenimento del know how applicativo/funzionale relativo al Sistema;
- Test del software applicativo ad ogni nuova release dell'applicazione SILL;
- Affiancamento al servizio di conduzione e ai referenti tecnici;
- Mantenimento della documentazione dei prodotti.

Help Desk tecnico di II livello e manutenzione degli applicativi (MAC, MEV)

La corretta conduzione del sistema SILV rende necessario fornirsi di servizi di assistenza/manutenzione al fine di garantire le esigenze di conduzione attraverso appositi contratti con i fornitori dei singoli applicativi.

Il servizio riguarderà le attività di:

- Help Desk di 2° livello finalizzato a garantire, in accordo e di concerto con l'Help Desk di 1° livello, la tempestiva ed esaustiva risoluzione delle problematiche riscontrate dagli utenti;
- Manutenzione Correttiva: è volta a rimuovere tempestivamente e efficacemente le cause e gli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi afferenti all'Applicazione;
- Manutenzione adeguativa che risponde all'esigenza di:
 - mantenere la compatibilità con eventuali nuovi sistemi hardware e con le versioni più aggiornate dei software di base e di "middleware" che l'Amministrazione adotti;
 - sfruttare al meglio le potenzialità dei nuovi sistemi hardware, software di base e "middleware" in relazione ai sistemi applicativi;
 - adottare e integrare nuovi prodotti di mercato per esigenze che possono trovare soddisfacimento rapido ed efficace nel loro uso;
- Manutenzione Evolutiva: il servizio consiste nella realizzazione di attività volte alla evoluzione degli applicativi al fine di garantirne la costante aderenza a nuove necessità operative e/o a nuove esigenze determinate a seguito di modifiche normative e/o nuove esigenze. Le prime esigenze sono quelle individuate dal gruppo tecnico di Veneto Lavoro e province che ha già indicato i primi sviluppi evolutivi dell'applicativo SILL.

Attività di analisi per nuove funzionalità

Il servizio di manutenzione evolutiva dei prodotti software esige una specifica attività di analisi funzionale che deriva da una conoscenza precisa del flusso informativo, dei processi lavorativi dell'informazione, delle normative in materia e delle esigenze che emergono dagli utenti. Questa particolare funzione è strategica per la progettazione e lo sviluppo dei sistemi software e per il raggiungimento degli obiettivi del processo di informatizzazione.

Attività di controllo e amministrazione

Deve essere inoltre garantito ed è in carico a Veneto Lavoro: il coordinamento delle attività, il controllo, la supervisione e l'amministrazione dei sistemi, l'indirizzo sulle priorità di intervento sulla base dei confronti con i gruppi tecnici e, secondo gli indirizzi della Cabina di Regia, la verifica delle attività svolte con particolare attenzione alla attività di implementazione MEV rilasciate, l'implementazione di ambienti hardware e software per i test degli applicativi rilasciati e da mettere in esercizio.

Veneto Lavoro avrà le funzioni di sviluppo e gestione del Sistema Informativo Lavoro Regionale (SILR) ed inoltre si preoccuperà di sovrintendere alla conduzione e alla manutenzione dello stesso ed in particolare le funzioni di:

- supervisione e coordinamento delle attività in essere;
- progettazione tecnica e integrazione dei diversi sistemi interessati dal Sistema Informativo Lavoro Regionale Veneto (SILV);
- integrazione fra i diversi fornitori di software e hardware, funzione che deve essere garantita per la corretta gestione e conduzione del sistema;
- garanzia di coesistenza delle componenti e di dirimere conflitti tra i diversi attori coinvolti;
- intervento per garantire continuità nella evoluzione ed integrazione dei sistemi nelle loro diverse componenti garantendo le conoscenze per guidare il mantenimento e lo sviluppo del Sistema SIL;
- garanzia di flessibilità e di agilità di intervento da parte di tutti gli attori coinvolti nel sistema;
- controllo e verifica sulle nuove funzionalità introdotte e sullo sviluppo delle implementazioni;
- garanzia di competenze necessarie per governare attentamente il processo e per entrare nel merito della specificità delle applicazioni.

Attività di progettazione

Da quanto emerso negli anni di gestione e conduzione del SILV da parte di Veneto Lavoro è emerso quanto sia importante governare il Sistema Lavoro attraverso scelte innovative che consentano di rendere servizi moderni e adeguati al cittadino. Veneto Lavoro ritiene di avere l'onere della proposta di nuove progettualità e interventi che permettano di mantenere all'avanguardia il SILV in termini di adeguamento alle nuove tecnologie sia in termini di risposta alle esigenze funzionali del Sistema Lavoro.

Il budget dell'Area per le attività descritte è di € 1.301.565,06

Scheda 4

OSSERVATORIO & RICERCA

Introduzione

La "mission" costitutiva dell'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro è fornire alla società veneta e alle sue articolazioni istituzionali e sociali:

- a. le conoscenze di base sull'evoluzione del mercato del lavoro regionale con riferimento tanto agli aspetti strutturali che a quelli congiunturali;
- b. le informazioni essenziali sull'impatto delle politiche del lavoro attivate a scopo di monitoraggio, propedeutico anche a esercizi di valutazione.

Con tali intenti proseguirà l'attività nel 2010, in collaborazione con l'area Politiche del lavoro (per il monitoraggio delle politiche) e con l'area Sistemi informativi (per gli aspetti connessi allo sfruttamento delle banche dati).

L'attività dell'Osservatorio è strutturata:

- a. principalmente come l'attività "istituzionale", svolta per rispondere continuamente al "mandato" specifico dell'Osservatorio;
- b. in secondo luogo come attività su commessa o per progetti riguardanti tematiche ben definite: si tratta dunque di attività "a scadenza", attivate a fronte di richieste e risorse – economiche e di personale – aggiuntive rispetto a quelle previste per l'attività istituzionale.

a. Attività istituzionale*Produzione di informazioni statistiche originali dal Silrv*

La risorsa statistica "distintiva" dell'Osservatorio è il giacimento informativo esito delle elaborazioni condotte sui dati del SILL (Sistema informativo locale del lavoro della Regione Veneto).

Trattandosi di una fonte costruita con criteri e finalità di tipo amministrativo, l'attività di "estrazione" delle informazioni in modo da costruire quadri statistici congruenti è particolarmente laboriosa e impegnativa, tanto più in una fase – come quella ancora in corso – in cui si va avviando a regime il sistema gestionale dopo i quattro grandi cambiamenti che l'hanno profondamente modificato tra il 2007 e il 2008 (nuovi modelli delle comunicazioni obbligatorie delle imprese; nuove modalità di trasmissione; nuovo sistema gestionale; allargamento del campo di osservazione, con l'inclusione del settore pubblico e del lavoro parasubordinato), cambiamenti molto importanti anche perché cominciano a consentire un più completo e tempestivo monitoraggio del mercato del lavoro.

L'attività di valorizzazione del Silrv è indispensabile per arricchire con conoscenze originali, assai dettagliate territorialmente e settorialmente, la conoscenza del mercato del lavoro regionale, con riferimento in particolare ai movimenti della domanda e alla disoccupazione. E ciò è di particolare rilievo e delicatezza in un periodo come questo in cui la crisi economica sta interessando significativamente le condizioni del mercato del lavoro.

L'attività di produzione statistica è così organizzata:

1. produzione di statistiche a partire da *datawarehouse* da dati amministrativi (in tali casi il "modello dati" è vincolato al disegno del software gestionale); in dettaglio ciò significa:
 - analisi dei dati contenuti in Sil e della loro affidabilità;
 - estrazione dei dati amministrativi - relativi a assunzioni, cessazioni, trasformazioni dei rapporti di lavoro, disoccupati disponibili, lavoratori in mobilità, cassintegrati in deroga - e produzione dei conseguenti "blocchi di elaborazioni";
 - messa a disposizione degli Osservatori provinciali dei cubi OLAP su assunzioni, cessazioni, trasformazioni, disoccupati disponibili e liste di mobilità, beneficiari di cassintegrazione in deroga;
 - costruzione di report statistici da mettere a disposizione, corredati da opportune note metodologiche, nel sito web di Veneto lavoro.

2. produzione di *Giove, edizione 2010* su dati amministrativi puliti:
 - l'edizione 2010 del PUF (Public use file) sarà elaborata a partire dall'estrazione dei dati dal nuovo gestionale (Sil locale);
 - sulla base delle procedure già sperimentate, il Puf sarà rilasciato, a seguito di convenzione, ai soggetti interessati all'attività di ricerca economico-sociale.

3. produzione di statistiche a partire dagli archivi amministrativi Arof (sull'obbligo formativo) e Pegaso (sui disabili).

Elaborazioni statistiche di secondo livello (su altre fonti)

L'Osservatorio continuerà ad elaborare le informazioni statistiche rilevanti, con riferimento al mercato del lavoro, prodotte da altri Enti, rendendo disponibili nel sito i risultati ottenuti.

Le fonti cui si continua a prestare la maggior attenzione sono:

- ISTAT: per quanto riguarda l'indagine continua sulle forze di lavoro;
- INPS: per quanto riguarda le prestazioni sociali (Cassa integrazione, sussidi di disoccupazione), i lavoratori parasubordinati e, in generale, le politiche del lavoro.

Attività di ricerca

L'attività di ricerca istituzionale troverà concretizzazione nei seguenti prodotti:

- a. il **Rapporto annuale** confermato come il momento principale di "condensazione" dell'attività di ricerca e di analisi. Se ne prevede la presentazione dei primi risultati, con un accurato monitoraggio dell'impatto della crisi nel 2009, già a fine gennaio; il consueto volume verrà quindi reso disponibile entro marzo;
- b. la **Bussola**, a cadenza trimestrale, redatta a ridosso della pubblicazione dei dati Istat sulle forze di lavoro (in genere il giorno stesso o al massimo con un ritardo di uno-due giorni), per fare il punto sull'evoluzione del mercato del lavoro veneto sulla base di tutte le informazioni disponibili (anche da archivi amministrativi), anticipando quindi le valutazioni più estesamente presentate nel Rapporto;
- c. **Misure**: note a-periodiche di documentazione statistica sui problemi emergenti del mercato del lavoro, che in genere rappresentano "nuclei" di tematiche di ricerca e di attualità;
- d. nell'ambito del **Progetto Sommerso** si prevede di alimentare la collana "Iceberg" con un prodotto di ricerca dedicato al commento dei dati regionali Istat più recenti in materia di economia e lavoro sommerso;
- e. le ricerche monotematiche, oltre che nel Rapporto, troveranno spazio nella collana **I Tartufi**: si prevedono, per il 2010, quattro numeri (in particolare uno sarà dedicato alla diffusione del lavoro a chiamata; un altro darà conto degli esiti dell'utilizzo dei voucher per il lavoro occasionale; un terzo sarà un approfondito esame dei disoccupati);
- f. sarà aggiornato il **Dossier politiche del lavoro**.

Attività trasversale in collaborazione con altre aree di Veneto lavoro

L'Osservatorio proseguirà la collaborazione, sulla base delle proprie specifiche competenze, con le altre aree di Veneto lavoro. In particolare l'Osservatorio sarà impegnato:

- a. nelle attività collegate allo "sfruttamento" a fini conoscitivi del Sill (in collaborazione con l'area Sistemi informativi e con l'area Politiche del lavoro);
- b. nelle attività di monitoraggio per elaborare gli indicatori richiesti all'Italia dall'Europa in materia di disoccupazione e Servizi all'impiego (in collaborazione con l'area Politiche del lavoro).

Attività di rete

Continuerà nel 2010 la partecipazione a gruppi e "reti" nazionali di lavoro sulle tematiche di comune interesse. In particolare proseguirà la partecipazione dell'Osservatorio:

- all'attività del network tra Agenzie ed Enti strumentali per il lavoro per la definizione comune degli Indicatori di attività e di performance dei Servizi per l'impiego;

- alle attività sul tema "Valutazione delle politiche" già intraprese in collaborazione con l'Università di Padova, Dipartimento di Statistica e con Irvap-Fondazione Kessler di Trento;
- alle attività Aiel (Associazione italiana economisti del lavoro);
- alle attività del Gruppo Placement (Isfol e Regioni) sul tema degli esiti delle attività di formazione; nell'ambito di questa linea di lavoro l'Osservatorio fornirà alla Regione Veneto gli esiti del placement dei soggetti che hanno concluso la formazione professionale (ad un anno di distanza da tale conclusione);
- all'attività di analisi dei redditi da lavoro dipendente, in collaborazione con la Regione Veneto - Direzione Bilancio;
- all'attività di analisi del placement dei laureati dell'Università di Padova, in collaborazione con le competenti strutture dell'Università di Padova.

b. Attività finalizzate su progetto

1. Osservatorio Immigrazione

Dal primo aprile 2007 la Regione del Veneto – Direzione Flussi migratori ha affidato a Veneto Lavoro il compito, per il triennio 2007-2009, di realizzare l'Osservatorio Immigrazione. Anche per la terza annualità (2009-2010), sulla scia di quanto attivato e fatto nel corso del primo anno, si prevede:

- la realizzazione del **Rapporto annuale** sull'immigrazione in Veneto (pubblicazione prevista per aprile 2010);
- la gestione e l'aggiornamento continuo del sito (**www.venetoimmigrazione.it**);
- lo svolgimento di due ricerche (una sugli esiti della regolarizzazione di colf e badanti intervenuta nel settembre 2009; un'altra sull'impatto della crisi economica sui flussi migratori, in particolare su quelli provenienti dai Paesi dell'Est);
- la pubblicazione di una nota aperiodica (**Frecce**) su aspetti specifici delle dinamiche migratorie.

2. Partnership con Fondazione Brodolini

Si proseguirà la collaborazione con la Fondazione Brodolini per attività di ricerca per conto della Commissione europea sul tema "La flexicurity nel mercato del lavoro italiano".

Il budget dell'Area per le attività descritte è di € 259.132,65

Scheda 5

ASSISTENZA TECNICA FSE

Il presente piano di lavoro ha per oggetto i servizi di assistenza tecnica che Veneto Lavoro fornirà alla Regione del Veneto nell'attuazione delle azioni cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo ad essa affidate nell'ambito del Programma Operativo della Regione del Veneto per il periodo 2007-2013 approvato dalla Commissione Europea con Decisione C (2007) 5633 del 16 novembre 2007, ai sensi del Reg. (CE)1083/2006.

Tali servizi, coerentemente alle finalità dell'Asse VI del POR (Codice Ue: 85), consistono in un quadro di attività volte a migliorare l'efficacia e l'efficienza delle azioni programmate nonché a sostenerne l'esecuzione nelle fasi di programmazione, gestione, sorveglianza e controllo.

L'espletamento di tali attività comporta la necessità di interagire con le dinamiche processuali, procedurali e organizzative delle strutture regionali coinvolte nell'attuazione del programma (Segreteria Regionale Attività Produttive, Istruzione e Formazione, Direzione Regionale Formazione, Direzione Regionale Istruzione e Direzione Regionale Lavoro,) nonché di utilizzare dispositivi e altri strumenti tecnici (anche informatici) propri delle strutture di riferimento.

In particolare, si prevedono i seguenti interventi:

Assistenza Tecnica alla Programmazione e gestione

- Assistenza Tecnica nell'applicazione della normativa comunitaria, nazionale e regionale FSE.
- Assistenza consulenziale e supporto tecnico informatico nella predisposizione di bandi e appalti pubblici relativi alle procedure FSE.
- Analisi valutativa e modelli con griglie di conformità delle proposte progettuali FSE,
- Monitoraggio procedurale, fisico, finanziario e qualitativo FSE.
- Attività consulenziale "a sportello" sul modello di accreditamento riguardante le sedi di erogazione di attività di Formazione e Orientamento,
- Assistenza Tecnica alla valutazione delle istanze di accreditamento.
- Consulenza Tecnica su attività di assistenza agli operatori della formazione in merito alla gestione dei progetti approvati e avviati.
- Analisi e ricerca qualitativa relativa ai profili professionali inerenti gli enti di formazione accreditati e operativi in Veneto nell'ambito della Formazione continua finanziata FSE.

Assistenza Tecnica alla Rendicontazione

- Progettazione di modelli e sistemi di rendicontazione applicativi FSE.
- Applicazione di regole e procedure di rendicontazione amministrativa come da Vademecum per l'ammissibilità della spesa al FSE PO 2007-2013.
- Esame delle situazioni di criticità e proposte di soluzioni nelle applicazioni dei modelli.
- Analisi delle caratteristiche rendicontali dei progetti FSE 2007-2013 e stesura di modelli di supporto riguardo i requisiti gestionali con particolare riferimento all'ammissibilità delle spese.
- Implementazione e adeguamento DB gestionali adeguandoli alla normativa in materia di rendiconti.
- Assistenza, monitoraggio e accompagnamento in ordine alle procedure finanziarie con implementazione database gestionali rendicontali.

Assistenza Tecnica Giuridico-legale

- Attività di ricerca e verifica della normativa comunitaria e nazionale in materia di Fondo Sociale Europeo.
- Attività di adeguamento e ricerca giurisprudenziale negli ambiti propri dell'assistenza tecnica FSE.
- Supporto nella ricognizione e razionalizzazione della normativa vigente in materia di Accreditamento.
- Predisposizione di tutto l'iter giuridico - amministrativo per l'attuazione del Programma 2007-2013 FSE.

Assistenza Tecnica all'Informatizzazione dei processi amministrativi

- Gestione dei Sistemi Gestionali relativi alle attività Fondo Sociale Europeo.
- Sviluppo di applicazioni Java *ad hoc* per la replicazione di database MS SQL dei Sistemi Gestionali su database PostgreSQL o MySQL accessibile mediante la intranet regionale.
- Attività di micro e macro analisi, per il miglioramento e la velocizzazione dei processi informatici di gestione FSE.
- Analisi degli strumenti di reportistica forniti dagli applicativi regionali.
- Manutenzione di applicazioni Web APFSE e configurazione dei relativi database per attivare la ricezione online di progetti formativi.
- Trasferimento di progetti formativi relativi a diverse DGR dal database APFSE a quello del Gestionale.
- Produzione di flussi di dati per l'inserimento dei progetti formativi nel sistema informatico PROCOM. Revisione della procedura alla luce delle problematiche incontrate nell'importazione dei dati dei progetti FSE.
- Produzione di report, tabelle ed analisi di dati.

Le attività di assistenza tecnica hanno la finalità generale di trasferire competenze e rafforzare le capacità tecniche delle risorse umane coinvolte nell'attuazione e gestione del Programma.

In particolare, le attività di assistenza tecnica, non sono prestate in una logica di servizio esterno sostitutivo del ruolo dell'Amministrazione, ma piuttosto, sono basate su meccanismi dinamici di interazione tra il personale dell'amministrazione regionale e il gruppo di lavoro dell'AT, in una logica di supporto consulenziale e trasferimento di know how.

L'obiettivo è il progressivo accrescimento e arricchimento professionale delle conoscenze delle strutture regionali coinvolte, nella prospettiva di una maggiore internalizzazione della gestione delle attività affidate. La natura dei servizi richiesti presuppone, pertanto, uno stretto collegamento tra gli esperti del gruppo di lavoro di A.T. e i funzionari regionali, che è realizzato anche attraverso periodici incontri di coordinamento .

A tal fine, il servizio andrà svolto, di norma, presso i locali in uso alla Regione del Veneto.

Il gruppo di lavoro è composto da esperti in possesso di adeguate professionalità ed esperienza nelle aree di intervento e nel settore di riferimento. Saranno forniti, fino al 31/12/2013, oltre 3.000 mesi uomo di attività, distribuita in tutte le sedi di assistenza tecnica. Ulteriori necessità saranno valutate e concordate alla luce dello stato di avanzamento delle attività con la possibilità di riequilibrare in itinere i carichi di lavoro.

Il gruppo di lavoro è composto da esperti con diversi profili professionali negli ambiti sopra riportati, in possesso di adeguate professionalità ed esperienza nelle aree di intervento e nei settori di riferimento.

I profili professionali richiesti sono i seguenti:

- Esperto in accreditamento degli Organismi di Formazione e/o Orientamento e in Sistemi Qualità.
- Esperto della programmazione, della gestione e della rendicontazione FSE
- Esperto Giuridico.
- Esperto in sistemi informativi prototipali.
- Esperto in gestione programmi FSE per attività connesse allo svolgimento di specifici progetti / programmi.
- Esperto di I livello in gestione programmi FSE, per attività connesse allo svolgimento di specifici progetti / programmi.

Il personale facente parte del gruppo di lavoro è dipendente dell'Ente Veneto Lavoro o collaboratore dello stesso o comunque in rapporto con il medesimo sulla base di contratto valido ed efficace stipulato ai sensi della vigente normativa in materia.

In particolari casi che richiedono attività di elevato contenuto specialistico, con esclusione delle attività di coordinamento, direzione e rendicontazione, si farà ricorso alla delega nel rispetto delle procedure di affidamento previste dai regolamenti e previa autorizzazione dell'Autorità di gestione.

Il budget dell'Area per le attività descritte è di € 3.491.547,87

