



monitoraggio

OPERATORE DEI SERVIZI LAVORO
CENTRALI DELLE PROVINCE



PRIMO SEMESTRE/2010

Rapporto redatto a cura di **Chiara Zanetti**, esperta dell’Agenzia Regionale del Lavoro della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

MONITORAGGIO OPERATORE DEI SERVIZI LAVORO CENTRALI DELLE PROVINCE

Primo semestre 2010

di Chiara Zanetti

Introduzione

Il potenziamento e la qualificazione delle risorse umane quale leva strategica per l'innovazione e lo sviluppo dei Servizi per l'impiego¹ costituiscono uno degli obiettivi definiti nel Masterplan regionale dei servizi per il Lavoro 2007-2013 (Progetto Obiettivo 3). A tal fine, nell'Azione 6 del PO3 è prevista l'istituzione di due operatori professionisti: da un lato l'Operatore unico dei Centri per l'impiego, che ha lo scopo di erogare servizi innovativi rivolti alle imprese e ai cittadini, dall'altro l'Operatore per il potenziamento dei Servizi lavoro centrali delle Province con funzioni di coordinamento e supporto ai centri territoriali per l'impiego. L'intento è quello di migliorare l'efficacia e l'efficienza complessiva degli Spi, grazie all'attuazione anche degli altri interventi individuati nel Masterplan.

Nello specifico, la seconda tipologia di risorse operative, le cui attività sono oggetto del presente monitoraggio, ha un compito di supporto nella gestione mirata e integrata² degli strumenti di politica attiva del lavoro a disposizione dei Cpi, come indicato nel disciplinare di istituzione delle stesse (Del.G.R. 189/2009).

L'obiettivo del presente contributo è quello di fornire un'analisi delle attività realizzate dagli Operatori per il potenziamento dei Servizi lavoro centrali delle Province³ nel primo semestre di attivazione (da gennaio a giugno 2010). Si procederà pertanto definendo in modo dettagliato gli obiettivi e i compiti dell'O.S.I.C. e illustrando la metodologia e i risultati dell'analisi. A tal proposito, è utile specificare che il presente report è il primo di una serie che andranno a monitorare l'attività degli operatori nei due anni di attivazione della figura.

L'esposizione dei risultati terrà conto delle specificità di ciascuna delle quattro Province della Regione Friuli Venezia Giulia. Il Masterplan regionale dei Servizi pubblici per l'impiego, infatti, valorizza il ruolo delle Province quali soggetti autonomi di programmazione e gestione delle politiche attive del lavoro sul territorio. Sulla scorta di questo principio, ciascuna Provincia ha implementato l'operatività degli O.S.I.C. secondo quanto stabilito dal disciplinare di approvazione del Progetto per il potenziamento delle strutture centrali delle province (Del.G.R.1089/2009), privilegiando tuttavia quelle attività che maggiormente

¹ Masterplan Regionale dei Servizi per il Lavoro Program. 2007-2013. Progetto Obiettivo 3, Azione 6 pp. 77-78.

² Progetto Operativo Obiettivo 2 per il Potenziamento delle strutture centrali delle Province (Del.G.R.1089/2009).

³ D'ora in avanti, per esigenze di sintesi, l'*Operatore per il potenziamento dei Servizi lavoro centrali delle Province* verrà definito con la sigla O.S.I.C.

rispondono alle proprie esigenze organizzative e criticità gestionali, rendendo quindi opportuno effettuare un'analisi che metta in evidenza le peculiarità di ciascuna Provincia.

1. Le motivazioni alla base dell'attivazione dell'Operatore per il potenziamento dei Servizi lavoro centrali delle Province

Come evidenziato da Demurtas e Landi (2008), il rafforzamento complessivo dei Spi costituisce una leva fondamentale per sostenere l'occupabilità delle persone e contrastare la disoccupazione. La presenza di servizi qualificati costituisce, infatti, una premessa necessaria per l'implementazione di politiche attive a livello locale con l'obiettivo di migliorare l'inserimento o il re-inserimento nel mercato del lavoro di coloro che per varie ragioni ne sono esclusi. Per questo motivo, agire sul sistema dei servizi significa non solo modificarne alcuni aspetti organizzativi ma anche muoversi all'interno di strategie di portata macroeconomica.

Tenendo in considerazione questa premessa, le motivazioni alla base del progetto di attivazione dell'O.S.I.C. nascono dalla constatazione che l'efficacia e l'efficienza degli Spi dipendono in parte da caratteristiche organizzative. Ciò significa che il livello di prestazioni del servizio è influenzato in parte dalla qualità e dalla quantità delle risorse umane a disposizione, sia per l'erogazione territoriale dello stesso sia nel coordinamento provinciale. A tal proposito, il potenziamento delle strutture centrali delle Province ha lo scopo di supportare i Cpi attraverso operatori deputati all'attivazione degli strumenti di politica attiva del lavoro (tirocini, work experience, formazione e incentivi alle imprese), la cui efficacia viene incrementata grazie a percorsi integrati e individualizzati.

In questo contesto, l'attivazione degli operatori professionisti si costituisce come una delle azioni previste all'interno di una politica di più ampio respiro e finalizzata al miglioramento dell'occupabilità e della competitività regionale. Le coordinate di tale disegno politico, accanto al già citato incremento e qualificazione delle risorse umane, propongono un'organizzazione delle stesse finalizzata a migliorare la capacità di coordinamento e il supporto tecnico organizzativo delle strutture centrali delle province nei confronti dei Cpi ma anche la possibilità di raccordare il sistema dei servizi pubblici per l'impiego con il sistema delle imprese⁴.

Un altro elemento considerato è l'erogazione proattiva dei servizi sul territorio rivolti ai cittadini alle imprese, portavoce gli uni dell'offerta gli altri della domanda di lavoro. Infatti, se da un lato uno degli obiettivi riconosciuti degli Spi è assistere gli utenti nella ricerca di un'occupazione, dall'altra la creazione di un portafoglio di servizi dedicato specificatamente

⁴ Masterplan Regionale dei Servizi per il Lavoro Program. 2007-2013. Progetto Obiettivo 3, Azione 6 pp. 77-78.

alle imprese è fondamentale al fine di individuare le strategie ottimali per aumentare l'occupabilità dei cittadini che si rivolgono ai Cpi, identificando le migliori possibilità per la ricollocazione dei lavoratori espulsi dal mercato del lavoro.

L'O.SI.C è la figura professionale che cerca di dare risposta a questa duplice esigenza, costituendo un canale privilegiato di contatto tra i CPI da un lato e il sistema delle imprese e della formazione dall'altro. Come indicato nel disciplinare di approvazione del progetto (Del. G.R. 1089/2009), il modello organizzativo adottato pone l'Operatore tra i due interlocutori: da un lato, infatti, l'intento è quello di effettuare un'analisi dettagliata delle richieste provenienti dalle aziende nell'ottica di produrre servizi orientati alle imprese stesse, dall'altra lo sviluppo di servizi proattivi si fonda sulla lettura dei flussi d'informazione provenienti dalle utenze, che permettono l'attivazione di un'offerta di servizi ai cittadini e alle imprese su misura delle esigenze del momento. Teoricamente, quindi, il supporto professionale offerto dall'O.SI.C delle Province offre la possibilità ai Cpi di avere risposte just in time⁵ sugli strumenti a disposizione riguardanti le politiche attive del lavoro: gli operatori dovrebbero essere in grado, infatti, di attivare in tempo reale tirocini o interventi formativi per i cittadini disoccupati, inoccupati, in mobilità o in cassa integrazione che si rivolgono ai CPI, di erogare informazioni alle imprese per quanto riguarda gli incentivi all'assunzione e di supportare il Cpi nell'attivazione di percorsi che prevedono l'integrazione di più strumenti.

Il progetto per il potenziamento delle strutture centrali delle province prevede l'attivazione degli operatori in una prima fase sperimentale per gli anni 2010 e 2011. L'Azione 6 del Progetto Obiettivo 3 del Masterplan dei Servizi per il lavoro 2007/2013 definisce come indicatore generico di risultato il potenziamento dei Servizi Lavoro provinciali con 15 risorse operative (2 presso la provincia di Gorizia, 4 presso quella di Pordenone, 4 a Trieste e 5 a Udine).

La tab. 1 evidenzia, come le figure professionali siano state attivate con tempistiche diverse. A Trieste e a Udine tutti gli operatori sono entrati in servizio dal 1 gennaio 2010, a Gorizia dal 31 maggio 2011, mentre a Pordenone 2 operatori sono stati attivati dal 1 gennaio 2010 e 2 da giugno 2010. Per questo motivo, il presente contributo si limita al monitoraggio delle attività svolte da sole undici risorse nelle Province di Pordenone, Udine e Trieste.

⁵ Progetto Operativo Obiettivo 2 per il Potenziamento delle strutture centrali delle Province (Del.G.R.1089/2009).

Tab. 1- Operatori Direzioni Centrali Servizio Lavoro delle Province

Provincia	Operatori previsti	Operatori In servizio	Operatori considerati per monitoraggio I sem. 2010
GO	2	2 (in servizio dal 31.05.2010)	0
PN	4	4 (di cui 1 dal 14.06.2010 e 1 dal 21.06.2010)	2
TS	4	4	4
UD	5	5	5
Tot.	15	15	11

2. Le attività dell'Operatore per il potenziamento dei Servizi lavoro centrali delle Province

Le attività dell'O.SI.C., così come stabilito dal disciplinare di approvazione del progetto, possono essere classificate sulla base dei due interlocutori principali: imprese e Centri per l'impiego.

Per quanto concerne la prima tipologia di utenza, le risorse umane impiegate nei Servizi lavoro provinciali prestano il proprio supporto professionale su temi legati agli adempimenti amministrativi e più in generale alla normativa di riferimento in materia di lavoro, occupandosi anche di sollecitare le vacancy. Come accennato in precedenza, lo scopo è il rafforzamento della rete sinergica di servizi con le imprese e le associazioni di categoria, in modo da soddisfare i bisogni espressi dalle imprese con tempestività e puntualità, rafforzando anche quella che è l'immagine e la percezione di efficienza degli Spi. In particolare, rispetto ai servizi rivolte alle imprese, sono state individuate le seguenti tre funzioni:

- *consulenza alle imprese in materia di adempimenti amministrativi, normativa sul lavoro e incentivi alle assunzioni*, che significa fornire informazioni alle aziende sull'insieme di doti di cui sono portatori i lavoratori proposti per l'inserimento occupazionale;
- *cura delle linee di erogazione e gestione a livello provinciale degli incentivi relativi alle assunzioni*;

- *monitoraggio fisico e finanziario degli incentivi alle imprese e delle iniziative a valere sul FSE⁶.*

Per quanto riguarda, invece, l'attività sul fronte dei Cpi, si tratta di fornire agli operatori delle strutture territoriali strumenti informativi adeguati che permettano di analizzare la domanda di lavoro presso le imprese, di accompagnare i lavoratori disoccupati, inoccupati, beneficiari di ammortizzatori sociali in deroga o disabili nel percorso di reinserimento e di individuare i percorsi formativi che ne migliorano l'occupabilità. In tal senso, tra i compiti degli operatori centrali rientra anche quello di favorire il ruolo attivo e propositivo degli Spi nei confronti del sistema della formazione professionale, raccogliendo le segnalazioni provenienti dai CPI sui fabbisogni formativi dei lavoratori disoccupati e individuando la necessità di percorsi formativi collettivi e/o individuali non previsti preventivamente dal catalogo della formazione professionale. Infine, tra i compiti dell'O.Si.C. rientra il monitoraggio dei flussi dei lavoratori presi in carico nelle fasi di avvio alla formazione, frequenza e conclusione dei corsi. Nel dettaglio per quanto riguarda le azioni di raccordo con i Cpi sono state individuate le seguenti funzioni:

- *supporto ai CPI nella rilevazione dei fabbisogni alle imprese e della domanda di lavoro;*
- *raccolta delle segnalazioni dei CPI sulle necessità di realizzare percorsi formativi per i lavoratori disoccupati;*
- *individuazione e diffusione ai CPI della documentazione in materia di formazione professionale;*
- *supporto ai CPI nell'organizzazione delle proposte di inserimento nei corsi di formazione dei lavoratori beneficiari di ammortizzatori in deroga, anche in riferimento ai soggetti disabili;*
- *monitoraggio del flusso informativo dei lavoratori nelle fasi di avvio della formazione, frequenza e conclusione dei corsi⁷.*

Infine, ci sono alcune attività "ibride", che sono state definite *azioni di sistema*, poiché finalizzate a sviluppare relazioni interfunzionali e di partnership con gli attori socioeconomici locali, in modo poter incidere sulle dinamiche del territorio di riferimento. In tal senso, ad esempio sono stati individuati gli attori con cui erogare in partnership alcuni servizi, definendo modalità, strumenti e tempi di attivazione. A tal fine, le funzioni individuate in quest'area di attività sono le seguenti:

- *supporto alla struttura centrale negli interventi di sviluppo di relazioni interfunzionali e di partnership con gli attori socioeconomici locali per i CPI;*

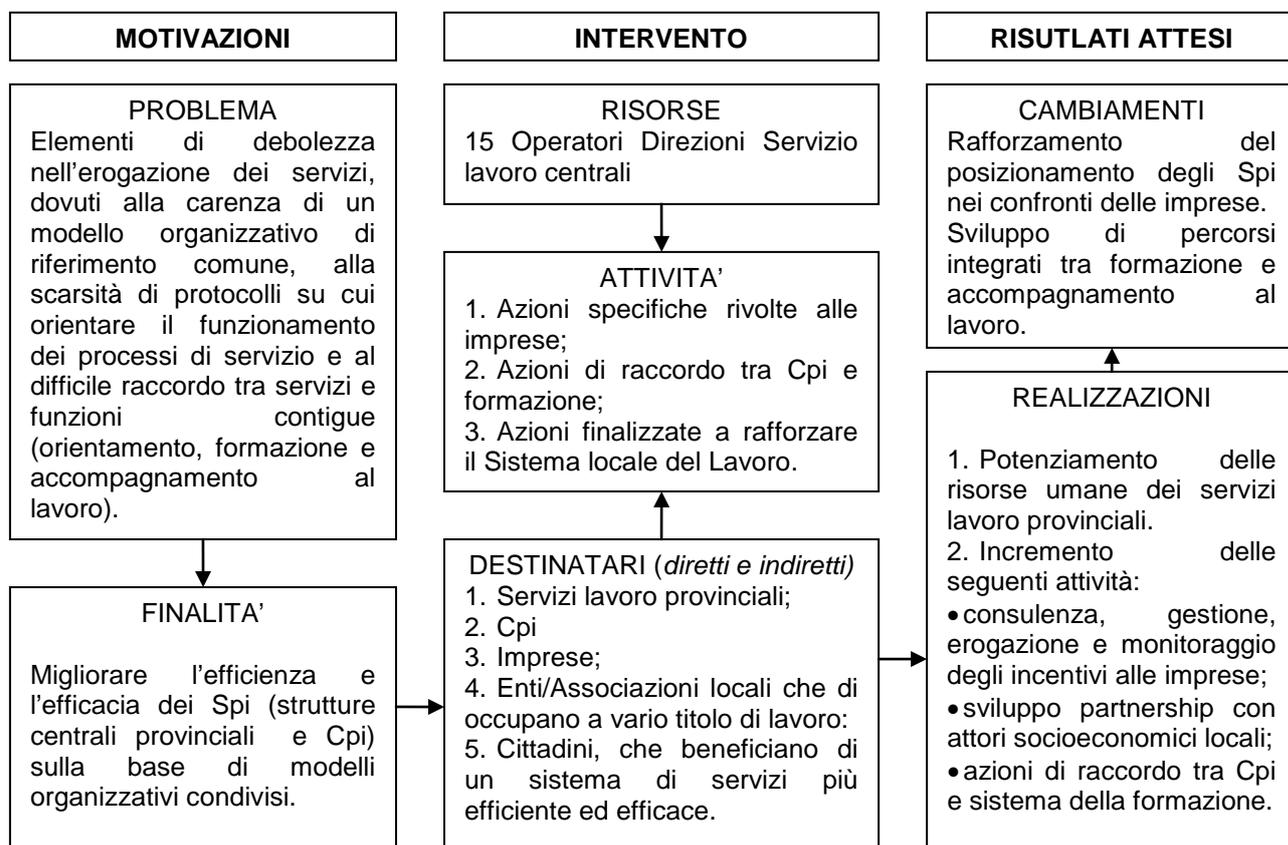
⁶ Progetto Operativo Obiettivo 2 per il Potenziamento delle strutture centrali delle Province (Del.G.R.1089/2009).

⁷ Ibidem

- individuazione e diffusione alla struttura centrale e ai CPI gli aggiornamenti normativi, a livello nazionale, regionale provinciale in materia di lavoro;
- supporto alla struttura centrale nella gestione dei rapporti con i principali attori istituzionali che interagiscono funzionalmente nell'erogazione dei servizi amministrativi dei CPI (INPS, INAIL, Direzione provinciale del Lavoro, Comuni, ASS ecc.);
- monitoraggio fisico e finanziario di ulteriori iniziative FSE (a cavallo tra azioni di sistema e azioni rivolte alle imprese)⁸.

I risultati attesi, le risorse, le attività, i destinatari dell'intervento e le motivazioni di base sono stati riportati sotto forma di *quadro logico* nella Fig. 1, che sintetizza in modo analitico l'iniziativa, evidenziando motivazioni, organizzazione e risultati attesi dall'intervento.

Fig. 1– Quadro logico dell'intervento di Potenziamento del Servizio lavoro provinciali.



Fonte: ns. elaborazione da Martini A., Sisti M., *Valutare il successo delle Politiche pubbliche*, Il Mulino, 2009

⁸ Ibidem

3. Metodologia

Il presente elaborato analizza le attività svolte dagli O.SI.C. tra gennaio e giugno 2010: come in precedenza ricordato, esso fa parte di un più ampio monitoraggio che considera i due anni di implementazione del progetto di potenziamento delle strutture centrali delle Province. L'intero monitoraggio sarà realizzato attraverso una serie di rapporti a cadenza periodica, nei quali saranno organizzate, qualificate e quantificate ex-post le informazioni riguardanti le funzioni e alle attività svolte dagli operatori sulla base delle tre aree di attività descritte nel precedente paragrafo. In tal senso, non si tratta di effettuare una valutazione su ciò che è stato realizzato dalle singole Amministrazioni provinciali, ma di realizzare un'analisi per quanto possibile sistematica di come è stato attuato il progetto sperimentale. Infatti, ciò che viene riportato nel presente contributo rappresenta solamente quanto è stato attuato grazie agli O.SI.C. e non la totalità degli interventi messi in atto dai Servizi pubblici per l'impiego delle quattro Province.

Poiché nel disciplinare di approvazione del progetto (Del.G.R.1089/2009) veniva lasciato ampio margine d'azione alle singole amministrazioni provinciali, la raccolta dei dati è stata effettuata attraverso una scheda negoziata e validata dagli O.SI.C. in cui i singoli operatori hanno indicato le attività in cui sono stati impegnati nel periodo di riferimento (Allegato n.1.). Le richieste presenti nella scheda sono state concordate con i singoli operatori, che l'hanno compilata in seguito, classificando in modo autonomo le attività da loro stessi svolte. L'articolazione delle funzioni/attività riportate nella scheda è stata definita rispettando il disciplinare previsto dal progetto, pur mantenendo la possibilità di integrare e adeguare la stessa a seconda del caso. Per quanto concerne, invece, l'indicazione delle sotto-attività, l'individuazione di indicatori e la rilevazione degli strumenti di lavoro e delle fonti di verifica, si è scelto di rilevarle con domande completamente aperte in modo da poter effettuare una classificazione successiva. È questo il motivo per cui le informazioni fornite dagli operatori sono eterogenee e in alcuni casi mancanti (ad esempio per quanto riguarda le fonti di verifica). La scarsa comparabilità di informazioni costituisce un elemento di criticità dello strumento di raccolta dati elaborato: tuttavia la scelta di questo tipo di metodologia per la raccolta dei dati ha permesso di entrare in possesso di molte informazioni senza interferire o appesantire l'attività degli O.SI.C. Proprio al fine di rendere omogenee le informazioni, alcune attività indicate dagli operatori come appartenenti a specifiche aree state riclassificate e collocate in categorie diverse rispetto a quanto esplicitamente indicato nelle schede di raccolta dati: tale operazione è stata segnalata nelle tabelle riassuntive con la dicitura "riclassificato da ...".

Lo strumento di rilevazione è stato elaborato e sviluppato con lo scopo di capire in che direzione hanno operato gli O.SI.C., verificando la congruità delle funzioni/attività svolte con quanto stabilito nel disciplinare di approvazione del progetto, analizzando eventuali differenze e individuando le modalità con cui le varie Amministrazioni provinciali hanno

adattato le nuove risorse umane alle esigenze locali. In tal senso, procedendo da un livello macro a uno più dettagliato, sono state esaminate le funzioni dell'unità operativa, le specifiche attività o sotto-attività, precisando per quanto possibile gli indicatori di monitoraggio per ogni attività/mansione. A tal fine, particolare attenzione è stata posta alla ricerca delle fonti di verifica a disposizione (ossia gli strumenti di lavoro: schede operative, data-base, altri strumenti gestionali ecc.) e alle modalità di coordinamento/raccordo con gli operatori CPI (es. incontri periodici, comunicazioni online, data-base procedure di lavoro, ecc.) e con la Direzione del lavoro delle Province (es. riunioni, supervisione diretta periodica, controllo di gestione ecc.).

L'esposizione dei risultati nel presente rapporto segue quanto finora descritto: si procederà mappando la totalità delle attività svolte dai 15 operatori, quantificando e qualificando nei paragrafi successivi per ciascuna Provincia il dettaglio degli interventi. Nel corpo del testo viene fornita un'analisi descrittiva delle azioni individuate, mentre negli allegati n.2-3-4 sono riportati in modo completo i resoconti delle informazioni raccolte nelle schede di rilevazione dati nelle 3 Province.

4. Mappatura delle attività dell'Operatore per il potenziamento dei Servizi lavoro centrali delle Province

L'obiettivo del presente paragrafo è quello di analizzare il diverso peso che le varie azioni hanno assunto nelle tre Amministrazioni provinciali, poiché, come evidenziato in precedenza, ciascuna Provincia ha sviluppato le attività dell'O.SI.C. sulla base delle proprie esigenze. Tra le motivazioni alla base dell'introduzione dell'Operatore centrale dei Servizi Lavoro Provinciali vi sono il rafforzamento e l'incremento di sinergie con le imprese del territorio. Le attività che rientrano in questa funzione sono le seguenti:

- il supporto alle aziende per quanto concerne gli adempimenti amministrativi e la normativa in materia di lavoro,
- l'erogazione degli incentivi all'assunzione (art. 29, 30, 31, 32, 33 e 48 L.R. n. 18/2005 e L.R. n. 11/2003)
- il monitoraggio fisico e finanziario degli incentivi

Nelle province censite gli O.SI.C sono stati coinvolti in tutte e tre le tipologie di azioni indicate. Anche per quanto riguarda la Provincia di Pordenone, dove gli O.SI.C. non sono stati impegnati nel monitoraggio degli incentivi alle imprese, la gestione amministrativa delle relative istruttorie è stata demandata agli operatori (tab. 2).

Tra le azioni di raccordo con i Cpi sono state comprese tutte le attività svolte dagli O.SI.C. e finalizzate alla rilevazione del fabbisogno professionale delle imprese e al coordinamento con il sistema formativo. Per il primo semestre 2010, tutte e tre le Province hanno orientato gli interventi concernenti questa funzione prevalentemente alla rilevazione dei fabbisogni delle imprese e all'analisi della domanda di lavoro. Entrando nelle specificità dei singoli contesti si rileva quanto segue:

- a Pordenone gli O.SI.C. si sono occupati della rilevazione dei fabbisogni delle imprese e dell'analisi della domanda di lavoro, non essendo interessati dalle altre attività previste in quest'area dal disciplinare di approvazione del progetto;
- a Trieste gli operatori sono stati impiegati soprattutto nella rilevazione dei fabbisogni della domanda di lavoro, nella gestione amministrativa e nel monitoraggio di strumenti attivati dai Cpi, quali borse lavoro e tirocini;
- nella Provincia di Udine le tipologie di attività realizzate in quest'area appaiono più numerose, coinvolgendo anche il reperimento e la diffusione di documentazione riguardante i corsi di formazione professionale, il monitoraggio della loro attivazione e frequenza e il supporto ai Cpi nella formulazione di proposte di inserimento nei corsi di formazione di soggetti disabili o percettori di ammortizzatori in deroga.

Per quanto riguarda la terza area di attività dell'O.SI.C., ovvero le "azioni di sistema" finalizzate a sviluppare relazioni interfunzionali e di partnership con gli attori socioeconomici locali, l'analisi dei dati raccolti evidenzia una maggiore eterogeneità rispetto alle altre due tipologie di azioni considerate. Gli interventi registrati in questa categoria sono prevalentemente legati al supporto amministrativo di back office relativo ad alcune iniziative sviluppate a livello provinciale, la cui regia è di natura regionale o nazionale (ad. es. Progetto "Imprenderò", "Professionisti in famiglia", PARI, LSU, LPU): si tratta di attività finalizzate al coordinamento con l'Agenzia Regionale per il Lavoro FVG, al supporto nella realizzazione dell'iter amministrativo relativo ai bandi concorsuali e alla verifica delle istruttorie riguardanti le pratiche in essere per l'erogazione dei benefici eventualmente previsti.

In misura minore, accanto alle iniziative a regia regionale o provinciale, gli O.SI.C sono stati impiegati anche nella gestione di progetti e nell'implementazione di servizi realizzati esclusivamente a livello provinciale e in partnership con attori socioeconomici locali (ad esempio il monitoraggio bando creoimpresa@provincia.trieste.it e lo sviluppo dello sportello ERDISU della Provincia di Trieste). Sempre per quanto riguarda la messa a punto di strumenti a disposizione del sistema locale del lavoro, la Provincia di Trieste e quella di Pordenone si sono impegnate nel rafforzare i rapporti con gli attori istituzionali connessi con i servizi amministrativi dei CPI: è il caso in particolar modo dell'Inps per quanto riguarda l'elaborazione dei dati riguardanti la Cig o la Direzione Provinciale Lavoro per quanto riguarda il Cles (Comitato per il lavoro e l'emersione del Sommerso).

Infine, si segnala l'utilizzo degli O.Sl.C. in attività riguardanti l'elaborazione, l'analisi e la diffusione di informazioni sul Servizio lavoro provinciale e sui dati statistici sul Mercato del lavoro locale. Questi tipi di azioni, non previste esplicitamente nel disciplinare di approvazione del progetto (Del.G.R.1089/2009), sono stati segnalati poiché finalizzati a rafforzare il ruolo istituzionale dei Servizi Pubblici per l'Impiego provinciali quali osservatorio privilegiato sugli andamenti del mercato del lavoro (Tab.2).

Tab. 2 – Attività svolte dagli Operatori per il potenziamento dei Servizi lavoro centrali delle Province⁹

Area di attività	Funzione / attività	Presenza delle attività nelle varie Province		
		PN	TS	UD
<i>Azioni rivolte alle imprese</i>	1. Consulenza amministrativa alle imprese (adempimenti, normativa, incentivi e informazioni sul Servizio Lavoro).	X	X	X
	2. Erogazione/gestione a livello provinciale degli incentivi all'assunzione.	X	X	X
	3. Monitoraggio fisico e finanziario degli incentivi alle imprese.		X	X
<i>Azioni di raccordo con i Cpi</i>	4. Supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni delle imprese/domanda di lavoro.	X	X	X
	5. Raccolta segnalazioni dei CPI sui fabbisogni formativi per i lavoratori disoccupati.			
	6. Reperimento/diffusione ai CPI documentazione in materia di formazione professionale.			X
	7. Supporto ai CPI nelle proposte d'inserimento nei corsi di formazione dei lavoratori beneficiari di ammortizzatori in deroga e soggetti disabili.			X
	8. Monitoraggio avvio, frequenza e conclusione corsi di formazione da parte dei lavoratori.			X
	9. Monitoraggio fisico e finanziario interventi specifici attivati dai Cpi.		X	
	10. Gestione amministrativa di atti complessi collegati alla gestione dei Cpi.		X	

⁹ La numerazione delle *Funzioni/attività* riportata in Tab.2 verrà ripresa anche nelle successive tabelle.

<i>Azioni di sistema</i>	11. Monitoraggio fisico e finanziario di altre iniziative FSE (a cavallo tra azioni di sistema e azioni rivolte alle imprese).	X	X	X
	12. Supporto alla struttura centrale negli interventi di sviluppo di relazioni interfunzionali e PS con gli attori socioeconomici locali per i CPI.	X	X	X
	13. Reperimento/diffusione aggiornamenti normativi in materia di lavoro (a livello nazionale, regionale, provinciale, in materia di lavoro).	X	X	X
	14. Supporto alla struttura centrale nei rapporti con attori istituzionali connessi con servizi amministrativi dei CPI (INPS, INAIL, Dir.Prov.Lav., Comuni ecc.).	X	X	X
	15. Monitoraggio fisico e finanziario di iniziative non FSE.	X	X	
	16. Elaborazione, analisi e diffusione dati statistici e sul Servizio lavoro.	X	X	

Come è stato indicato in precedenza, uno degli obiettivi alla base dell'introduzione del O.S.I.C. era quello del miglioramento dell'efficienza complessiva dei Servizi pubblici per l'impiego. In tal senso, analizzare la suddivisione dei vari compiti tra i diversi operatori attivati è utile per comprendere in che misura hanno agito all'interno dei vari servizi lavoro provinciali. La tab. 3 evidenzia una discreta specializzazione degli operatori tra le varie attività indicate, che permette a ciascuno di essi di acquisire o valorizzare specifiche competenze e professionalità.

Ciò è particolarmente evidente a Pordenone: in questo caso, tra i due operatori attivati uno ha seguito la consulenza ed erogazione degli incentivi alle imprese e l'aggiornamento in materia di lavoro, l'altro si è occupato della realizzazione delle azioni di supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni delle imprese/domanda di lavoro e delle azioni di sistema.

Anche a Trieste e a Udine, pur in modo meno evidente, tale specializzazione è presente: in entrambe le Province ci sono stati operatori che si sono dedicati in modo quasi esclusivo alle azioni rivolte alle imprese. A Trieste, inoltre, due operatori si sono perfezionati nella realizzazione dei monitoraggi fisici e finanziari delle iniziative legate al FSE e di altri interventi attivati dai Cpi, uno nell'analisi del mercato del lavoro e dei fabbisogni formativi.

Accanto ad attività in cui i singoli operatori si sono specializzati, ve ne sono altre in cui che hanno visto impiegati più addetti, come ad esempio la gestione amministrativa di atti

complessi collegati alla gestione dei Cpi presso la Provincia di Trieste, che ha coinvolto tutti e quattro gli operatori.

Rispetto all'organizzazione delle attività degli O.S.I.C., va precisato, inoltre, che questi ultimi non hanno operato all'interno di una singola unità operativa, ma sono stati inseriti in modo trasversale laddove emergeva la necessità di un incremento di una particolare prestazione o gruppo di lavoro.

Tab. 3 – Attività svolte dai singoli Operatori per il potenziamento dei Servizi lavoro centrali delle Province

Funzione / attività	Operatori										
	PN		TS				UD				
	1PN	2PN	1TS	2TS	3TS	4TS	1UD	2UD	3UD	4UD	5UD
A. Azioni rivolte alle imprese	X		X	X		X				X	X
1. Consulenza amministrativa alle imprese (adempimenti, normativa, incentivi e informazioni sul Servizio Lavoro).	X					X				X	X
2. Erogazione/gestione a livello provinciale degli incentivi all'assunzione.	X		X	X		X				X	X
3. Monitoraggio fisico e finanziario degli incentivi alle imprese.			X	X							X
B. Azioni di raccordo con i Cpi		X	X	X	X	X	X	X	X		X
4. Supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni delle imprese/domanda di lavoro.		X	X		X			X	X		
5. Raccolta segnalazioni dei CPI sui fabbisogni formativi per i lavoratori disoccupati.											
6. Reperimento/diffusione ai CPI documentazione in materia di formazione professionale.							X	X			
7. Supporto ai CPI nelle proposte di inserimento nei corsi di formazione dei lavoratori beneficiari di ammortizzatori in deroga e soggetti disabili.							X		X		X
8. Monitoraggio avvio, frequenza e conclusione corsi di formazione da							X				

<i>parte dei lavoratori.</i>					
9. Monitoraggio fisico e finanziario interventi specifici attivati dai Cpi.		X	X		
10. Gestione amministrativa di atti complessi collegati alla gestione dei Cpi.		X	X	X	X
C. Azioni di sistema	X	X	X	X	X
11. Monitoraggio fisico e finanziario di altre iniziative FSE (a cavallo tra azioni sistema e azioni imprese).	X		X		X
12. Supporto alla struttura centrale negli interventi di sviluppo di relazioni interfunzionali e PS con gli attori socioeconomici locali per i CPI.	X		X	X	X
13. Reperimento/diffusione aggiornamenti normativi in materia di lavoro (a livello nazionale, regionale, provinciale, in materia di lavoro).	X	X	X		X
14. Supporto alla struttura centrale nei rapporti con attori istituzionali connessi con servizi amministrativi dei CPI (INPS, INAIL, Dir.Prov.Lav., Comuni ecc.).	X		X	X	X
15. Monitoraggio fisico e finanziario di iniziative non FSE.	X		X		
16. Elaborazione, analisi e diffusione dati statistici e sul Servizio lavoro.	X		X		

4.1 La Provincia di Pordenone

A Pordenone, le azioni rivolte alle imprese (tab. 4) sono state sviluppate sotto forma di colloqui informativi frontali e telefonici sulle forme di incentivo disponibili a favore delle imprese per l'assunzione di personale. Inoltre, gli O.Si.C. si sono occupati anche della gestione dell'iter amministrativo relativo agli stessi.

Rispetto a quest'ultima, nel primo semestre 2010 gli operatori della Provincia di Pordenone sono stati impiegati esclusivamente nell'erogazione di due tipologie di incentivi, relative all'assunzione di personale a elevata qualificazione e alla creazione di nuove imprese. Le imprese sono state seguite nei procedimenti di verifica dell'ammissibilità delle ditte, di avvio del procedimento, di concessione del contributo, di erogazione dei pagamenti e di revoca del contributo (cfr. Allegato 2). Tra i vari adempimenti amministrativi, sono stati effettuati 12 avvisi di procedimento e 6 determinazioni di concessione di contributo per l'assunzione di personale a elevata qualificazione. Per la creazione di nuove imprese sono stati fatti 10 avvisi di procedimento e 32 comunicazioni di concessione del contributo.

Tab. 4 - Attività rivolte alle imprese Provincia di Pordenone

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'
1. Consulenza amministrativa alle imprese	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui informativi sulle forme di incentivo disponibili.
2. Erogazione/gestione a livello provinciale degli incentivi all'assunzione	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione incentivi per assunzioni di personale a elevata qualificazione per attività di ricerca (L.R. n.11/2003). • Gestione incentivi per la creazione di nuove imprese art. 31 L.R.18/2005. *

*Riclassific. da "Azioni rivolte ai cittadini"¹⁰

Per quanto riguarda le azioni di raccordo con i Cpi (tab. 5), nella Provincia di Pordenone gli O.S.I.C. si sono focalizzati nella gestione di alcuni aspetti riguardanti le convenzioni e all'erogazione amministrativa dei contributi per l'assunzione di soggetti disabili (L.n. 68/99): in totale sono state effettuate 4 ordinanze di pagamento.

Tab. 5 – Attività di raccordo con i Cpi Provincia di Pordenone

FUNZIONE / ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'
4. Supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni alle imprese/domanda di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione convenzioni e contributi lavoratori disabili L. n. 68/99 (contatti telefonici/consulenze, ordinanze di pagamento).

¹⁰ Come indicato nel Par. 3, sono state segnalate le attività che gli Operatori avevano indicato nella scheda di raccolta dati come appartenenti ad un'altra macrocategoria.

Le azioni di sistema realizzate dagli O.S.I.C. nella Provincia di Pordenone (tab. 6) appaiono più variegata rispetto a quelle censite nelle altre due macroaree presso lo stesso Ente. Nel dettaglio, gli operatori sono stati impiegati nel monitoraggio di due iniziative finanziate dal FSE e finalizzate a migliorare l'assetto organizzativo globale degli Spi: si tratta dei Progetti Professionisti in famiglia e dell'Operatore Unico per i Cpi. In entrambi i casi, lo scopo era quello di elaborare le schede di sintesi da inviare all'Agenzia regionale per il lavoro, coordinatrice e promotrice delle proposte. Il monitoraggio realizzato nell'ambito del Progetto Professionisti in famiglia è di natura finanziaria e finalizzato a verificare le spese sostenute, mentre quello riferito agli Operatori unici ha lo scopo di censire mensilmente le attività svolte dalle singole risorse operative.

Come evidenziato anche in precedenza, gran parte delle iniziative registrate tra le azioni di sistema sono legate a progettualità concepite a livello regionale o nazionale e sono finalizzate allo sviluppo di relazioni interfunzionali e di partnership con gli attori socioeconomici locali. Si tratta delle progettualità legate ai LSU (Lavori socialmente utili), ai LPU (Lavori di pubblica utilità) e ai programmi PARI, Welfare to work, PAICOM (Programma annuale di intervento per il collocamento dei militari), Professionisti in famiglia. Verranno descritte di seguito le modalità con cui gli operatori hanno contribuito all'attuazione di tali progetti.

Gli O.S.I.C. sono stati impiegati nella realizzazione della documentazione preparatoria, di avvio e chiusura dei progetti sopra indicati, svolgendo quindi un ruolo tecnico. L'implementazione di tali iniziative ha permesso, tra i vari aspetti, la realizzazione di partnership con gli attori socioeconomici locali come previsto dalle modalità operative e organizzative delle stesse: ad esempio l'attivazione dei LSU e LPU prevede il coinvolgimento di enti pubblici.

- Nello specifico per quanto riguarda i progetti legati ai LSU, gli O.S.I.C. hanno supportato l'ufficio personale nella stesura del relativo Regolamento, nonché le Amministrazioni comunali e il Servizio lavoro della Provincia nella predisposizione e diffusione degli appositi avvisi. Hanno, inoltre, coordinato e monitorato le adesioni dei lavoratori e gestito la convenzione con il Tribunale e la Procura di Pordenone per l'inserimento di LSU presso i loro uffici. In totale sono stati inseriti direttamente nei servizi della Provincia 45 lavoratori.
- Le iniziative legate ai LPU, anch'esse seguite dagli O.S.I.C., sono nel primo semestre del 2010 in fase iniziale: a seguito di uno studio approfondito del Regolamento, gli operatori hanno coordinato un incontro con lavoratori in mobilità al fine di pubblicizzare i requisiti per accedere ai LPU. Hanno, inoltre, supportato i Cpi nella divulgazione dell'iniziativa (anche attraverso specifiche note esplicative) e le Amministrazioni comunali nella predisposizione dei progetti (comunicati stampa, telefonate, incontri ecc.).

- Gli O.S.I.C. hanno seguito alcune fasi del Programma PARI (chiusura del progetto e invio documentazione relativa agli incentivi e alle doti formative concesse a Italia Lavoro), del programma Welfare to Work (analisi della proposta e del bando regionale) e del progetto PAICOM (coordinamento con referente Agenzia regionale per il lavoro e invio prospetto informativo ai coordinatori Cpi).
- Per quanto riguarda il progetto Professionisti in famiglia è stato realizzato un incontro tecnico con la coordinatrice regionale ed è stata analizzata la bozza di Regolamento per l'erogazione degli incentivi alle famiglie (modulistica, iter procedurale, metti in contatto con gli enti interessati, attivazione campagna informativa). Inoltre, gli O.S.I.C. hanno coordinato lo sportello Assistenti familiari e monitorato le domande pervenute.
- Infine, la professionalità degli operatori è stata impiegata per elaborare un progetto da presentare nell'ambito del bando Azione ProvincE giovani.

Un'altra azione censita in questa sede nella Provincia di Pordenone sono le attività finalizzate all'approfondimento e alla diffusione della normativa in materia di lavoro, con particolare attenzione al Lavoro accessorio, alla legge finanziaria regionale n. 24/2009 e agli incentivi all'assunzione previsti nel regolamento del Servizio Politiche attive del lavoro provinciale. Nello specifico, i riferimenti e le interpretazioni normative sono stati diffusi presso gli operatori interni ed esterni (Amministrazioni Comunali, ecc.). Inoltre, per quanto riguarda la legge finanziaria regionale è stato elaborato un quesito in materia di assunzioni nella PA, inviato in data 19 gennaio 2010 ai referenti regionali.

Tab. 6 – Attività di Sistema Provincia di Pordenone

FUNZIONE / ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'
11. Monitoraggio fisico e finanziario di altre iniziative FSE	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio finanziario Professionisti in famiglia. • Monitoraggio mensile attività degli Operatori Unici.
12. Supporto alla struttura centrale negli interventi di sviluppo di relazioni interfunzionali e partnership con gli attori socioeconomici locali per i CPI	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto LSU. • Iniziative di LPU. • Chiusura progetto PARI. • Programma Welfare to work. • Progetto PAICOM. • Progetto "Professionisti in famiglia" e

FUNZIONE / ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'
	<p>“Assistenti familiari”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Azione ProvincE giovani.
<p>13.Reperimento/diffusione aggiornamenti normativi in materia di lavoro (a livello nazionale, regionale, provinciale, in materia di lavoro)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Approfondimento sulla normativa riguardante il Lavoro accessorio: studio e divulgazione della finanziaria regionale (L.R. n. 24/2009) e del nuovo regolamento Politiche Attive del Lavoro (in particolare su incentivi all’assunzione).
<p>14.Supporto alla struttura centrale nei rapporti con attori istituzionali connessi con servizi amministrativi dei CPI (INPS; INAIL, Dir. Prov. Del Lav., Comuni ecc)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta dati INPS relativi a CIGO - INDUSTRIA. • Rielaborazione dati INPS relativi alla CIGS.
<p>15.Monitoraggio fisico e finanziario di iniziative non FSE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio programma PARI. • Monitoraggio stato di avanzamento della spesa e delle attività finanziate dai Fondi ministeriali per il potenziamento degli SPI. • Monitoraggio finanziario delle risorse trasferite secondo l'art.11 L.R. 17/2008 (I, II, III, IV trimestre 2009 e I trimestre 2010).
<p>16.Elaborazione, analisi e diffusione dati statistici e sui servizio lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione sull'attività del Settore Politiche del Lavoro (raccolta, rielaborazione dati e collaborazione alla stesura della relazione).

Per quanto riguarda i rapporti istituzionali relativi ad atti amministrativi, gli O.S.I.C. hanno avuto come interlocutori l'INPS e la Direzione Lavoro provinciale per recuperare i dati relativi alla CIGS e alla CIGO, elaborati nei prospetti statistici periodici inviati all’Agenzia Regionale.

Gli O.S.I.C. hanno, inoltre, realizzato i monitoraggi fisici e finanziari relativi a iniziative non legate al FSE (Programma PARI, risorse ministeriali per il potenziamento degli Spi e relative all’art.11 L.R. n. 17/2008). Nello specifico:

- per quanto concerne il programma PARI, è stato verificato lo status occupazionale dei beneficiari e inviato alla Direzione Lavoro regionale e a Italia lavoro un prospetto dei beneficiari (dei 23 beneficiari originari, 17 risultavano ancora in possesso dei requisiti per accedere al sostegno reddituale);
- per quanto riguarda i monitoraggi finanziari relativi alle risorse ministeriali per il potenziamento degli Spi e a quelle trasferite secondo l'art.11 L.R. 17/2008, sono state raccolte le documentazioni e compilati i corrispondenti form periodici relativi

allo stato di avanzamento della spesa e la relazione qualitativa sulle attività finanziate dai fondi citati.

Le attività di sistema in cui a vario titolo è stato coinvolto l'O.S.I.C. sono molte. Tra queste è possibile, però, trovare un filo conduttore legato al ruolo svolto dagli operatori: essi costituiscono, infatti, un trade d'union operativo e amministrativo tra l'ente provinciale e gli altri livelli istituzionali di volta in volta impegnati per l'implementazione delle varie progettualità.

4.2 La Provincia di Trieste

La Provincia di Trieste ha organizzato le attività rivolte alle imprese svolte dagli O.S.I.C. (tab. 7) prevalentemente intorno ad uno sportello appositamente dedicato presso l'EZIT (Ente pubblico non economico di promozione della Zona Industriale di Trieste). Questo è stato creato per offrire in modo funzionale -anche dal punto di vista logistico- un servizio alle imprese nei pressi delle aree produttive del territorio provinciale.

Nello specifico tra le azioni svolte dall'Operatore centrale all'interno dello sportello Ezit vi sono sia quelle riguardanti l'accoglienza dell'impresa (analisi della domanda di lavoro e accordo sulle azioni da attivare -preselezione, raccolta autocandidature, tirocini, work experience e/o incentivi-) sia alla preselezione. In questo caso, quindi, l'articolazione delle attività ha potenziato quanto previsto nel disciplinare di approvazione dell'unità operativa O.S.I.C.: lo sportello Ezit, infatti, supporta le imprese nell'erogazione degli incentivi, ma anche i Cpi nell'analisi della domanda. Offre, inoltre, il servizio di incrocio tra la domanda e l'offerta di lavoro e di assistenza nell'inserimento in azienda attraverso percorsi formazione/lavoro, incentivi all'assunzione, accompagnamento e/o tutoraggio.

Tra gennaio e giugno 2010, 21 imprese hanno fatto pervenire allo sportello le proprie vacancies. Vi sono state, inoltre, 21 richieste di attivazione di tirocini formativi, 21 richieste di informazioni sui contributi per le nuove assunzioni (di cui 9 sono state le domande effettivamente presentate) e 23 colloqui informativi per l'avvio di nuove imprese. Per il funzionamento dello sportello Ezit è stato impiegato un O.S.I.C. Lo stesso operatore si occupa anche dello sportello realizzato in collaborazione con l'Erdisu (Ente Regionale per il diritto e le opportunità allo studio universitario), specializzandosi quindi su due target di riferimento (imprese e giovani studenti universitari) a cui sono dedicati i due servizi creati in sinergia con partner esterni.

Tab. 7 - Attività rivolte alle imprese Provincia di Trieste

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'
<p>1. Consulenza amministrativa alle imprese (adempimenti, normativa, incentivi in materia del lavoro e informazioni sul servizio Lavoro)</p>	<p>Sportello EZIT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preselezione per l'incrocio domanda offerta di lavoro; • attivazione di percorsi formativi in azienda (tirocini formativi, work experience, borse lavoro ecc.); • consulenza per contributi Art. 30, 31, 32, 33 e 48 L.R. n 18/2005 per assunzioni, stabilizzazioni di personale e avvio nuove imprese; • assistenza per adempimenti.
<p>2. Erogazione/gestione a livello provinciale degli incentivi all'assunzione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto agli adempimenti contabili relativi alla concessione di contributi Art. 30, 31, 32, 33 e 48 L.R. n 18/2005 e L.R. 11/2003 *
<p>3. Monitoraggio fisico e finanziario degli incentivi alle imprese</p>	<p>1. Monitoraggio incentivi per assunzioni, stabilizzazioni (Art. 30 e 33 L.R. n 18/2005) erogati nel 2007/08 e trasmissione dei risultati all'operatore competente per l'avvio procedura di recupero.</p>

**Riclassific. da "Azioni di sistema"*

Accanto all'attività svolta dallo sportello Ezit, due risorse umane sono state impiegate nella gestione amministrativa dell'erogazione degli incentivi all'assunzione: si tratta del supporto alla verifica della correttezza contabile delle determinazioni di concessione, impegno e liquidazione (nel primo semestre del 2010 sono state ispezionate circa 70 determinazioni). Inoltre, è stato realizzato anche il controllo del diritto ai requisiti, andando a verificare le pratiche arretrate, in particolar modo per quanto riguarda gli interventi finalizzati all'assunzione e alla stabilizzazione di soggetti disoccupati. Rispetto al monitoraggio degli incentivi all'assunzione riguardanti gli anni 2007/08 (Art. 30 L.R. n. 18/2005), si registra che su 588 beneficiari, 71 non erano idonei. Per quanto riguarda gli incentivi alla stabilizzazione (Art. 33 L.R. n. 18/2005) erogati nel 2007/08, su 195 incentivi distribuiti, ne sono stati revocati 28.

L'articolazione delle attività svolte dagli Operatori centrali presso la Provincia di Trieste per quanto riguarda le azioni di raccordo con i Cpi (tab. 8) si è concentrata su tre filoni principali:

1. il supporto nella rilevazione dei fabbisogni delle imprese,
2. la gestione di interventi attivati dai Cpi
3. il monitoraggio di interventi attivati dai Cpi.

Nel primo caso, accanto ad una serie di riunioni periodiche e sistematiche (19 tra febbraio e giugno) con tutti gli operatori del Centro per l'Impiego per coordinare le attività, è stata avviata una vera e propria strategia di marketing territoriale rivolta alle imprese, segmentando il mercato di riferimento per settore industriale. Nello specifico, le attività svolte sono state le seguenti:

- 3 incontri di preparazione contenuti per la scheda di rilevazione visite in azienda;
- 7 incontri di preparazione materiale informativo per aziende;
- 48 rose candidati presentate alle imprese, raccolta vacancies;
- 91 tirocini attivati;
- 139 contatti con le imprese;
- 13 report sulle attività dei CPI;
- 6 incontri periodici di coordinamento con CPI.

In questo modo è stato possibile individuare per ciascun settore il profilo di lavoratore più richiesto. Il marketing è la leva a disposizione dei Cpi per promuovere i propri servizi: permette, infatti, di approfondire la conoscenza delle aziende che operano sul proprio territorio attraverso la raccolta di informazioni riguardanti l'attività economica, alla struttura organizzativa e produttiva, ai fabbisogni professionali e formativi. In tal senso è un'attività rivolta alle imprese. Tuttavia, poiché essa costituisce un'azione a supporto dell'operatività del Cpi ed è realizzata in sinergia tra lo stesso e le strutture centrali, rafforza anche la comunicazione strategica interna al Servizio lavoro della Provincia. Nello specifico, l'organizzazione prevista a Trieste presuppone che l'O.S.I.C. supporti l'intero percorso di erogazione dei servizi alle imprese: dai primi contatti informativi con le aziende, alla rilevazione delle vacancies, all'attività di preselezione e alla verifica degli esiti delle candidature. Il coordinamento con i Cpi è garantito da una serie di incontri periodici di natura organizzativa e gestionale.

Gli O.S.I.C., inoltre, hanno avuto il compito di seguire l'iter amministrativo relativo alle borse lavoro e ai tirocini formativi, svolgendo attività di back office riguardanti tali interventi (elaborazione di determinazioni e di atti amministrativi, definizione delle graduatorie e raccordo con gli operatori dei Cpi, monitoraggio periodico delle procedure ed elaborazione di vademecum informativo). In questo contesto, inoltre, essi hanno supportato a direzione centrale nella verifica della correttezza contabile degli atti che si riferiscono all'attivazione di tirocini e borse lavoro con rimborso a carico dell'ente promotore: in particolare hanno realizzato l'aggiornamento registro contabile dei tirocini e delle borse lavoro attivate dal CPI

e il controllo formale e contabile dei relativi atti amministrativi (determine di attivazione, liquidazione, proroga, cessazione). Gli operatori hanno controllato il rispetto dei requisiti per 321 nuove domande di ammissione alle 2 graduatorie annuali per l'erogazione di borse lavoro (88 domande per la I graduatoria 2010 e 233 per la II graduatoria 2010). In totale, i soggetti ammessi sono stati 434, comprensivi di chi era già presente in graduatoria dal precedente anno solare.

Tra gli incarichi assegnati agli O.S.I.C. della Provincia di Trieste, vi è anche l'ottimizzazione dell'utilizzo del sistema Ergon@t: nello specifico, è stato valutato come migliorare il matching tra domanda e offerta di lavoro. Particolare attenzione è stata posta nell'implementazione dell'applicativo rispetto al target dei disabili: sono stati realizzati 4 incontri periodici coordinamento con CPI, 2 incontri per il mantenimento gestionale COL per l'incontro domanda-offerta disabili e il passaggio.

Tab. 8 - Attività di raccordo con i Cpi Provincia di Trieste

FUNZIONE/ ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'
4. Supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni delle imprese/domanda di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> •Supporto alla direzione centrale nel confronto con il coordinatore del CPI e gli addetti ai servizi ai lavoratori e alle aziende: attività di marketing territoriale e supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni alle imprese/domanda di lavoro per settore e dei profili più richieste dalle imprese..
9. Monitoraggio fisico e finanziario interventi attivati dai CPI	<ul style="list-style-type: none"> •Supporto alla direzione centrale nella verifica della correttezza contabile degli atti relativi all'attivazione di interventi da parte del CPI con spesa a carico dell'ente promotore (tirocini, Borse Lavoro)
10. Gestione amministrativa di atti complessi collegati all'attivazione di interventi dei CPI	<ul style="list-style-type: none"> •Gestione graduatorie Borse Lavoro. •Supporto informativo al CPI nella gestione di Ergon@t ed Ergon@t disabili.

Per quanto riguarda le attività di sistema (tab. 9), il contributo dell'O.S.I.C. si è concertato, in particolar modo nell'implementazione e nel monitoraggio dei progetti Imprenderò e Assistenti familiari, nello sviluppo della partnership con l'Università di Trieste e l'Erdisu, nella collaborazione per la realizzazione dei progetti Work in Progress, Dione, Totem ANMIL, LPU e nell'elaborazione di materiali statistici per l'Osservatorio Mercato del Lavoro provinciale.

Nello specifico, le attività di monitoraggio si sono indirizzate alla gestione e verifica delle banche dati relative al progetto Imprenderò, andando ad analizzare anche le pratiche che si riferiscono alla precedente programmazione (Prog. 2000-2006 e 2007-2013). Le mansioni svolte degli operatori sono state le seguenti:

- gestione e aggiornamento delle banche dati relative al mantenimento del vincolo di destinazione (38 domande) e delle misure imprenditoriali (117 domande);
- partecipazione ai Controlli di 1° livello – presso beneficiari – e di 2° livello – da parte dell'autorità di audit;
- controlli a campione sui requisiti per il regime “de minimis”;
- partecipazione ai procedimenti di revoca dei contributi erogati alle aziende e ricognizione dello stato delle revoche per la Guardia di finanza;
- controllo e verifica del rispetto di tutti i requisiti e preparazione delle eventuali comunicazioni di revoca;
- verifica sulle quietanze di pagamento relative alle fatture presentate dalla una singola ditta nell'ambito del progetto Imprenderò;
- monitoraggio finanziario e verifica periodica stato avanzamento delle pratiche.

Gli operatori hanno anche contribuito all'osservanza degli adempimenti contabili relativi alla concessione dei contributi del Progetto Professionisti in famiglia (LR 18/2005, c.2, l. 9).

Tra le azioni finalizzate a creare partnership con gli attori locali sono stati censiti il Progetto Assistenti famigliari, il progetto creoimpresa@provincia.trieste.it e lo Sportello Erdisu. Nel primo caso si tratta della prosecuzione della progettualità Assistenti familiari coordinata a livello regionale: il compito dell'O.Sl.C. era finalizzato sia al coordinamento e al supporto delle operatrici dedicate al servizio (nella fattispecie è stato elaborato anche un vademecum informativo sugli incentivi a disposizione) sia all'erogazione diretta di informazioni e presa in carico degli utenti. Gli operatori hanno seguito le seguenti azioni:

- partecipazione a due riunioni di coordinamento con l'Agenzia Regionale del Lavoro per l'applicazione del regolamento che disciplina gli incentivi;
- supporto all'istruttoria di ammissibilità delle domande pervenute (43 domande pervenute, di cui 41 per l'erogazione di incentivi all'emersione e 32 anche per la gestione delle buste paga);
- controllo degli allegati delle domande ed eventuale richiesta di integrazione dati;
- erogazione di informazioni telefoniche o in front-office poste dall'utenza;
- redazione di un vademecum informativo sugli incentivi e diffusione dello stesso presso il Centro per l'Impiego, l'Urp, il Protocollo, l'Economato e i Servizi di portierato della Provincia di Trieste;
- verifica della sussistenza del rapporto di lavoro per l'erogazione del contributo.
- redazione del mandato di pagamento per le operatrici dello sportello di Assistenza familiare;

- liquidazione degli incentivi alle famiglie.

L'iniziativa creoimpresa@provincia.trieste.it, invece, si inserisce all'interno di un progetto più ampio "Emozioni, creatività, impresa" che prevedeva tra le varie azioni la promozione e il sostegno di progetti di imprenditoria giovanile con caratteristiche di innovazione. A dicembre 2009, sono stati realizzati alcuni workshop formativi ed è richiesta la presentazione di progetti, a due dei quali è stato assegnato un riconoscimento in denaro per sostenere investimenti necessari per lo start up dell'impresa. Il progetto è stato svolto in partenariato con la Facoltà di Psicologia dell'Università degli Studi di Trieste - Facoltà di Psicologia, la Scuola superiore di studi avanzati (SISSA), l'Azienda servizi sanitari – triestina e il Consiglio provinciale dei consulenti del lavoro Trieste. Gli O.S.I.C. hanno svolto un ruolo fattivo: dalla redazione del bando al supporto nella valutazione dei progetti e alla liquidazione dei premi. Sempre rivolto ai giovani, tra le azioni di sistema, si segnala anche l'implementazione dello sportello Erdisu dedicato agli studenti universitari, in cui l'O.S.I.C. è stato impiegato nell'accompagnamento all'elaborazione del proprio CV, per l'incrocio domanda offerta e nell'erogazione d'informazioni di vario tipo (lavoro accessorio, permessi di soggiorno, incentivi all'assunzione). Complessivamente, tra gennaio e giugno, si sono rivolte allo sportello Erdisu 78 persone. La collaborazione con l'Università di Trieste si è concretata anche nella partecipazione all'iniziativa job@units (fiera del lavoro svoltasi presso l'Università triestina).

Altre attività, che hanno rafforzato i rapporti di partnership con gli attori socioeconomici locali, sono i progetti Work in Progress, LPU, Dione (Donne Impiego Opportunità Nuove con l'E-learning), Totem ANMIL: gli O.S.I.C. hanno contribuito alla loro implementazione grazie alla preparazione e alla partecipazione di alcuni incontri organizzativi.

Nello specifico, il progetto Dione è stato realizzato con il sostegno del Servizio Pari Opportunità della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e in collaborazione con il Servizio Lavoro-Centro per l'Impiego, il Consiglio Provinciale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro, Maraviglia Associazione e l'Associazione Gattanera: esso si rivolge in particolare a donne, immigrati, giovani in cerca di prima occupazione ed è stato creato allo scopo di aumentare la conoscenza e le possibilità di reperimento di informazioni in materia di orientamento al lavoro, attraverso l'erogazione di corsi a distanza finalizzati allo sviluppo di strategie d'intervento efficaci e concrete per contrastare la disoccupazione

Infine, si segnala l'utilizzo dell'O.S.I.C. per la realizzazione di rapporti specifici sul Mercato del Lavoro locale (elaborati statistici periodici e su target, con particolare riferimento all'occupazione giovanile), sulle attività svolte dal Servizio lavoro e per l'implementazione del sito internet dedicato. Nello specifico sono stati realizzati:

- 2 rapporti statistici periodici (uno trimestrale e uno annuale sulla situazione del mercato del lavoro locale);
- 4 rapporti tematici (uno sulla condizione occupazionale dei laureati, due sulla disoccupazione giovanile in provincia di Trieste e uno sulle attività del Servizio lavoro provinciale);

- circa 30 incontri per l'implementazione e l'aggiornamento del sito web del servizio lavoro provinciale.

Tab. 9- Azioni di Sistema Provincia di Trieste

FUNZIONE/ ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'
11.Monitoraggio fisico e finanziario di altre iniziative FSE	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio Ob. 3 Programmazione 2000-2006 FSE – Az. n.7 e Ob. 2 Programmazione 2007-2013 FSE (Progetto imprendere). • Supporto agli adempimenti contabili relativi alla concessione di contributi Progetto professionisti in famiglia (LR 18/2005, c.2, l. 9): monitoraggio scadenze rendiconti e certificazioni.
12.Supporto alla struttura centrale negli interventi di sviluppo di relazioni interfunzionali e partnership con gli attori socioeconomici locali per i CPI	<ul style="list-style-type: none"> • Istruttoria su erogazione incentivi alle famiglie – Progetto Assistenti familiari. • <u>Creoimpresa@provincia.trieste.it</u>. • Sportello ERDISU. • Collaborazione per i progetti Work in Progress, Dione, Totem ANMIL, LPU e per le attività della Commissione provinciale del lavoro.
13.Reperimento/diffusione aggiornamenti normativi in materia di lavoro (a livello nazionale, regionale, provinciale, in materia di lavoro)	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a un seminario su materia fiscale, presso il servizio servizi sociali del Comune di Trieste a cura dell'Ordine Consulenti del lavoro
14.Supporto alla struttura centrale nei rapporti con attori istituzionali connessi con servizi amministrativi dei CPI (INPS; INAIL, Dir. Prov. Del Lav., Comuni ecc)	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla struttura centrale nella promozione del MdL per target specifici. Partecipazione a iniziative volte a promuovere il Servizio Lavoro, a incontri per sviluppare la collaborazione con l'Università di Trieste e a riunioni del CLES (Comitato Emersione del Lavoro Sommerso) presso la DPL di Trieste.
15.Monitoraggio fisico e finanziario di iniziative non FSE	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto all'attività di monitoraggio e rendicontazione.
16.Elaborazione, analisi e diffusione dati statistici e sul servizio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione ed analisi dei dati statistici come Osservatorio del MdL provinciale. • Supporto alla struttura centrale per l'aggiornamento e

FUNZIONE/ ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'
	gestione del sito web del Servizio Lavoro della Provincia di Trieste.

4.3 La Provincia di Udine

La Provincia di Udine ha rafforzato l'interazione con le aziende del territorio incrementando la propria capacità di fornire risposte immediate agli attori imprenditoriali sia per quanto riguarda la consulenza generalizzata in materia di lavoro e dei relativi adempimenti amministrativi sia per quanto concerne più specificatamente gli incentivi alle imprese (tab. 10). A tal proposito, è significativo osservare il numero di contatti effettuati via mail o telefono per offrire assistenza di tipo amministrativo (pari a 406, mentre più di 100 sono stati i contatti di persona o telefonicamente su richiesta specifica da parte delle aziende). I rapporti degli O.S.I.C. avvenuti con aziende ed enti di rappresentanza in seguito ad un precedente contatto effettuato dalle stesse strutture Provinciali sono stati 35 e riguardavano specificatamente gli incentivi alle imprese.

Infine, come nelle altre Province, gli O.S.I.C. sono stati impegnati nella gestione amministrativa degli incentivi e nella verifica della correttezza degli stessi. Nel primo semestre le pratiche per l'erogazione di incentivi seguite dagli operatori sono state 97. Nello specifico si evidenzia che in questo caso non è stato seguito e monitorato solamente l'iter amministrativo, ma anche finanziario, producendo un report specifico sull'attribuzione dei fondi a bilancio.

Tab.10 - Attività rivolte alle imprese Provincia di Udine

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'
1.Consulenza amministrativa alle imprese/consulenti del lavoro/datori di lavoro (adempimenti, normativa e incentivi in materia del lavoro)	<ul style="list-style-type: none"> • Contatti/incontri mail/tel. • Contatti/incontri su richiesta.
2.Erogazione/gestione a livello provinciale degli incentivi all'assunzione	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione di informazioni finalizzate su impulso. • Erogazione incentivi.
3.Monitoraggio fisico e finanziario degli incentivi alle imprese	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica periodica stato avanzamento pratica. • Verifica periodica decreti di attribuzione fondi e verifiche di bilancio.

**Riclassific. da "Azioni di sistema"*

Per quanto riguarda le attività di raccordo con i Cpi (tab. 11), la Provincia di Udine si è concentrata su una serie di attività finalizzate a rafforzare il sistema creato dalla formazione e dai centri per l'impiego. Le attività svolte hanno riguardato:

- il coordinamento con i Cpi, Italia Lavoro e Regione attraverso una serie di incontri e 2 report di monitoraggio delle attività del Servizio Lavoro;
- l'analisi del fabbisogno formativo della domanda di lavoro per settore di impresa e tipologie di profili maggiormente richiesti;
- l'analisi dell'offerta formativa a disposizione e la realizzazione di circa 28 incontri e seminari informativi sul tema;
- l'analisi dei fabbisogni formativi dei soggetti disabili, svantaggiati e beneficiari di ammortizzatori sociali in deroga e l'elaborazione di un report;
- la gestione e il monitoraggio degli interventi relativi alla Linea 17 per i soggetti disoccupati e Linea 20 finalizzata a sostenere il collocamento mirato dei disabili, nell'ambito del documento di "Pianificazione periodica delle operazioni PPO_Annualità 2009" (se primo semestre 2010 le work experience validate sono state 378 e i corsi attivati 18);
- l'assistenza telefonica e via mail ai Cpi nelle proposte di inserimento lavorativo dei soggetti disabili e disoccupati.

Tab. 11 - Attività di raccordo con i Cpi Provincia di Udine

FUNZIONE / ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'
4.Supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni alle imprese/domanda di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi e monitoraggio periodico domanda lavoro provinciale per settore, impresa, profili più richiesti; • Incontri/seminari periodici di coordinamento con CPI; • Incontri con altri partner.
6.Reperimento/diffusione ai CPI documentazione in materia di formazione professionale	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta informazioni sull'offerta formativa. • Incontri e seminari informativi.
7.Supporto ai CPI nelle proposte di inserimento nei corsi di formazione dei lavoratori beneficiari di ammortizzatori in deroga e soggetti disabili	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta informazioni e fabbisogni formativi dei soggetti disabili, svantaggiati e beneficiari di ammortizzatori in deroga ed elaborazione di un report. • Incontri/seminari informativi

FUNZIONE / ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione programmazione Linea 20 • Gestione programmazione linea 17 • Consulenza CPI nelle proposte di inserimento.
8.Monitoraggio avvio, frequenza e conclusione corsi di formazione da parte dei lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta presso i CPI delle informazioni relative a avvio, frequenza, conclusione formazione Linea 17.

Come per le altre Province, anche le azioni di sistema rilevate a Udine sono numerose (tab. 12). Nello specifico, gli O.S.I.C. sono stati impiegati in attività di verifica fisica e finanziaria dello sportello Assistenti familiari, del progetto Operatore Unico e Operatori delle strutture centrali (in quest'ultimo caso è stata effettuata anche un'autoanalisi sulle proprie funzioni). Sono state elaborate 25 schedature sulle attività svolte dallo Sportello assistenti familiari, 81 schede sul progetto Operatore Unico e 30 sul Potenziamento delle strutture centrali. Inoltre, nell'ambito del programma "Lavoro e collocamento", gli Operatori hanno monitorato le risorse finanziarie e le attività dei progetti "Azione di supporto ai CPI in riferimento alla promozione e al coordinamento degli interventi a favore dei lavoratori provenienti dalle crisi", "Potenziamento dei servizi all'utenza attraverso lo sviluppo delle pagine web dedicate al lavoro" e "Sperimentazione di procedure comuni volte alla realizzazione di attività formative quali tirocini, work experience e corsi finalizzate all'inserimento e reinserimento lavorativo".

Il rafforzamento delle partnership, invece, si è concretato in 40 incontri con associazioni imprenditoriali, di categoria e sindacali: da questi sono scaturiti 10 report, di cui 2 preparatori agli incontri "cluster". Gli incontri nei cluster della Provincia di Udine (raggruppamenti territoriali di comuni) hanno avuto lo scopo di favorire il contatto tra gli Spi e i rappresentanti istituzionali del territorio (Comuni, sindacati, associazioni di categoria e Inps), favorendo lo scambio di informazioni in materia di lavoro e di politiche attive del lavoro in capo alla Provincia. Un'altra serie d'incontri realizzati dal Servizio lavoro provinciale è stata realizzata a favore dei lavoratori colpiti dalla crisi. Questa modalità operativa caratterizzata dallo scambio di informazioni attraverso riunioni e incontri con gli stakeholder rilevanti è stata utilizzata anche per lo sviluppo delle pagine web dedicate al Servizio lavoro provinciale.

Infine, sembra indicativo rilevare la presenza di una newsletter curata dagli Operatori centrali su normativa in materia di lavoro diffusa attraverso mailing-list, che contribuisce a rafforzare l'immagine degli Spi.

Tab. 12 - Azioni di Sistema Provincia di Udine

FUNZIONE / ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'
<p>11.Monitoraggio fisico e finanziario di altre iniziative FSE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica trimestrale delle risorse finanziarie destinate allo sportello Assistenti Familiari e ai progetti Operatore Unico e Potenziamento delle strutture centrali. • Verifica periodica dello stato avanzamento pratica del progetto Professioniste in famiglia e Assistenti familiari. • Verifica trimestrale delle attività realizzate nell'ambito dei progetti Operatore Unico e Potenziamento delle strutture centrali. • Verifica trimestrale delle risorse finanziarie e azioni attivate nell'ambito dei seguenti progetti: <ul style="list-style-type: none"> ○ progetto "Azione di supporto ai Cpi in riferimento alla promozione e coordinamento degli interventi a favore dei lavoratori provenienti dalle realtà di crisi", di cui al programma "lavoro e collocamento"; ○ progetto: "Potenziamento dei servizi all'utenza attraverso lo sviluppo delle pagine web dedicate al lavoro", di cui al programma "lavoro e collocamento"; ○ progetto "Sperimentazione di procedure comuni volte alla realizzazione di attività formative quali tirocini, work experience e corsi finalizzate all'inserimento e reinserimento lavorativo", di cui al programma "lavoro e collocamento".
<p>12.Supporto alla struttura centrale negli interventi di sviluppo di relazioni interfunzionali e partnership con gli attori socioeconomici locali per i CPI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contatti e incontri con attori PS (es. associazioni categoria). • Contatti/incontri con associazioni categoria per "Potenziamento dei servizi all'utenza attraverso lo sviluppo delle pagine web dedicate al lavoro", di cui al programma "Lavoro e Collocamento. • Organizzazione e sviluppo degli Interventi a favore dei lavoratori colpiti dalla crisi (contatti, incontri e report con attori in PS).
<p>13.Reperimento/diffusione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultazioni banche dati su normativa e

aggiornamenti normativi in materia di lavoro (a livello nazionale, regionale, provinciale, in materia di lavoro)	consulenti del lavoro. <ul style="list-style-type: none"> • Diffusione normativa attraverso diverse modalità: es. telematica su schede informativa, newsletter, organizzazione seminari/incontri con CPI e/o Imprese.
14.Supporto alla struttura centrale nei rapporti con attori istituzionali connessi con servizi amministrativi dei CPI (INPS; INAIL, Dir. Prov. Del Lav., Comuni ecc)	<ul style="list-style-type: none"> • Contatti con attori Istituzionali • Organizzazione incontri con attori Istituzionali

5. Conclusioni

Da questa prima analisi di quanto svolto dagli O.S.I.C. emergono alcuni elementi trasversali alle quattro Province e altri peculiari di ciascun ente, che denotano un processo di adattamento tra le esigenze degli Spi e le attività previste nel disciplinare di approvazione del progetto per il potenziamento delle strutture centrali dei Servizi lavoro provinciali. Gli operatori, infatti, sono stati utilizzati sia per realizzare funzioni strettamente previste dal disciplinare sia per sviluppare servizi rilevanti per le organizzazioni provinciali ma non definite nel progetto di Potenziamento delle strutture centrali.

Un primo elemento da considerare è quindi la coerenza delle attività svolte dagli O.S.I.C. nelle varie Province. Nello specifico, le azioni rivolte alle imprese dovevano svilupparsi in linea teorica da un lato come attività legate al marketing territoriale dall'altro come canale privilegiato per la gestione, erogazione e monitoraggio degli incentivi alle imprese. Per quanto riguarda il primo tipo di attività, pur essendo citata nelle schede di rilevazione in modo esplicito solo a Trieste, si nota come sia presente con modalità diverse in tutte e tre le province: a Pordenone e a Udine si tratta di un servizio di consulenza telefonico o via mail, mentre a Trieste è stato istituito uno sportello dedicato alle esigenze delle imprese (sportello Ezit). Accanto a questo, si rileva la presenza presso questa Provincia di una modalità operativa simile a un protocollo per realizzare le attività di marketing, che ha favorito non solo il rafforzarsi della possibilità di contatto con le aziende (139 aziende contattate da gennaio a giugno), ma anche dell'erogazione di servizi quali la preselezione e la raccolta di vacancy. Nonostante la diversa organizzazione del servizio, si evidenzia come anche i contatti registrati in Provincia di Udine siano stati in ogni caso considerevoli (più di 400).

Anche le attività connesse alla gestione degli incentivi per le aziende finalizzati all'assunzione e alla stabilizzazione dei lavoratori e alla creazione nuove imprese sono state implementate con diverse caratteristiche a seconda del contesto di riferimento. In particolare, a Pordenone gli O.S.I.C. si sono concentrati sulla gestione dell'iter

amministrativo per l'erogazione di incentivi all'assunzione del personale a elevata qualificazione per le attività di ricerca (L.R. n.11/2003) e per la creazione di nuove imprese (art. 31, L. R. n.18/2005). A Trieste e a Udine, invece, è stato valorizzato il ruolo degli O.Si.C. nella gestione degli adempimenti formali e contabili per la concessione di più tipologie di contributi. Infine, solo a Trieste gli operatori sono stati utilizzati anche per eseguire una verifica sugli incentivi per l'assunzione e la stabilizzazione dei lavoratori erogati in precedenza e precisamente nel periodo 2007/2008. In linea di massima, quindi, per quanto riguarda questa funzione è possibile affermare che l'implementazione del servizio attraverso l'O.Si.C. è stato proporzionale alla necessità delle strutture provinciali di alleggerirsi di alcune pratiche amministrative e del relativo monitoraggio, che comportavano un iter burocratico abbastanza complesso.

Per quanto riguarda l'incremento delle azioni di raccordo con i Cpi finalizzate all'integrazione della presa in carico dei lavoratori da parte dei Cpi con percorsi formativi finalizzati che ne aumentino l'occupabilità, anche in questo caso l'implementazione delle attività varia in modo considerevole a seconda delle province considerate. A Pordenone, tali iniziative si sono concentrate nel supporto alla gestione contabile dei contributi per l'assunzione dei lavoratori disabili (L.n. 68/99). A Trieste, invece, tale area d'azione appare sviluppata in molteplici direzioni (dalla rilevazione dei fabbisogni delle imprese per settori e profili maggiormente richiesti, alla gestione di Ergon@t per migliorare il matching tra domanda e offerta di lavoro, alla gestione contabile e amministrativa delle graduatorie riguardanti le Borse Lavoro e i tirocini). L'O.Si.C. quindi è stato impiegato per ottimizzare l'accompagnamento al lavoro dell'utenza che si rivolge al Cpi attraverso il miglioramento dell'analisi delle dinamiche del mercato del lavoro locale e il rafforzamento dell'utilizzo degli applicativi per l'incrocio domanda e offerta di lavoro. Come già evidenziato in precedenza, infine, la Provincia di Udine ha utilizzato gli O.Si.C. per armonizzare l'accompagnamento al lavoro e i percorsi formativi, impegnando gli operatori non solo nel contatto con le aziende per la raccolta delle vacancy e l'analisi della domanda, ma anche per la gestione della Linea 17 e Linea 20 del FSE specificatamente destinate alla formazione.

Tra le azioni di sistema, infine, sono state registrate le attività maggiormente eterogenee tra le tre Province. Nonostante ciò, un elemento comune alle tre Amministrazioni è l'impiego degli O.Si.C. per la realizzazione del monitoraggio fisico e finanziario delle iniziative legate al FSE (progetti Operatore Unico e Potenziamento delle strutture centrali). Anche il progetto Professionisti in famiglia è stato realizzato grazie all'apporto degli O.Si.C.

Nello specifico, a Pordenone le attività degli operatori erano indirizzate al supporto nella realizzazione delle fasi iniziali e conclusive di progettualità realizzate in partnership con la Regione FVG e Italia Lavoro (LSU, PARI, Welfare to work, PAICOM) quali la predisposizione degli adempimenti amministrativi, l'analisi della documentazione, la stesura di Regolamenti e il mantenimento dei contatti con gli Enti interessati.

Per quanto riguarda la sintesi e la diffusione degli aggiornamenti normativi in materia di lavoro, a Pordenone, le attività svolte dagli O.Si.C. interessavano alcuni aspetti specifici, quali il Lavoro accessorio, i LPU e la divulgazione della Legge finanziaria regionale in materia di assunzioni nella pubblica amministrazione (L.R. n. 24/2009). Per quanto riguarda, invece, le relazioni con gli attori istituzioni connessi ai servizi amministrativi dei Cpi si segnala la

raccolta presso l'Inps dei dati che si riferiscono alla CIGS e alla CIGO da trasmettere all'Agenzia regionale per il lavoro. Altre attività affidate agli O.Si.C. sono state il monitoraggio del programma PARI e dei Fondi ministeriali per il potenziamento degli SPI, nonché la stesura della relazione relativa all'attività semestrale del Settore Politiche del lavoro della Provincia. In generale, quindi, a Pordenone gli operatori hanno prodotto una serie di strumenti destinati da un lato ai livelli amministrativi superiori (Agenzia Regionale per il lavoro e Italia Lavoro), dall'altro ai Comuni o ad altri enti locali coinvolti (trasmettendo i contenuti attraverso bandi e regolamenti).

A Trieste, gli O.Si.C. sono stati impiegati in misura minore nel monitoraggio di iniziative FSE: è stato realizzato, infatti, esclusivamente l'aggiornamento delle banche dati e della gestione degli iter per le attività ispettive del progetto Imprenderò –programmazione 2000/06 e 2007/13. Al contrario, gli operatori sono stati utilizzati in misura maggiore nel supporto all'erogazione di incentivi (Imprenderò e progetto Assistenti famigliari), nell'erogazione di informazioni in partnership con altri enti (sportello ERDISU) o su specifiche attività progettuali (creoimpresa@provincia.trieste.it, Dione, Work in Progress, Totem ANMIL e LPU). Un aspetto caratteristico della Provincia di Trieste, per quanto riguarda la realizzazione delle azioni di sistema, è la consistente attività di analisi dei dati riguardanti il mercato del lavoro che ha portato all'elaborazione di rapporti periodici e per target specifici, nonché l'aggiornamento del portale web del Servizio Lavoro della Provincia. Tra tutte le iniziative sopra indicate, si individua una peculiare attenzione per i giovani: su questo specifico target grazie alla professionalità degli O.Si.C sono stati elaborati alcuni rapporti di analisi, implementati progetti (ceroimpresa@provincia.trieste.it) e realizzati servizi ad hoc (sportello Erdisu).

Per quanto riguarda la Provincia di Udine, accanto alla verifica periodica delle attività e delle risorse finanziarie per iniziative FSE, le attività rilevate sono finalizzate al rafforzamento delle partnership con gli attori locali: nello specifico sono stati realizzati incontri con associazioni di categoria, istituzioni ed enti locali su base territoriale (cluster), con particolare attenzione ai lavoratori colpiti dalla crisi. Inoltre, lo scambio di informazioni sui temi del lavoro è stato favorito dalla diffusione di una newsletter gestita dagli operatori.

Da questa disamina delle azioni realizzate dagli O.Si.C si evidenzia come le nuove risorse a disposizione delle Province siano state inserite in un ambiente organizzativo con strategie, strutture amministrative e risorse definite e pre-esistenti, che hanno condizionato in parte il diverso grado di implementazione delle attività svolte dagli operatori. Accanto, infatti, a iniziative previste in modo esplicito dal modello teorico di riferimento, si riscontrano alcune misure peculiari di ciascuna Provincia. Inoltre, anche l'ambiente esterno alle Amministrazioni, inteso come contesto socioeconomico di riferimento, influisce nell'analisi delle funzioni svolte dagli O.Si.C. Questo non solo perché una delle finalità degli operatori è lo sviluppo di relazioni con gli attori presenti sul territorio, ma anche perché quanto più elevata è la domanda reale o potenziale di servizi da parte dei cittadini e delle imprese tanto più è l'Amministrazione si attiva per erogare tali risposte. In questo senso, ad esempio, tra le varie iniziative, a Pordenone la professionalità degli O.Si.C è stata utilizzata su specifiche progettualità, a Udine ci si è concentrati sul raccordo con la formazione, a Trieste sono stati implementati alcuni sportelli per target specifici. Tali considerazioni sono ancor più valide se

si tiene conto della flessibilità che contraddistingue O.S.I.C. non solo per quanto riguarda i compiti svolti ma anche rispetto al suo inserimento all'interno dell'organizzazione del Servizio lavoro: esso, infatti, non appartiene necessariamente a una specifica unità operativa, ma può essere collocato laddove l'Amministrazione ne ravvisava la maggiore opportunità.

Bibliografia

AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO (2008), *Crisi occupazionali e riforma dei servizi per il lavoro*, Agenzia Regionale del lavoro e della formazione professionale, Franco Angeli, Milano

DEMURTAS M., LANDI R. (2008), *Lo sviluppo dei servizi pubblici per l'impiego attraverso la chiave di lettura strategica delle crisi industriali: elementi di riflessione*, in *Crisi occupazionali e riforma dei servizi per il lavoro*, Agenzia Regionale del lavoro e della formazione professionale, Franco Angeli, Milano

MARTINI A., SISTI M. (2009), *Valutare il successo delle politiche pubbliche. Metodi e casi*, Il Mulino, Bologna

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia – Agenzia regionale per il lavoro, *Masterplan regionale dei Servizi per il lavoro – Programmazione 2007-2013*

Allegato 1 – Scheda di raccolta dati

Area di attività	Funzione/attività	Articolazione attività (alcune ipotesi)	Indicatori di monitoraggio (indicatori di processo e di obiettivo)	Strumenti di lavoro/fonti di verifica
Azioni rivolte alle imprese	<p>Consulenza amministrativa alle imprese (adempimenti, normativa e incentivi in materia del lavoro)</p> <p><i>È prevista una attività di “marketing territoriale” con aziende e/o associazioni di categoria?</i></p>	<p>Specificare azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contatti/incontri finalizzati • ... • ... • ... 	<p>N. consulenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N. contatti/incontri con aziende/enti di rappresentanza • Tipo di adempimento amministrativo/normativa di riferimento/incentivo • Ragione sociale azienda (tipo di azienda) • Settore di appartenenza azienda (Ateco) • Numero dipendenti dell'azienda 	
	<p>Erogazione/gestione a livello provinciale degli incentivi all'assunzione</p>	<p>Specificare azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erogazione incentivi (pratiche aperte/chiuso) • ... 	<p>N. incentivi all'assunzione erogati (a loro volta articolabili all'interno secondo tipo azienda e incentivo)</p>	
	<p>Monitoraggio fisico e finanziario degli incentivi alle imprese</p>	<p><i>Specificare azioni:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultazioni banche dati, normativa, consulenti del lavoro ... (?) • Verifica periodica stato avanzamento pratica (?) 	<p><i>N. schedature/raccolta/classificazione incentivi (per tipologia, criteri di accesso, importo erogabile)</i></p>	
Azioni di sistema	<p>Monitoraggio fisico e finanziario di altre iniziative FSE (a cavallo tra azioni sistema e azioni imprese)</p>	<p><i>Specificare azioni:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultazioni banche dati, normativa, consulenti del lavoro ... (?) • Verifica periodica stato avanzamento pratica (?) 	<p><i>N. schedature/raccolta/classificazione iniziative FSE (tipologia, criteri di accesso, importo erogabile ecc.)</i></p>	

Allegato 1 – Scheda di raccolta dati

	Supporto alla struttura centrale negli interventi di sviluppo di relazioni interfunzionali e PS con gli attori socioeconomici locali per i CPI	<p>Specificare azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contatti con attori PS • Organizzazione incontri con attori PS (es. associazioni categoria) • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • N. contatti (tipo ed esito) • N. incontri (tipo ed esito: es. accordo su specifici obiettivi e azioni) • ... 	
	Reperimento/diffusione aggiornamenti normativi in materia di lavoro (a livello nazionale, regionale, provinciale, in materia di lavoro)	<p>Specificare azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultazioni banche dati, normativa, consulenti del lavoro • Modalità di diffusione (es. telematica su schede; newsletter; organizzazione seminari/incontri CPI e/o Imprese) 	<ul style="list-style-type: none"> • N. schedature/raccolta aggiornamenti (tipologia, criteri accesso, importo erogabile) • N. newsletter/schede inviate • N. seminari/incontri ecc. 	
	Supporto alla struttura centrale nei rapporti con attori istituzionali connessi con servizi amministrativi dei CPI (INPS, INAIL, Dir.Prov.Lav., Comuni ecc.)	<p>Specificare azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contatti con attori Istituzionali • Organizzazione incontri con attori Istituzionali • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • N. contatti (tipo ed esito) • N. incontri (tipo ed esito) • N. e tipo accordi • ... 	
Azioni raccordo CPI	Supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni alle imprese/domanda di lavoro	<p>Articolazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contatti/incontri con associazioni categoria • Analisi/monitoraggio periodico domanda lavoro provinciale per settore, impresa, profili più richiesti (allineamento con offerta lavoro CPI) • Incontri/seminari periodici di coordinamento con CPI • Invio schede sintetiche di analisi • Contatti/incontri con imprese 	<ul style="list-style-type: none"> • N. contatti/incontri con ass. cat. • Dati monitoraggio periodico (definizione imprese/settore-target) • N. incontri/seminari • N. schede sintetiche di analisi • ... • ... 	

Allegato 1 – Scheda di raccolta dati

		<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta vacancies a breve/medio/lungo • ... 		
	Raccolta segnalazioni dei CPI sui fabbisogni formativi per i lavoratori disoccupati	<p>Specificare azioni modalità di raccolta fabbisogni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta scheda fabbisogni formativi (anagrafica soggetto, caratteristiche, competenze formare, ecc.) <p>Incontri periodici di coordinamento/analisi fabbisogni formativi specifici (specificazione aree di formazione, tipo di formazione, linea azione formativa e n. lavoratori)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N. schede pervenute/raccolte • N. incontri e classificazione domanda formativa e linee formative in raccordo con sistema formazione professionale 	
	Reperimento/diffusione ai CPI documentazione in materia di formazione professionale	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta informazioni sull'offerta formativa • Invio periodico ai CPI di info sull'offerta formativa disponibile (newsletter; brochure) • Incontri/seminari informativi 	<ul style="list-style-type: none"> • N. e tipo informazioni • N. newsletter, brochure ecc. inviate • N. incontri/seminari informativi • ... 	
	Supporto ai CPI nelle proposte di inserimento nei corsi di formazione dei lavoratori beneficiari di ammortizzatori in deroga e soggetti disabili	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta informazioni e fabbisogni formativi su soggetti beneficiari ammortizzatori in deroga e soggetti disabili • Consulenza CPI nelle proposte di inserimento (specificare supporto/strumento/modalità di consulenza: es. incontro, invio scheda, telefonica ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • N. consulenze ai CPI 	
	Monitoraggio avvio, frequenza e conclusione corsi di formazione da parte dei lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta info su avvio, frequenza, conclusione dai CPI (data-base) 	<ul style="list-style-type: none"> • Frequenze desumibili da data-base 	

Allegato 2 - Provincia di Pordenone

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO
1.Consulenza amministrativa alle imprese	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui informativi sulle forme di incentivo disponibili 	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui informativi frontali e telefonici
2.Erogazione/gestione a livello provinciale degli incentivi all'assunzione	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione incentivi per assunzioni di personale ad elevata qualificazione per attività di ricerca (L.R. n.11/2003) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le imprese sono state seguite nei seguenti procedimenti: <ul style="list-style-type: none"> a. n. 13 richieste de minimis b. n. 12 avvii di procedimento c. n. 6 determine concessione contributi d. n. 10 comunicazioni concessione contributo e. n. 9 ordinanze di pagamento f. n. 4 comunicazioni di pre-revoca g. n. 1 determina di revoca del contributo h. n. 2 comunicazioni reiezione
2.Erogazione/gestione a livello provinciale degli incentivi all'assunzione	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione incentivi per la creazione di nuove imprese art. 31 L.R.18/2005 * 	<ul style="list-style-type: none"> • Le imprese sono state seguite nei seguenti procedimenti: <ul style="list-style-type: none"> a. n. 20 verifica ammissibilità per concessione contributo b. n. 10 determina ammissione ditte c. n.10 comunicazione ammissione ditte d. n. 8 Richieste de minimis e. n. 10 avvii del procedimento f. n. 6 reiezioni – reiezioni g. n. 32 comunicazioni concessione contributo

Azioni rivolte alle imprese

Allegato 2 - Provincia di Pordenone

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO
	*Riclassific. da "Azioni rivolte ai cittadini"	h. n. 2 richieste dichiarazioni fine rendicontazione i. n. 6 reiezioni – reiezioni
Racc. Cpi	3.Supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni alle imprese/domanda di lavoro <ul style="list-style-type: none"> • Gestione convenzioni e contributi lavoratori disabili L. n. 68/99 (ordinanze di pagamento, contatti telefonici/consulenze). 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione convenzioni e contributi lavoratori disabili L. n. 68/99: effettuate n. 4 ordinanze di pagamento.
Azioni di sistema	11.Monitoraggio fisico e finanziario di altre iniziative FSE <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio finanziario Professionisti in famiglia: <ul style="list-style-type: none"> a. raccolta documentazione relative alle risorse spese, attraverso l'Ufficio Personale della Provincia e rielaborazione dati; b. imputazione dati nel relativo form con la relative pezze giustificative. • Monitoraggio attività degli Operatori Unici attivi presso i CPI della Provincia di Pordenone: <ul style="list-style-type: none"> a. raccolta e sistematizzazione dati sulle attività dei singoli operatori; b. invio prospetto riepilogativo all'Agenzia Regionale del Lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Form finanziario inviato all'Agenzia Regionale del Lavoro. • Prospetti mensili di monitoraggio inviati all'Agenzia Regionale per il Lavoro tra dicembre 2009 e giugno 2010.
	12.Supporto alla struttura centrale negli interventi di sviluppo di relazioni interfunzionali e partnership con gli attori socioeconomici locali per i CPI <ul style="list-style-type: none"> • Progetto LSU: <ul style="list-style-type: none"> a. supporto all'ufficio personale nella stesura del Regolamento inerente la gestione dei lavoratori socialmente utili; b. supporto informativo alle Amministrazioni comunali e al Servizio lavoro della Provincia per la predisposizione e diffusione degli avvisi; c. coordinamento e monitoraggio delle adesioni dei lavoratori presso i CPI; d. gestione della convenzione con Tribunale e Procura per l'inserimento di LSU presso i loro uffici. 	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto LSU: <ul style="list-style-type: none"> a. regolamento LSU; b. avvisi pubblicati per l'avvio di LSU; c. n. 45 lavoratori inseriti nei Servizi della Provincia (coordinamento e monitoraggio).
A	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative di LPU: 	

Allegato 2 - Provincia di Pordenone

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO
	<p>a. coordinamento di un incontro con lavoratori in mobilità al fine di pubblicizzare ed esplicitare i requisiti delle iniziative di LPU, finanziate dalla Regione sulla base della legge finanziaria 2010;</p> <p>b. studio del Regolamento;</p> <p>c. invio Regolamento e note esplicative ai CPI;</p> <p>d. supporto ai Cpi per la diffusione dell'iniziativa e predisposizione comunicato stampa;</p> <p>e. supporto alle Amministrazioni comunali alla predisposizione dei progetti (telefonate, incontri..).</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Chiusura programma PARI: raccolta della documentazione relativa agli incentivi e alla dote formativa, concessi durante tutta la durata del progetto, e invio della documentazione a Italia Lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Chiusura programma PARI: documentazione inviata ad Italia Lavoro.
	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla realizzazione del programma "Welfare to work" promosso dal Ministero del lavoro: analisi progetti e bozza del bando proposta dalla Regione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programma "Welfare to work": Bozza bando rivista, secondo i criteri della Provincia e inviata alla regione.
	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto "PAICOM" Programma annuale di intervento per il collocamento dei militari: interazione con referente dell'Agenzia regionale del Lavoro e invio prospetto informativo ai coordinatori del CPI. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto "Professionisti in famiglia" e "Assistenti familiari": <ul style="list-style-type: none"> a. incontro tecnico con la coordinatrice regionale; b. analisi bozza Regolamento per gli incentivi alle famiglie e attività per l'avvio Regolamento incentivi (modulistica, iter procedurale, contatti con gli enti interessati, attivazione campagna informativa); 	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto "Professionisti in famiglia": <ul style="list-style-type: none"> b. regolamento rivisto con le osservazioni dell'ufficio locale inviato all'Agenzia Regionale per il Lavoro per il confronto sullo sviluppo del progetto (in particolare la parte relativa alla erogazione degli incentivi alle famiglie virtuose).

Allegato 2 - Provincia di Pordenone

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO
	c. coordinamento sportello Assistenti familiari; d. elaborazione monitoraggio domande pervenute.	c. apertura e buon funzionamento sportello per la presentazione delle domanda di incentivi. d. monitoraggio delle domande pervenute.
13.Reperimento/diffusione aggiornamenti normativi in materia di lavoro (a livello nazionale, regionale, provinciale, in materia di lavoro)	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla progettazione per la partecipazione al bando Azione ProvincE giovani (Analisi del bando collaborazione scrittura progetto). • Approfondimento sulla normativa riguardante il Lavoro accessorio: raccolta e studio normativa e diffusione normativa presso gli operatori interni ed esterne (Amministrazioni Comunali, etc..). • Studio e divulgazione della finanziaria regionale (L.R. n. 24/2009): collaborazione alla stesura di un quesito in materia di assunzioni nella PA (studio della legge regionale, confronto con la Responsabile del Servizio, collaborazione alla predisposizione del quesito da porre ai referenti regionali). 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione relativa al progetto Azione ProvincE giovani completato • Sviluppo della conoscenza nell'ambito della normativa del lavoro accessorio. • Diffusione Regolamento LPU presso Amministrazioni comunali. → n. 1 quesito inviato il 19.01.2010 ai referenti regionale.
Azioni di 14.Supporto alla struttura centrale nei rapporti con attori istituzionali connessi con servizi amministrativi dei	<ul style="list-style-type: none"> • Studio e attività di sintesi del nuovo regolamento Politiche Attive del Lavoro: attività informative per i Cpi su incentivi all'assunzione • Rielaborazione dati CIGS Provincia di Pordenone: <ul style="list-style-type: none"> a. richiesta dati alla Direzione Lavoro della Regione; b. richiesta dati all'INPS; c. confronto con l'INPS e Regione per verifica dati acquisiti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prospetto riepilogativo dati CIGS.

Allegato 2 - Provincia di Pordenone

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO
CPI (INPS; INAIL, Dir. Prov. Del Lav., Comuni ecc)	<ul style="list-style-type: none"> • Dati CIGO INDUSTRIA Provincia di Pordenone <ul style="list-style-type: none"> a. raccolta verbali INPS CIGO; b. trasmissione verbale all'incaricato dell'Agenzia Regionale del Lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbali mensili su CIGO trasmessi all'Agenzia regionale per il lavoro (da gennaio 2010 a maggio 2010)
	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio programma PARI promosso dal Ministero del Lavoro: <ul style="list-style-type: none"> a. verifica presso i CPI dello status occupazionale dei beneficiari; b. predisposizione quadro riepilogativo e invio del prospetto alla Direzione Lavoro della Regione e dei nominativi dei beneficiari del sostegno al reddito 12/01/2010 a Italia Lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prospetto riepilogativo Programma PARI contenente i 23 nominativi dei beneficiari "iniziali" del progetto, di cui solo 17 ancora in possesso dei requisiti per accedere al sostegno al reddito- Verifica criteri avvenuta a dicembre 2009.
15.Monitoraggio fisico e finanziario di iniziative non FSE	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio stato di avanzamento della spesa e la relazione qualitativa sulle attività finanziate dai Fondi ministeriali per il potenziamento degli SPI: <ul style="list-style-type: none"> a. raccolta documentazione dati relativi alle risorse spese attraverso un confronto con l'ufficio personale dell'Ente; b. rielaborazioni dati e compilazione relativo form. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prospetto riepilogativo rappresentativo dello stato di avanzamento della spesa e delle attività previste dal progetto; III relazione mensile di monitoraggio (da dicembre 2009 a maggio 2010).
	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio finanziario delle risorse trasferite secondo l'art.11 L.R. 17/2008 (I, II, III, IV trimestre 2009 e I trimestre 2010): <ul style="list-style-type: none"> a. raccolta documentazione dati relativi alle risorse spese attraverso un confronto con l'ufficio personale dell'Ente; b. rielaborazioni dati e compilazione form di raccolta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Invio dei 5 prospetti di monitoraggio trimestrale all'Agenzia Regionale del Lavoro.
16.Elaborazione, analisi e diffusione dati statistici e sui servizio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione sull'attività del Settore Politiche del Lavoro: <ul style="list-style-type: none"> a. raccolta e rielaborazione dati; b. collaborazione alla stesura della relazione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione secondo semestre 2009.

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO	STRUMENTI DI LAVORO/FONTI DI VERIFICA	
Azioni rivolte alle imprese	1.Consulenza amministrativa alle imprese (adempimenti, normativa, incentivi in materia del lavoro e informazioni sul servizio Lavoro)	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello EZIT: a. Servizio di preselezione per l'incrocio domanda offerta di lavoro; b. Attivazione di percorsi formativi in azienda attraverso l'utilizzo di tirocini formativi, work experience, borse lavoro ecc.; c. Consulenza per contributi disciplinati da regolamenti attuativi Art. 30, 31, 32, 33 e 48 L.R. n 18/2005 per assunzioni, stabilizzazioni di personale e avvio nuove imprese; d. Assistenza per adempimenti amministrativi connessi alle tematiche del lavoro (assistenza nella compilazione modulistica). <p style="text-align: center;"><i>*Riclassific. da "Azioni di sistema"</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello EZIT: a. n. 21 richieste di imprese per copertura di vacancies; b. n. 21 richieste di imprese per attivazione di tirocini formativi; c. n. 21 imprese hanno richiesto contributi per nuove assunzioni, di cui 9 hanno presentato effettivamente domanda; d. n. 23 colloqui per erogazione informazioni a persone interessate al contributo per l' avvio di nuova impresa; e. n. 30 contatti telefonici e n. 24 contatti allo sportello per informazioni generiche. 	Domande e altri documenti in atti
	2.Erogazione/gestione e a livello provinciale degli incentivi all'assunzione	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto agli adempimenti contabili relativi alla concessione di contributi Art. 30, 31, 32, 33 e 48 L.R. n 18/2005 e L.R. 11/2003 (elevata qualificazione)* 	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla verifica della correttezza contabile delle determinazioni di concessione /impegno / liquidazione e verifica stato avanzamento liquidazioni/pagamenti (circa 70 determinazioni). 	Applicazione per la gestione degli atti amministrativi (ADWeb)

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO	STRUMENTI DI LAVORO/FONTI DI VERIFICA	
3. Monitoraggio fisico e finanziario degli incentivi alle imprese	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio incentivi per assunzioni, stabilizzazioni (Art. 30 e 33 L.R. n 18/2005) a. Controllo domande di assunzione con incentivi (art. 30 L.R. n. 18/2005) nel periodo 2007/08; b. Controllo domande di stabilizzazione con incentivi (art. 33 L.R. n. 18/2005) nel periodo 2007/08; c. Trasmissione dei risultati all'operatore competente per avvio procedura di recupero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio incentivi per assunzioni, stabilizzazioni (Art. 30 e 33 L.R. n 18/2005) a. Controllo di n. 588 incentivi erogati per l'assunzione: di questi, 71 sono stati revocati. b. Controllo di n. 195 incentivi erogati per la stabilizzazione: di questi 28 sono stati revocati. 	<p>Ergon@t (Le domande sono state controllate una alla volta su Ergon@t)</p>	
Racc. Cpi	4. Supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni delle imprese/domanda di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla direzione centrale nel confronto con il coordinatore del CPI e gli addetti ai servizi ai lavoratori e alle aziende: a. riunioni periodiche e sistematiche (minimo 1 alla settimana) con tutti gli operatori del Centro per l'Impiego per coordinare le azioni; b. stesura verbali e trasmissione degli stessi agli interessati. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla direzione centrale nel confronto con il coordinatore del CPI e gli addetti ai servizi ai lavoratori e alle aziende: a. n. 19 (da febbraio a giugno); b. n. 19 verbali delle riunioni (da febbraio a giugno). 	<p>Stampati - Pagine web Osservatorio MdL provinciale</p>

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO	STRUMENTI DI LAVORO/FONTI DI VERIFICA	
Azioni di raccordo con i Cpi	9. Monitoraggio fisico e finanziario interventi attivati dai CPI	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di marketing territoriale e supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni alle imprese/domanda di lavoro per settore e dei profili più richieste dalle imprese: a. preparazione contenuti per la scheda di rilevazione visite in azienda ; b. preparazione materiale informativo per aziende; c. supporto alla presentazione di rose candidati, contatti e incontri con imprese, raccolta vacancies; d. raccolta disponibilità tirocini, lavoro accessorio, attivazione di interventi di tirocini e borse lavoro; e. verifica degli esiti della presentazione delle candidature con enti e imprese; f. analisi dati sugli utenti CPI e monitoraggio periodico attività CPI; g. incontri/seminari periodici di coordinamento con CPI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di marketing territoriale supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni alle imprese/domanda di lavoro: a. n. 3 incontri su preparazione scheda di rilevazione visite in azienda b. n. 7 incontri per preparazione materiale informativo per le aziende d. n. 48 rose di candidati inviate alle aziende (numero comprensivo di elenco candidati disponibili a svolgere un tirocinio) e n. 91 tirocini attivati; e. n. 139 Contatti/incontri con imprese; f. n. 13 report su monitoraggio periodico attività CPI e 1 seminario per presentazione monitoraggio (Koper); g. n. 6 incontri periodici con coordinamento CPI. 	Registro contabile presso l'ufficio applicazione per la gestione degli atti amministrativi (ADWeb)
	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla direzione centrale nella verifica della correttezza contabile degli atti relativi all'attivazione di interventi da parte del CPI con spesa a carico dell'ente promotore (tirocini, Borse Lavoro): a. aggiornamento registro contabile dei tirocini e delle borse lavoro attivate dal CPI; b. controllo formale e contabile di atti amministrativi (determine di attivazione, liquidazione, proroga, cessazione di tirocini e borse lavoro). 	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla direzione centrale nella verifica della correttezza contabile degli atti relativi all'attivazione di interventi da parte del CPI con spesa a carico dell'ente promotore (tirocini, Borse Lavoro): a. aggiornamenti settimanali e contatti mensili con i servizi preposti al pagamento dei tirocini e borse lavoro per verifiche contabili; b. controllo di 35 determinazioni. 		

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO	STRUMENTI DI LAVORO/FONTI DI VERIFICA
10.Gestione amministrativa di atti complessi collegati all'attivazione di interventi dei CPI	<p>• Graduatorie Borse Lavoro:</p> <p>a. controllo nuove domande pervenute per la I e la II graduatoria Borse Lavoro 2010, inserimento dei dati su database specifico, invio lettere per integrazioni dati, esclusioni e aggiornamento Isee;</p> <p>b. redazione delle determinine relative al procedimento di approvazione della Graduatoria Borse Lavoro (nomina Commissione giudicatrice e approvazione graduatoria);</p> <p>c. redazione di tabelle, atti e verbali per la Commissione esaminatrice per la formazione della graduatoria Borse Lavoro;</p> <p>d. trasmissione delle domande ammesse alla graduatoria all'operatore del Cpi per presa in carico e avvio interventi;</p> <p>e. scambio continuo di informazioni con l'operatore del Cpi e con l'utenza;</p> <p>f. redazione di un vademecum informativo sulle Borse Lavoro e diffusione dello stesso al Centro per l'Impiego, all'Urp, al Protocollo, all'Economato e ai Servizi di portierato della Provincia di Trieste.</p>	<p>• Graduatorie Borse Lavoro:</p> <p>a. controllo di 88 nuove domande di ammissione alla I graduatoria 2010 (di queste: 3 ammesse con riserva, 31 non ammissibili e 7 incomplete), invio di 101 comunicazioni per aggiornamento Isee e di 38 lettere di esclusione.</p> <p>controllo di 233 nuove domande di ammissione alla II graduatoria 2010 (di queste: 6 ammesse con riserva, 39 non ammissibili e 5 incomplete), invio di 10 comunicazioni per aggiornamento Isee, 41 per esclusione e 2 richiesta documentazione;</p> <p>b. redazione di 3 atti amministrativi per la costituzione della Commissione esaminatrice e di approvazione verbali;</p> <p>c. graduatoria, tabelle, atti e verbali;</p> <p>d. n. 169 (I graduatoria) e n.265 (II graduatoria) soggetti ammessi per presa in carico degli operatori del Cpi;</p> <p>e. circa n. 240 telefonate tra utenti e operatori del Cpi;</p> <p>f. redazione di n. 1 vademecum sulle Borse Lavoro.</p>	<p>Database specifico per la redazione della graduatoria</p> <p>Vademecum Borse lavoro</p>

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO	STRUMENTI DI LAVORO/FONTI DI VERIFICA
<p>Az. di racc. CPI</p> <p>10.Gestione amministrativa di atti complessi collegati all'attivazione di interventi dei CPI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto informativo al CPI nella gestione di ErgonQt: <ul style="list-style-type: none"> a. incontri/seminari informativi; b. incontri periodici coordinamento CPI; c. mantenimento gestionale COL per incontro domanda offerta disabili e passaggio a ErgonQt disabili; d. individuazione dei parametri per l'implementazione di ErgonQet disabili. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto informativo al CPI nella gestione di ErgonQt: <ul style="list-style-type: none"> a. analisi della modalità per migliorare il matching tra domanda e offerta di lavoro; b. n. 4 incontri di coordinamento con CPI; c. n.2 incontri per passaggio ad ErgonQt disabili; d. n. 2 incontri per individuazione dei parametri per l'implementazione di ErgonQet disabili. 	<p>Progetto Imprenderò: Banca dati presso l'ufficio. Documentazione in atti. Controlli effettuati tramite la consultazione di visure camerali</p>

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO	STRUMENTI DI LAVORO/FONTI DI VERIFICA	
Azioni di sistema	Monitoraggio fisico e finanziario di altre iniziative FSE	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio Ob. 3 Programmazione 2000-2006 FSE – Az. n.7 e Ob. 2 Programmazione 2007-2013 FSE (Progetto imprendere) a. gestione e aggiornamento banche dati per ogni misura e verifica periodica stato avanzamento pratica; a. partecipazione ai Controlli di 1° livello – presso beneficiari – e di 2° livello – da parte dell'autorità di audit; b. controlli a campione sui requisiti per il regime “de minimis”; c. partecipazione ai procedimenti di revoca dei contributi erogati alle aziende; d. ricognizione stato revoche per la Guardia di finanza; e. verifiche sulle quietanze di pagamento relative alle fatture presentate dalla una ditta nell'ambito del progetto Imprenderò, effettuate in seguito alle osservazioni presentate dall'Ad. fisico e finanziario degli incentivi alle imprese; f. monitoraggio finanziario e verifica periodica stato avanzamento delle pratiche. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio Ob. 3 Programmazione 2000-2006 FSE – Az. n.7 e Ob. 2 Programmazione 2007-2013 FSE (Progetto imprendere): a. aggiornamento delle banche dati relativamente al mantenimento del vincolo di destinazione (38 domande) e predisposizione banca dati Misure imprenditoriali (117 domande) in base alla scheda di monitoraggio concordata; b. attività amministrativa propedeutica all'attività ispettiva relativa alle 7 domande selezionate per controlli di 1° livello (predisposizione comunicazioni e modulistica verbali di verifica in loco; preparazione fatture e documentazione per i controlli; contatti con le imprese); c. individuazione delle domande oggetto di controllo “de minimis” (n. 31 domande) in base al procedimento per l'esecuzione dei controlli di 1° livello e predisposizione della richiesta agli enti erogatori; d. monitoraggio delle aziende beneficiarie di contributo nel quinquennio interessato dell'obbligo al vincolo di destinazione (n. 157 domande) e predisposizione comunicazioni di preavviso del procedimento di revoca (n.1), avvio del procedimento di revoca (n. 8), revoca dei contributi (n.7) supporto alla predisposizione degli atti di revoca (n. 8) e richieste di autocertificazioni per vincolo di destinazione (n. 15). Contatti con le aziende per chiarimenti in merito alla revoca dei contributi concessi (n. 7contatti telefonici/pubblico); e. n. 11 revoche segnalate alla GdF; f. n.5 contatti con l'azienda per ri-chiedere copia documentazione. 	<p>e autocertificazioni rese dai beneficiario.</p>

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO	STRUMENTI DI LAVORO/FONTI DI VERIFICA	
	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto agli adempimenti contabili relativi alla concessione di contributi Progetto professionisti in famiglia (LR 18/2005, c.2, l. 9): monitoraggio scadenze rendiconti e certificazioni. 			
Azioni di sistema	<p>12.Supporto alla struttura centrale negli interventi di sviluppo di relazioni interfunzionali e partnership con gli attori socioeconomici locali per i CPI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Istruttoria su erogazione incentivi alle famiglie – Progetto Assistenti familiari: <ol style="list-style-type: none"> a. partecipazione a riunioni di coordinamento con l'Agenzia Regionale del Lavoro per l'applicazione del regolamento che disciplina gli incentivi; b. istruttoria di ammissibilità delle domande pervenute. c. controllo allegati domande ed eventuale richiesta di integrazione dati. d. informazioni e risposte a quesiti telefonici o in front-office all'utenza. e. redazione di un vademecum informativo sugli incentivi e diffusione dello stesso al Centro per l'Impiego, all'Urp, al Protocollo, all'Economato e ai Servizi di portierato della Provincia di Trieste. f. verifica della sussistenza del rapporto di lavoro per l'erogazione del contributo g. redazione mandato di pagamento per le operatrici dello sportello di Assistenza familiare liquidazione degli incentivi alle famiglie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Istruttoria su erogazione incentivi alle famiglie – Progetto assistenti familiari: <ol style="list-style-type: none"> a. n. 2 incontri con Agelav FVG; b. n., 43 domande pervenute dal 15.03.2010 al 30.06.2010, di cui 2 non ammissibili, 41 per l'incentivo emersione e 32 anche per l'incentivo gestione buste paga, 0 per l'incentivo formazione; c. n. 16 domande sono risultate incomplete e pertanto sono state inviate altrettante lettere di integrazione dati. (art. 10/bis 241/90) d. una ottantina di telefonate di famiglie e sindacati o visite presso l'ufficio; e. redazione di N. 1 vademecum; f. controllo attraverso Ergon@t delle assunzioni (attualmente solo 10 su 42 sono state inviate dall'Inps). g. n. 3 mandati di liquidazioni per le operatrici Sportello di Assistenza familiare presso il CPI; n. 20 determinazioni di ammissione, concessione, impegno di spesa e di liquidazione per gli incentivi alle famiglie. 	<p>Documentazione in atti (bando, verbale della commissione, modulistica domanda).</p>

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO	STRUMENTI DI LAVORO/FONTI DI VERIFICA
	<ul style="list-style-type: none"> • Creoimpresa@provincia.trieste.it: a. supporto alla redazione del bando; b. supporto amministrativo alla predisposizione delle deliberazioni giuntali di approvazione e modifica del bando; c. attività di supporto ai lavori della commissione valutazione progetti; d. predisposizione modulistica; e. attività di supporto all'erogazione dei premi previsti dal bando. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creoimpres@provincia.trieste.it: a. ricerca e redazione dei criteri di valutazione relativi al business plan; b. deliberazione giuntale di approvazione del bando succ. modifica; c. partecipazione e supporto ai lavori della commissione; redazione del verbale; d.e. n. 2 atti di liquidazione dei premi. 	

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO	STRUMENTI DI LAVORO/FONTI DI VERIFICA
	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello ERDISU: <ul style="list-style-type: none"> a. assistenza all'elaborazione del CV in formato europeo; b. raccolta CV per tirocini formativi di orientamento e per eventuali prestazioni occasionali di tipo accessorio; c. erogazione informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> – offerte lavorative pubblicate dal CPI della Provincia di Trieste; – permessi di soggiorno per motivi di studio ed eventuale conversione in permesso di soggiorno per lavoro; – lavoro accessorio; – incentivi all'assunzione in azienda ai sensi della L.R. 18/2005 artt. 30, 31, 32 e 33; – incentivi all'assunzione in azienda di soggetti di elevata qualificazione ai sensi della L.R. 11/2003. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello ERDISU: n. 78 persone si sono rivolte allo sportello. 	
Azioni di sistema	<p>12.Supporto alla struttura centrale negli interventi di sviluppo di relazioni interfunzionali e partnership con gli attori socioeconomici locali per i CPI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione per i seguenti progetti: <ul style="list-style-type: none"> a. Progetto Work in Progress; b. Progetto Dione; c. Progetto Totem ANMIL; d. Presentazione materiale LPU; e. Commissione provinciale del lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri per progetti: <ul style="list-style-type: none"> a. N. 7 incontri DIONE e Work in Progress; b. N. 2 incontri TOTEM ANMIL; c. N. 1 incontro LPU; d. N. 1 incontro CPL.

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO	STRUMENTI DI LAVORO/FONTI DI VERIFICA
13.Reperimento/diffusione aggiornamenti normativi in materia di lavoro (a livello nazionale, regionale, provinciale, in materia di lavoro)	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a un seminario su materia fiscale, presso il servizio servizi sociali del Comune di Trieste a cura dell'Ordine Consulenti del lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Argomenti del seminario: concetto di reddito, imposte sul reddito, ritenute, dichiarazione fiscale annuale, borsa lavoro quale reddito assimilato al reddito da lavoro dipendente, detrazioni fiscali, cumulo dei redditi, familiari a carico, cenni alle agevolazioni fiscali per disabili. 	
14.Supporto alla struttura centrale nei rapporti con attori istituzionali connessi con servizi amministrativi dei CPI (INPS; INAIL, Dir. Prov. Del Lav., Comuni ecc)	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla struttura centrale nella promozione del MdL per target specifici. Partecipazione a: <ol style="list-style-type: none"> a. iniziative per promuovere i servizi offerti dal Servizio Lavoro b. incontri di sviluppo della collaborazione con l'Università di Trieste c. riunioni del CLES Comitato Emersione del Lavoro Sommerso presso la DPL di Trieste 	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla struttura centrale nella promozione del MdL per target specifici: <ol style="list-style-type: none"> a. Iniziativa JOB@UNITS del 20/05/2010 presso Università di Trieste (dd.10/03/20102) b. n. 4 incontri c. n. 2 incontri 	
15.Monitoraggio fisico e finanziario di iniziative non FSE	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto all'attività di monitoraggio e rendicontazione <ol style="list-style-type: none"> a. monitoraggio scadenze rendiconti e certificazioni; b. predisposizione Istanza di coordinamento relativa ai fondi D.P. Reg. 302/2008. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto all'attività di monitoraggio: <ol style="list-style-type: none"> a. aggiornamento periodico scadenziario (settimanale); b. domanda per Istanza di coordinamento relativa ai fondi D.P. Reg. 302/2008. 	Scadenziario

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO	STRUMENTI DI LAVORO/FONTI DI VERIFICA	
16.Elaborazione, analisi e diffusione dati statistici e sul servizio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione ed analisi dei dati statistici come Osservatorio del MdL provinciale: a. consultazioni banche dati; b. formazione INSIEL per accesso alla banca dati Business Objects DM Oss Mercato Lavoro (dati riferiti al gestionale Ergon@t) c. elaborazione dati; d. stesura report. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione ed analisi dei dati statistici come Osservatorio del MdL provinciale: a. n. 2 incontri formativi (8 ore); b. n. 20 raccolte di schede statistiche tematiche; c. n. 2 elaborati statistici periodici (uno trimestrale, uno annuale); n 4 report tematici (1sui laureati per presentazione Erdisu, 1 su disoccupazione giovanile in Prov di TS, 1 sull'occupazione in Prov. di TS -con particolare riferimento alla popolazione tra i 16 e i 29 anni-, 1 sull'attività del servizio lavoro da inserire nel materiale a cura dell'Agenzia del lavoro della Regione Fvg). 	<p>Stampa elaborati</p> <p>Pagine web Servizio Lavoro</p>	
Azioni di sistema	Elaborazione, analisi e diffusione dati statistici e sul servizio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla struttura centrale per l'aggiornamento e gestione del sito web del Servizio Lavoro della Provincia di Trieste: a. Implementazione e aggiornamento costante dei materiali contenuti nelle pagine web dedicate al Servizio Lavoro del sito della Provincia di Trieste; b. Revisione della struttura generale delle pagine web del Servizio Lavoro su sito Provincia di Trieste; c. Creazione e aggiornamento delle pagine web dedicate all'Osservatorio del MdL provinciale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Servizio Lavoro della Provincia di Trieste: a. n. 3 incontri con le diverse unità operative del Servizio Lavoro per pianificare la struttura del sito web dedicato al SL della Prov. Di Trieste; b. n. 2 . incontri di revisione della struttura generale delle pagine web del SL della Prov. Di Trieste; c. n. 25 incontri di verifica e modifica del materiale delle pagine web Servizio Lavoro; d. n.1. incontro implementazione nel sito web materiali osservatorio MdL provinciale. 	<p>Stampa elaborati</p> <p>Pagine web Servizio Lavoro</p>

Allegato 4 – Provincia di Udine

	FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO
Azioni rivolte alle imprese	1.Consulenza amministrativa alle imprese/consulenti del lavoro/datori di lavoro (adempimenti, normativa e incentivi in materia del lavoro)	<ul style="list-style-type: none"> • Contatti/incontri mail/tel; • Contatti/incontri su richiesta. 	<ul style="list-style-type: none"> • N. 406 consulenze attraverso contatti; • Circa 30 contatti e incontri con aziende/enti di rappresentanza; più di n. 80 contatti telefonici o via mail.
	2.Erogazione/gestione a livello provinciale degli incentivi all'assunzione	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione di informazioni finalizzati su impulso; • Erogazione incentivi (pratiche aperte/chiose)*. <p align="center"><i>*Riclassific. da "Azioni di sistema"</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • N. 35 contatti/mail con aziende/enti di rappresentanza; • n. 97 pratiche aperte (avvio procedim, istruttoria, richiesta integrazioni, motivi ostatici...).
	3.Monitoraggio fisico e finanziario degli incentivi alle imprese	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica periodica stato avanzamento pratica; • Verifica periodica decreti di attribuzione fondi e verifiche di bilancio. 	<ul style="list-style-type: none"> • N. 14 schedature/raccolta/classificazione incentivi per verifica e recupero contributi; • n.1 report per richiesta variazione bilancio.
Azioni di raccordo con i Cpi	4.Supporto ai CPI nella rilevazione fabbisogni alle imprese/domanda di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi e monitoraggio periodico domanda lavoro provinciale per settore, impresa, profili più richiesti; 	<ul style="list-style-type: none"> • N. 2 report di monitoraggio periodico Commissione Provinciale (18/02/2010 e 11/06/2010) e n. 1 report per la pianificazione delle attività del Servizio/CPI su disoccupati privi di ammortizzatori sociali;
		<ul style="list-style-type: none"> • Incontri/seminari periodici di coordinamento con CPI; 	<ul style="list-style-type: none"> • N. 2 incontri/seminari;
		<ul style="list-style-type: none"> • Incontri con altri partner. 	<ul style="list-style-type: none"> • N. 3 incontri/seminari con Regione e Italia Lavoro.
	6.Reperimento/diffusione ai CPI documentazione in materia di formazione professionale	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta informazioni sull'offerta formativa; • Incontri e seminari informativi. 	<ul style="list-style-type: none"> • N. 50 informazioni raccolte sull'offerta formativa; • N. 28 incontri e seminari informativi.

Allegato 4 – Provincia di Udine

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO	
7.Supporto ai CPI nelle proposte di inserimento nei corsi di formazione dei lavoratori beneficiari di ammortizzatori in deroga e soggetti disabili	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta informazioni e fabbisogni formativi su: <ul style="list-style-type: none"> a. soggetti disabili e svantaggiati; b. soggetti beneficiari di ammortizzatori in deroga. • Elaborazione informazioni di cui al punto 1. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contatti e comunicazioni con CPI per avere informazioni: <ul style="list-style-type: none"> a. n. 25 contatti; b. n. 50 e più contatti tel/mail. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri/seminari informativi 	<ul style="list-style-type: none"> • N. 21 incontri/seminari informativi. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione programmazione Linea 20 	<ul style="list-style-type: none"> • N. 8 incontri tecnici per gestione Linea 20. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione programmazione linea 17 	<ul style="list-style-type: none"> • N. 378 WE validate e n. 18 corsi attivati. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Consulenza CPI nelle proposte di inserimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • N. 8 consulenze ai CPI (tel. e mail). 	
8.Monitoraggio avvio, frequenza e conclusione corsi di formazione da parte dei lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta presso i CPI delle informazioni relative a avvio, frequenza, conclusione formazione Linea 17. 	<ul style="list-style-type: none"> • N. 378 WE validate e n. 18 corsi attivati 	
Azioni di sistema	9.Monitoraggio fisico e finanziario di altre iniziative FSE	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica trimestrale delle risorse finanziarie destinate a: <ul style="list-style-type: none"> a. sportello Assistenti Familiari; b. progetto Operatore Unico. c. progetto Potenziamento strutture centrali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Schedatura delle risorse finanziarie destinate a: <ul style="list-style-type: none"> a. n. 25 schedature su sportello Assistenti Familiari; b. n. 81 schedature su progetto Operatore Unico; c. n. 30 schedature su progetto Potenziamento strutture centrali.
Azioni di	9.Monitoraggio fisico e finanziario di altre iniziative FSE	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica periodica stato avanzamento pratica: <ul style="list-style-type: none"> a. progetto Professioniste in famiglia; 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica periodica stato avanzamento pratica: <ul style="list-style-type: none"> a. 25 verifiche progetto Professioniste in famiglia;

Allegato 4 – Provincia di Udine

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO
	<p>b. progetto Assistenti familiari.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica trimestrale delle attività realizzate nell'ambito di: <ul style="list-style-type: none"> a. progetto Operatore Unico; b. progetto Potenziamento strutture centrali. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica trimestrale delle risorse finanziarie e azioni attivate nell'ambito dei seguenti progetti: <ul style="list-style-type: none"> a. progetto "Azione di supporto ai Cpi in riferimento alla promozione e coordinamento degli interventi a favore dei lavoratori provenienti dalle realtà di crisi", di cui al programma "lavoro e collocamento"; b. progetto: "Potenziamento dei servizi all'utenza attraverso lo sviluppo delle pagine web dedicate al lavoro", di cui al programma "lavoro e collocamento"; c. progetto "Sperimentazione di procedure comuni volte alla realizzazione di attività formative quali tirocini, work experience e corsi finalizzate all'inserimento e reinserimento lavorativo", di cui al programma "lavoro e collocamento". 	<p>b. 97 verifiche progetto Assistenti familiari.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Classificazioni attività realizzate nell'ambito di: <ul style="list-style-type: none"> a. N. 67 classificazioni attività del progetto Operatore Unico; b. N. 20 classificazioni attività del progetto Potenziamento strutture centrali. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • N.2 report di verifica su risorse finanziarie e azioni attivate nei progetti indicati.
<p>12.Supporto alla struttura centrale negli interventi di sviluppo di relazioni interfunzionali e partnership con gli attori socioeconomici locali per i CPI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contatti con attori PS. • Organizzazione incontri con attori PS (es. associazioni categoria). • Contatti/incontri con associazioni categoria per "Potenziamento dei servizi all'utenza attraverso lo 	<ul style="list-style-type: none"> • 56 contatti per la verifica dello scenario occupazionale • 40 incontri (di cui 5 Incontri cluster) con rappr. istituz., ass. cat., OOSS + 10 report (di cui 2 per incontro Cluster) • Elaborazione progetto.

Allegato 4 – Provincia di Udine

FUNZIONE/ATTIVITA'	ARTICOLAZIONE ATTIVITA'	INDICATORI DI MONITORAGGIO
	<p>sviluppo delle pagine web dedicate al lavoro”, di cui al programma “Lavoro e Collocamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione e sviluppo degli Interventi a favore dei lavoratori colpiti dalla crisi: contatti con attori PS e predisposizione report per attori PS 	<ul style="list-style-type: none"> • n. 4 incontri c/o Associazioni di categoria (API, UAF, Sottocommissione Pol. Att.) ed elaborazione 5 documenti a supporto, n.13 contatti con Ps e n.13 report
<p>13.Reperimento/diffusione aggiornamenti normativi in materia di lavoro (a livello nazionale, regionale, provinciale, in materia di lavoro)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultazioni banche dati su normativa e consulenti del lavoro. • Diffusione normativa attraverso diverse modalità: es. telematica su schede informativa, newsletter, organizzazione seminari/incontri con CPI e/o Imprese. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica quotidiana normativa nazionale e regionale, circolari INPS, DPL, Governo e suoi Dicasteri, Sole 24 Ore, G.U. • Diffusione attraverso: <ol style="list-style-type: none"> a. newsletter quotidiane per mailing-list; b. incontro di coordinamento in materia di Accesso agli Atti; c. approfondimento e comunicazione procedurale in materia di competenze nella firma atti.
<p>14.Supporto alla struttura centrale nei rapporti con attori istituzionali connessi con servizi amministrativi dei CPI (INPS; INAIL, Dir. Prov. Del Lav., Comuni ecc)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contatti con attori Istituzionali • Organizzazione incontri con attori Istituzionali 	<ul style="list-style-type: none"> • N. 30 e più contatti (telefonate, lettere, mail) e predisposizione documenti a supporto per problematiche legate alla definizione tariffe facchinaggio; • N. 3 incontri , di cui uno con Commissione Provinciale lavoro + 6 incontri specifici organizzati assieme alle associazioni datoriali a favore delle imprese del territorio.