



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

PIANO PER IL POTENZIAMENTO DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA

TESTO approvato dalla Giunta regionale con DGR 1509 del 9 ottobre 2020,
COORDINATO con le rettifiche apportate con DGR 1797 del 27 novembre 2020

2020

PREMESSA

1. IL QUADRO DI CONTESTO

1.1 Il quadro di contesto normativo e organizzativo

1.1.1 Quadro di contesto normativo regionale in materia di CPI in generale

1.1.2 Organizzazione regionale dei CPI e dei Servizi per l'impiego regionali in generale

1.1.3 Dislocazione territoriale dei CPI e bacino di utenza dei singoli centri

1.2 Il personale in servizio

1.2.1 Situazione del personale attualmente in servizio presso i CPI e i Servizi per l'impiego regionali

1.2.3 Stato dell'arte delle nuove assunzioni e tempistica di realizzazione

1.2.4 Situazione prevista a regime al termine del percorso di rafforzamento

1.3 Le attività dei CPI

1.3.1 Descrizione dei servizi forniti e dati sui beneficiari delle attività

1.4 I sistemi informativi

1.5 L'Osservatorio regionale del mercato del lavoro del FVG

2. OBIETTIVI, LINEE DI INTERVENTO E QUADRO FINANZIARIO GENERALE

2.1 Obiettivi generali

2.2 Linee di intervento e quadro finanziario

3. DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI PROGRAMMATI

3.1 Comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti

3.2 Formazione degli operatori

3.3 Osservatorio regionale del mercato del lavoro

3.4 Adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi dei CPI

3.5 Sistemi informativi

PREMESSA

Il presente documento di pianificazione definisce un percorso di rafforzamento dei servizi pubblici per il lavoro della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia con l'obiettivo di migliorare la loro capacità di rispondere ai bisogni, crescenti e di sempre maggior complessità, delle persone e delle imprese che ad essi si rivolgono.

Il piano prende come punto di partenza la fotografia dell'attuale assetto della dotazione organica dei Centri per l'impiego e delle altre strutture della amministrazione regionale che erogano servizi al lavoro, della condizione delle strutture e delle dotazioni informatiche e di connettività, della stima del flusso medio annuo degli utenti trattati, per arrivare al dimensionamento del numero degli operatori necessari per garantire i servizi, nonché delle attività di formazione dei nuovi ingressi e di aggiornamento di quelli già presenti.

Il piano ha l'obiettivo di definire e programmare le linee di intervento che saranno realizzate dalla Regione in attuazione del "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche del lavoro", adottato con il decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali 28 giugno 2019, n. 74, come integrato dal successivo decreto ministeriale 22 maggio 2020, n. 53, al termine di un processo di condivisione realizzato congiuntamente con le Amministrazioni regionali, in ragione delle loro competenze istituzionali in materia di mercato del lavoro.

Il "Piano straordinario" costituisce, quindi, l'atto di programmazione e gestione per l'attuazione a livello nazionale del Reddito di cittadinanza ed individua le risorse destinate allo sviluppo degli interventi e dei servizi. Esso sintetizza e conclude il percorso avviato con la legge 30 dicembre 2018, n. 145 (Bilancio di previsione dello stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019/2021) e, soprattutto, con il decreto legge 28 gennaio 2019, n. 4 (Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni), convertito, con modificazioni, dalla legge 28 marzo 2019, n. 26. Muovendo dalla necessità di dare attuazione al Reddito di cittadinanza, il "Piano straordinario" si fonda sul riconoscimento dell'importanza centrale dei CPI, quali strutture primarie del mercato del lavoro, alle quali sono assegnati fondamentali compiti di rilievo istituzionale per l'integrazione attiva delle persone nel mercato del lavoro. Ai servizi pubblici per il lavoro compete il compito prioritario di orientamento e di accompagnamento al lavoro delle diverse categorie di utenti, a partire dalle più vulnerabili, nelle delicate transizioni della vita professionale e nei passaggi cruciali tra istruzione formazione e lavoro. A essi fa altresì capo in via principale l'attuazione dei livelli essenziali delle prestazioni (LEP) in materia di lavoro, che il decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150, ha individuato quali servizi che debbono essere uniformemente garantiti sull'intero territorio regionale.

In questo quadro, il presente documento di pianificazione è finalizzato a consolidare il governo e lo sviluppo dei servizi pubblici per l'impiego regionali, ed in primis dei CPI, attraverso investimenti che intervengono sulle infrastrutture, sul capitale umano e sull'innovazione degli strumenti di lavoro, in modo da realizzare contestualmente sia il miglioramento dell'efficienza dei servizi che la qualificazione professionale degli operatori.

Sulla base delle indicazioni contenute nel decreto ministeriale n. 74/2019, le risorse che vengono in rilievo per l'attuazione del percorso di potenziamento sono così sintetizzabili:

- a) risorse di cui all'art. 1, comma 258, della legge 145/2018, destinate al potenziamento, anche infrastrutturale;*
- b) risorse aggiuntive di cui all'art. 12, comma 3, del decreto legge 4/2019, destinate ad attività connesse all'erogazione del Reddito di cittadinanza, anche al fine di consentire l'assunzione di personale;*
- c) risorse di cui al combinato disposto dell'art. 1, comma 258, della legge 145/2018 e dell'art. 12, comma 8, lett. b), del decreto legge 4/2019, destinate all'assunzione, con aumento della dotazione organica, di personale;*
- d) risorse aggiuntive di cui all'art. 12, comma 3 bis, del decreto legge 4/2019, destinate all'assunzione, con aumento della dotazione organica, di personale e alla stabilizzazione di tempi determinati.*

L'articolazione e l'ammontare di tali risorse previste nel "Piano straordinario di potenziamento" a favore della Regione Friuli Venezia Giulia è dettagliata nella tabella che segue.

Tab. 1 – Risorse e destinazione delle stesse per il rafforzamento dei servizi per il lavoro in FVG

Tipologia	Destinazione	Risorse		
		2019	2020	2021 e successivi
A. POTENZIAMENTO ANCHE INFRASTRUTTURALE L. 145/2018 (Stabilità 2019) art. 1 co. 258	potenziamento, anche infrastrutturale	3.060.262,01 €	5.603.090,00 €	-
		3.060.262,01 €		
B. EROGAZIONE RdC DL 4/2019 (Decreto RdC) DL 4/2019, art. 12, co. 3	attività connesse erogazione RdC anche al fine di consentire assunzione di personale	1.080.536,91 €	-	-
C. AGGIUNTIVE PER ASSUNZIONI PERSONALE combinato disposto L. 145/2018 (Stabilità 2019) art. 1 co. 258 + DL 4/2019, art. 12, co. 8	assunzione, con aumento della dotazione organica, di personale	1.048.034,93 €	2.096.069,87 €	2.096.069,87 €
		524.017,48 €		
D. ULTERIORI PER ASSUNZIONI PERSONALE art. 12, co. 3 bis, DL 4/2019, convertito da L. 26/2019	assunzione, con aumento dotazione organica, di personale e dal 2021 ulteriori unità di personale, compresa la stabilizzazione dei 21 tempi determinati assunti con risorse PON/POC	-	1.852.348,99 €	4.543.125,94 €
Totale		8.773.113,34 €	9.229.204,89 €	6.639.195,81 €

1. IL QUADRO DI CONTESTO

1.1 Il quadro di contesto normativo e organizzativo

1.1.1 Quadro di contesto normativo regionale in materia di CPI in generale

In virtù della propria specialità, la Regione Friuli Venezia Giulia esercita funzioni in materia di lavoro e di servizi all'impiego fin a partire dal trasferimento delle competenze in materia di collocamento pubblico da parte dello Stato, attuato con il decreto legislativo 514 del 1996. Dopo un'iniziale periodo di gestione a livello regionale attraverso un'apposita agenzia, a partire dal 2002 l'erogazione dei servizi del collocamento pubblico e la loro gestione venne affidata alle Amministrazioni provinciali, mantenendo in capo alla Regione un ruolo di coordinamento generale e di erogazione di politiche a sostegno dell'inserimento occupazionale.

Il quadro normativo di riferimento è tutt'ora definito dalla **legge regionale 9 agosto 2005, n. 18** "*Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro*", la quale, impostata quasi come una sorta di testo unico in materia di lavoro a livello regionale, contiene le disposizioni che regolano le competenze regionali nel settore del lavoro e dei servizi all'impiego e ne disciplina le modalità di esercizio, individuando gli obiettivi ed indirizzi delle politiche regionali nei vari ambiti: promozione e sviluppo dell'occupabilità, sostegno all'occupazione, integrazione delle fasce svantaggiate e a rischio di esclusione, interventi in caso di crisi aziendali, tutela e sicurezza delle condizioni di lavoro.

In materia di servizi finalizzati a favorire l'incontro tra persone in cerca di occupazione e datori di lavoro, il principale punto di svolta negli anni più recenti è costituito dalla riassunzione in capo alla Regione, per effetto della *legge regionale 29 maggio 2015, n. 13*, delle competenze in materia di lavoro e collocamento in precedenza esercitate dalle Province: a seguito del trasferimento di competenze, che ha anticipato di alcuni anni quanto avvenuto a livello nazionale per le regioni a statuto ordinario, tutte le strutture pubbliche erogatrici di servizi al lavoro, in primis i Centri per l'impiego, sono ora incardinate nell'ambito di un'unica Direzione centrale dell'Amministrazione regionale, circostanza che consente di attuare una *governance* unitaria e integrata dei servizi, oltre che un loro più efficace coordinamento con gli altri attori che operano sul territorio, a iniziare dal sistema imprenditoriale.

L'intervento di aggiornamento del testo della legge regionale 18 del 2015 che in queste settimane è all'esame del Consiglio regionale è finalizzato proprio a rafforzare questo quadro, attraverso una significativa revisione del capo I del titolo II dedicato al "*Sistema regionale dei Servizi dell'impiego*". Accanto alla definizione della "*Rete regionale del lavoro*" (art. 21 *ante*) intessuta con i soggetti, pubblici e privati, del territorio, con i quali vi è un costante confronto e raccordo allo scopo di favorire lo sviluppo, la specializzazione e l'integrazione dei servizi, ed accanto al ruolo dei soggetti accreditati (art. 24), nei cui confronti, al di là della concorrenza e della delega, si intende attuare un rapporto di collaborazione tra pari da sviluppare in particolare nella presa in carico dei lavoratori provenienti dalle situazioni di crisi aziendali, l'articolo 21 della legge regionale 18/2005, significativamente denominato "**Servizi pubblici per l'impiego regionali**", afferma il ruolo centrale che

l'Amministrazione regionale attribuisce alle strutture pubbliche che erogano i servizi al lavoro, a iniziare dai Centri per l'impiego (CPI) definiti nel testo della legge "elemento imprescindibile" di raccordo tra lavoratori e datori di lavoro. Attraverso i Servizi pubblici per l'impiego regionali, coordinati dalla Direzione centrale competente in materia di lavoro, viene assicurata, in coerenza con la normazione nazionale (D.Lgs 150/2015) l'erogazione dei livelli essenziali delle prestazioni (LEP) previsti dalla normativa dello Stato in materia di servizi al lavoro rivolti alle persone e alle imprese¹.

La novella legislativa in corso di approvazione si preoccupa anche di assicurare che l'erogazione dei servizi al lavoro sia assicurata attraverso le migliori condizioni logistiche e strutturali: in tale senso, attraverso l'inserimento del nuovo articolo 77 ter della legge regionale 18/2005, si prevede la possibilità per la Regione - fermo restando quanto previsto dall'articolo 5, comma 7, della legge regionale 13/2015 in merito alla messa a disposizione della Regione senza oneri a carico della stessa da parte dei Comuni, delle risorse strumentali, mobili e immobili, necessarie all'esercizio delle funzioni in materia di lavoro - di acquisire immobili a titolo di proprietà o di locazione da destinare all'esercizio delle funzioni dei servizi pubblici per l'impiego regionali qualora non si rinvenga la disponibilità di sedi idonee sotto il profilo logistico e funzionale.

A riprova dell'attenzione assicurata dall'Amministrazione regionale al raccordo tra produzione e lavoro, si segnala anche la recente istituzione, avvenuta con la legge regionale di stabilità del 2019 (LR 29/2018, art. 15) dell'Agenzia Lavoro & Sviluppo Impresa, ente pubblico funzionale della Regione che esercita funzioni di raccordo tra le esigenze del settore produttivo e imprenditoriale e le attività dei soggetti pubblici e privati competenti in materia di attività produttive e politiche del lavoro.

1.1.2 Organizzazione regionale dei CPI e dei servizi per l'impiego regionali in generale

L'organizzazione territoriale dei Centri per l'Impiego del Friuli Venezia Giulia è incardinata nella struttura organizzativa più generale della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia, in particolare all'interno della Direzione centrale competente in materia di lavoro. A differenza di altri contesti regionali, l'amministrazione ha optato per un controllo organizzativo diretto degli sportelli di servizio agli utenti, scartando l'ipotesi di un controllo indiretto tramite la creazione di un ente strumentale autonomo (agenzia).

Nella tabella n. 2 è raffigurata la macro-struttura organizzativa dell'Amministrazione regionale, un modello a carattere funzionale multi-divisionale, con unità organizzative articolate per competenza e per territorio. A capo sta la Direzione Generale della Regione, con i relativi organi di staff diretto (Segretariato generale, Ufficio di Gabinetto, Protezione Civile e Avvocatura della Regione); riportano direttamente al Direttore generale le Direzioni Centrali, a loro volta articolate in unità direzionali dette "Servizi".

¹ **L'articolo 28 del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150** (Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183), che ha riformato la disciplina nazionale in materia di servizi per il lavoro, individua i **livelli essenziali delle prestazioni (LEP)** che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale.

Il decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali 11 gennaio 2018, n. 4 ha specificato i contenuti dei singoli LEP e li ha classificati distinguendoli in prestazioni rivolte alla persona in cerca di lavoro e in prestazioni rivolte alle imprese.

La struttura organizzativa territoriale dei CPI fa riferimento ad un'articolazione interna (il *Servizio interventi per i lavoratori e le imprese*) alla *Direzione centrale Lavoro, formazione, istruzione e famiglia* la quale, si noti, assomma le principali competenze in tema di servizi di *welfare* nell'ambito in particolare lavoristico e della formazione. Le interazioni più frequenti (anche se non esclusive) sono con la Direzione centrale Attività produttive e la Direzione centrale Salute, politiche sociali e disabilità.

Il *Servizio Interventi per i lavoratori e le imprese* (SILI) è organizzato a sua volta come la *line* e lo *staff* che definiscono l'articolazione organizzativa territoriale di erogazione dei servizi per il lavoro, garantendo l'assolvimento di tutti i LEP previsti dal D.Lgs. 150/2015. L'attività di tale servizio è coadiuvata, per quanto riguarda l'erogazione del LEP E) "*Orientamento specialistico*", da quella parte della struttura di orientamento appositamente dedicata a tale attività, che opera attraverso i Centri di Orientamento Regionali (COR), inseriti nell'ambito del *Servizio ricerca, apprendimento permanente e fondo sociale europeo*. Ciò in una logica di sistema, collegata al fatto che all'interno della medesima Direzione regionale sono individuate tutte le aree di intervento che, a vario titolo, sono finalizzate all'erogazione delle politiche attive come previsto dalla vigente normativa, comprese le attività di monitoraggio dei servizi erogati, che sono realizzate dall'Osservatorio regionale del mercato e delle politiche del lavoro.

Per descrivere adeguatamente la struttura territoriale dei CPI sembra necessario fare almeno un rapido accenno alla sua collocazione nel più ampio sistema dei servizi pubblici e privati per il lavoro regionali. Il sistema si caratterizza per avere un forte baricentro pubblico, imperniato sul sistema dei Servizi pubblici per il lavoro regionali, incardinati nella Direzione centrale competente in materia di lavoro, ed in particolare sulla rete dei Centri per l'impiego. Questo sistema agisce, come previsto dal D.Lgs. 150/2015, in coordinamento con il Ministero del Lavoro e con l'Agenzia nazionale per le politiche attive del lavoro (ANPAL). All'interno della Direzione centrale, inseriti nell'ambito del *Servizio Coordinamento delle politiche per la famiglia*, operano sportelli territoriali appositamente dedicati ad erogare servizi di conciliazione a favore delle famiglie, denominati "Sportelli Si.Con.Te" (Sistema di Conciliazione Territoriale), che coadiuvano i Centri per l'impiego nell'erogazione del LEP J) – "*Gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti dei minori o di soggetti non autosufficienti*". Si tratta di un'attività specializzata che trova spazio nei Centri per l'Impiego territoriali. Questa rete pubblica si connette, tanto a livello di coordinamento centrale, quanto a livello più direttamente territoriale, con altri attori-*stakeholder* che partecipano e cooperano nell'ambito della filiera di servizi di accoglienza-presenza in carico-formazione-intermediazione: i sindacati, le parti datoriali e le associazioni di categoria, i patronati e i CAF, la rete degli enti di formazione accreditati, le agenzie private per il lavoro (APL) accreditate e autorizzate all'intermediazione di lavoro.

Entrando nel merito dell'articolazione organizzativa della Direzione centrale Lavoro, formazione, istruzione e famiglia, come detto, questa si articola in unità di livello direzionale chiamate Servizi, le quali riassumono determinate funzioni e competenze. I Servizi della Direzione centrale in questione sono i seguenti:

- Innovazioni e professioni;
- Istruzione, università e diritto allo studio;
- Coordinamento delle politiche per la famiglia;
- Formazione;
- Ricerca, apprendimento permanente e Fondo Sociale Europeo;
- Politiche del lavoro;

- Interventi per i lavoratori e le imprese.

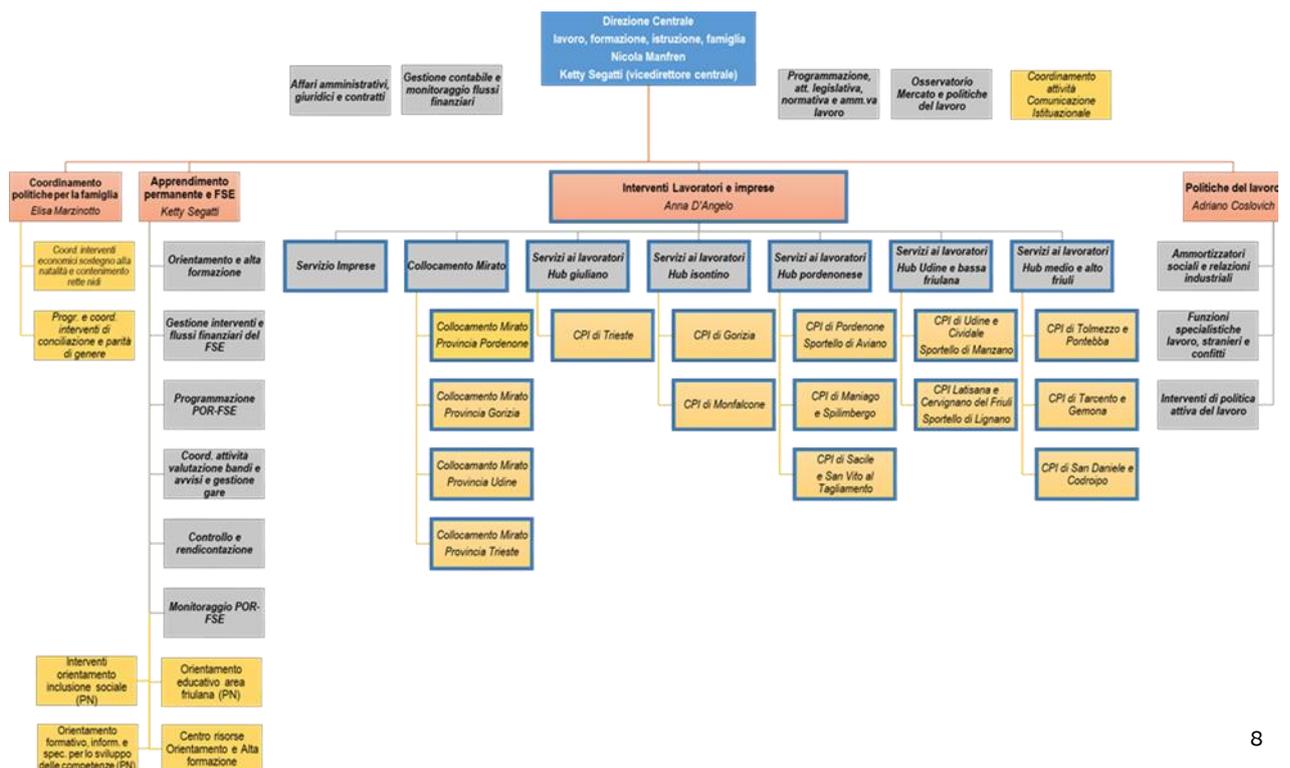
Ogni servizio, a sua volta, raggruppa specifiche competenze in unità operative definite “posizioni organizzative” e “strutture stabili”.

In ciò che segue ci si concentrerà sulla descrizione delle strutture più direttamente implicate nell'erogazione della filiera dei servizi e degli interventi di politica attiva del lavoro nei confronti dei lavoratori e delle imprese.

Tab. 2 – Articolazione organizzativa dell'Amministrazione della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia



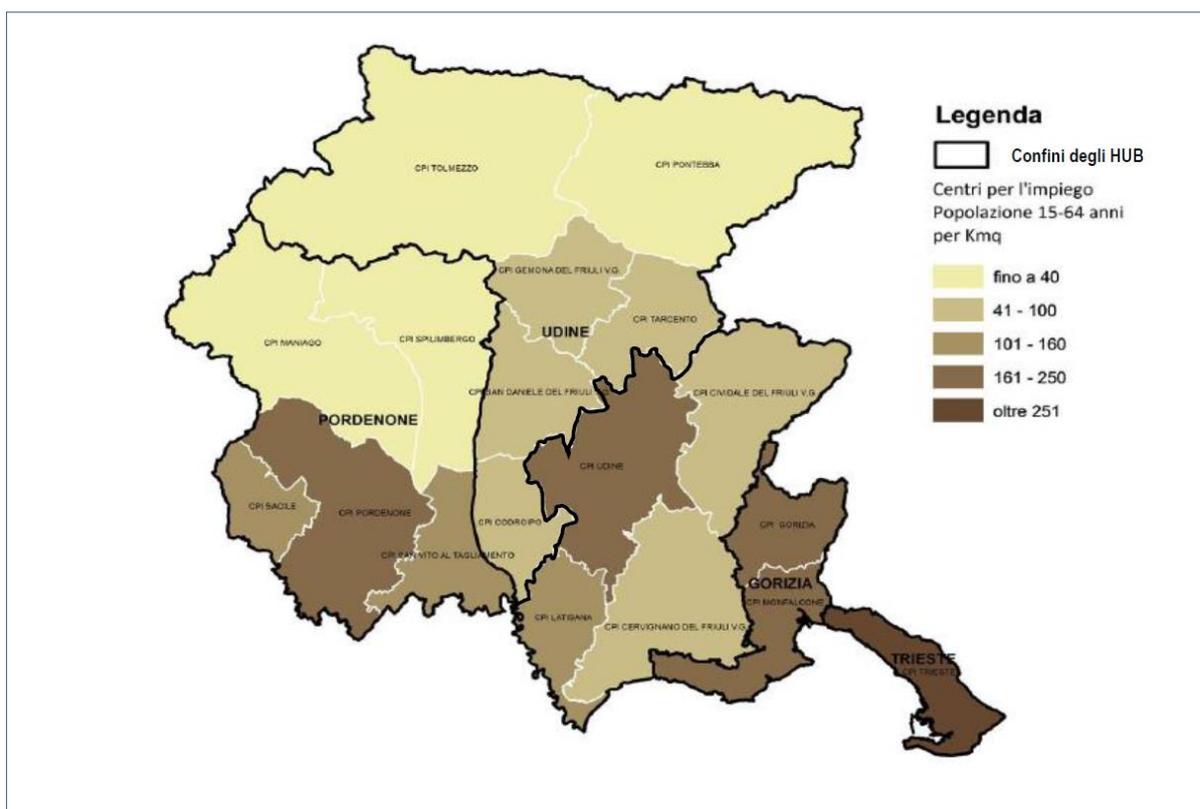
Tab. 3 – Articolazione della Direzione centrale Lavoro, formazione, istruzione e famiglia



Come anticipato, la struttura entro cui è incardinata la *line* gerarchica dei CPI è costituita dal **Servizio Interventi per i lavoratori e le imprese**, che integra le competenze relative all'erogazione dei LEP nei confronti delle imprese e dei cittadini lavoratori e in cerca di lavoro, comprese le competenze relative al Collocamento mirato. Il servizio è articolato nelle seguenti **Posizioni organizzative**, le prime due a carattere specializzato per competenze, le altre che invece costituiscono il fulcro del coordinamento territoriale del 18 Centri per l'impiego regionali.

- Servizi per le imprese: offre servizi di informazione, consulenza e promozione delle politiche regionali di interesse per le imprese, cui cerca direttamente contatto. Si crea pertanto un lavoro di rete in cui si rilevano i fabbisogni professionali delle aziende, rilevandone sistematicamente le *vacancies* e collaborando con i CPI per soddisfare a queste richieste, con servizi di intermediazione e preselezione, oppure con specifici interventi co-progettati e realizzati in collaborazione con le imprese stesse (es. specifici corsi di formazione);
- Collocamento Mirato: articolato territorialmente nelle (ex) province di Udine, Gorizia, Trieste e Pordenone, si occupa prevalentemente di applicare le previsioni di legge in merito appunto al collocamento delle persone con disabilità, rivolgendosi a coloro che si iscrivono al collocamento mirato e alle imprese che potrebbero impiegarli, al fine di promuoverne l'inserimento lavorativo;
- Servizi ai lavoratori dell'Hub Giuliano: provvede all'erogazione dei LEP nei confronti dei disoccupati nell'ambito del bacino di provenienza della circoscrizione del territorio della città di Trieste e dei comuni limitrofi (ex-provincia di Trieste). Oltre al responsabile di Hub (area geografica), abbiamo una struttura stabile a capo delle specifiche attività del CPI di Trieste.
- Servizi ai lavoratori dell'Hub Isontino: provvede all'erogazione dei LEP nei confronti dei disoccupati nell'ambito del bacino di provenienza della circoscrizione del territorio della ex provincia di Gorizia. Oltre al responsabile di Hub (area geografica), presenta due strutture stabili, rispettivamente a capo del CPI di Gorizia e del CPI di Monfalcone;
- Servizi ai lavoratori dell'Hub Pordenonese: è preposto all'erogazione dei LEP nei confronti dei disoccupati nell'ambito del bacino di provenienza della circoscrizione del territorio ex provincia di Pordenone. Oltre al responsabile di Hub (area geografica), presenta tre strutture stabili a capo, rispettivamente, del CPI di Pordenone e dello sportello di Aviano, del CPI di Maniago e di quello di Spilimbergo, del CPI di Sacile e di quello di San Vito al Tagliamento;
- Servizi ai lavoratori dell'Hub Udine e bassa friulana: provvede all'erogazione dei LEP nei confronti dei disoccupati nell'ambito del bacino di provenienza della circoscrizione del territorio della città di Udine e dei comuni localizzati verso la bassa pianura friulana. Oltre al responsabile di Hub (area geografica), comprende due strutture stabili a capo, rispettivamente, del CPI di Udine e Cividale e dello Sportello di Manzano, del CPI di Latisana e Cervignano e dello sportello di Lignano;
- Servizi ai lavoratori dell'Hub medio e alto Friuli: provvede all'erogazione dei LEP nei confronti dei disoccupati nell'ambito del bacino di provenienza della circoscrizione del territorio del Friuli collinare e delle Carnia. Oltre al responsabile di Hub (area geografica), ricomprende tre strutture stabili a capo, rispettivamente, del CPI di Tolmezzo e Pontebba, del CPI di Tarcento e Gemona e del CPI di San Daniele e Codroipo.

Tab.4 - Articolazione territoriale delle HUB Servizi ai lavoratori – che raggruppano i 18 CPI della Regione



Grazie a meccanismi di coordinamento centralizzati e alla gestione di specifici progetti e servizi con il metodo del lavoro di gruppo, l'integrazione tra le varie parti della Direzione sono promossi e realizzati ricercando la massima efficacia operativa.

Il Servizio interventi per i lavoratori e le imprese, in ogni caso, è al centro di una serie di attività strategiche e operative che la collegano, in particolare, con i seguenti Servizi della Direzione:

- il *Servizio Coordinamento politiche per la famiglia*: si occupa di promuovere e gestire le principali linee di intervento, contributi e servizi relativi, in particolare al sostegno alla natalità, la genitorialità e le politiche di conciliazione tra lavoro e famiglia. In particolare su quest'ultime si è impostato un modello organizzativo di informazione e comunicazione dentro la rete dei servizi pubblici per il lavoro; nell'ambito di questo servizio operano gli sportelli Si.Con.Te, i quali, come già ricordato, supportano i servizi nell'erogazione del LEP relativo alla gestione degli strumenti di conciliazione tra esigenze di vita e di lavoro;
- il *Servizio politiche del lavoro*: interviene, in particolare, per la gestione delle crisi aziendali e i relativi piani di ricollocamento, la gestione degli ammortizzatori sociali e per l'erogazione delle politiche attive del lavoro di competenza regionale (incentivi alle assunzioni e le esperienze di lavoro);
- la Posizione organizzativa "Osservatorio mercato e politiche del lavoro": svolge le classiche attività di monitoraggio e analisi del mercato del lavoro e delle misure di politica del lavoro, comprese le attività dei CPI, al fine di condividerne i risultati con il Servizio interventi per i lavoratori e le imprese, individuando caratteristiche e ambiti di miglioramento. Vengono inoltre svolte indagini sui fabbisogni formativi e

professionali delle imprese e sugli esiti occupazionali dei corsi di formazione, con delle modalità attente a sostenere lo sviluppo stesso dei servizi;

- Il Servizio Ricerca, apprendimento permanente e Fondo Sociale Europeo: qui si colloca l’Autorità di Gestione del Fondo Sociale Europeo, che finanzia e governa tutti i progetti a valere sul FSE, nonché la rete dei servizi di orientamento e apprendimento permanente. Il collegamento, in questo caso, riguarda le politiche formative e la relativa offerta che viene attivata dai CPI nei confronti degli utenti; oltre a questo, come accennato in precedenza, i servizi di orientamento specialistico (colloqui di orientamento specialistico, bilanci di competenza) che costituiscono LEP sono erogati dai professionisti in questa struttura nell’ambito dei Centri di Orientamento Regionali (COR).

L’Amministrazione regionale, infatti, attraverso i fondi spesi per le attività del progetto PIPOL, ha definito e affinato tre grandi linee di politiche formative che sono altrettanti strumenti che l’operatore del CPI può scegliere a seconda delle esigenze specifiche dell’utenza:

- percorsi formativi a catalogo, offerti ad un’ampia platea di disoccupati under o over 30enni, finalizzati al rafforzamento delle proprie competenze trasversali (*soft skills*) e professionali, puntando alla co-progettazione di questo con gli *stakeholder* delle politiche formative regionali;
- la possibilità di frequentare Istituti tecnici superiori (ITS) e percorsi tecnici finalizzati all’ottenimento di una specifica qualifica professionale;
- percorsi formativi progettati assieme alle aziende, con la partecipazione attiva delle stesse anche alle attività di docenza nell’ambito dei corsi stessi.

1.1.3 Dislocazione territoriale dei CPI e bacino di utenza dei singoli centri

La Tabella n. 5 esplicita la dislocazione e l’ambito territoriale di competenza dei Centri per l’impiego della regione Friuli Venezia Giulia.

Tab.5 - Ambito territoriale di competenza dei CPI del FVG

Sede del CPI	Ambito dei COMUNI di competenza
Hub Isontino	
Gorizia	Gorizia, Capriva del Friuli, Cormons, Dolegna del Collio, Farra d’Isonzo, Gradisca d’Isonzo, Mariano del Friuli, Medea, Moraro, Mossa, Romans d’Isonzo, Sagrado, San Floriano del Collio, San Lorenzo Isontino, Savogna d’Isonzo e Villesse.
Monfalcone	Doberdò del Lago, Fogliano Redipuglia, Grado, Monfalcone, Ronchi dei Legionari, San Canzian d’Isonzo, San Pier d’Isonzo, Staranzano e Turriaco.
Hub Pordenonese	
Maniago	Andreis, Arba, Barcis, Cavasso Nuovo, Cimolais, Claut, Erto e Casso, Fanna, Frisanco, Maniago, Montereale Valcellina, Vajont e Vivaro.
Pordenone	Aviano, Azzano Decimo, Brugnera, Budoia, Cordenons, Fiume Veneto, Pasiano di Pordenone, Porcia, Pordenone, Prata di Pordenone, Pravisdomini, Roveredo in Piano, San Quirino e Zoppola.
Sacile	Caneva, Sacile, Fontanafredda, Polcenigo e Sacile.
San Vito al Tagliamento	Casarsa della Delizia, Chions, Cordovado, Morsano al Tagliamento, San Martino al Tagliamento, San Vito al Tagliamento, Sesto al Reghena e Valvasone Arzene.

Spilimbergo	Castelnovo del Friuli, Clauzetto, Meduno, Pinzano al Tagliamento, San Giorgio della Richinvelda, Sequals, Spilimbergo, Tramonti di Sopra, Tramonti di Sotto, Travesio e Vito d'Asio.
Hub Udine e bassa friulana	
Udine	Basiliano, Campoformido, Castions di Strada, Lestizza, Martignacco, Mereto di Tomba, Mortegliano, Pagnacco, Pasian di Prato, Pavia di Udine, Povoletto, Pozzuolo del Friuli, Pradamano, Reana del Roiale, Remanzacco, Talmassons, Tavagnacco, Udine.
Cividale	Buttrio, Chiopris-Viscone, Cividale del Friuli, Corno di Rosazzo, Drenchia, Faedis, Grimacco, Manzano, Moimacco, Premariacco, Pulfero, Prepotto, San Giovanni al Natisone, San Leonardo, San Pietro al Natisone, Savogna, Stregna, Torreano.
Cervignano	Aiello del Friuli, Aquileia, Bagnaria Arsa, Bicinicco, Campolongo al Torre, Carlino, Cervignano del Friuli, Fiumicello, Gonars, Marano Lagunare, Palmanova, Porpetto, Ruda, San Giorgio di Nogaro, San Vito al Torre, Santa Maria La Longa, Terzo d'Aquileia, Torviscosa, Trivignano Udinese, Villa Vicentina, Visco.
Latisana	Latisana, Lignano Sabbiadoro, Muzzana del Turgnano, Palazzolo dello Stella, Pocenia, Precenico, Rivignano, Ronchis, Teor.
Hub medio e alto Friuli	
Tolmezzo	Amaro, Ampezzo, Arta Terme, Cavazzo Carnico, Cercivento, Comeglians, Enemonzo, Forni Avoltri, Forni di Sopra, Forni di Sotto, Lauco, Ligosullo, Ovaro, Paluzza, Paularo, Prato Carnico, Preone, Ravascletto, Raveo, Rigolato, Sappada, Sauris, Socchieve, Sutrio, Tolmezzo, Treppo Carnico, Verzegnis, Villa Santina, Zuglio.
Gemona del Friuli	Artegna, Bordano, Buia, Gemona del Friuli, Montenars, Osoppo, Trasaghis, Venzona.
Pontebba	Chiusaforte, Dogna, Malborghetto Valbruna, Moggio Udinese, Pontebba, Resia, Resiutta, Tarvisio.
San Daniele del Friuli	Colloredo di M. Albano, Coseano, Dignano, Flaibano, Forgaria nel Friuli, Fagagna, Majano, Moruzzo, Ragogna, Rive D'Arcano, San Daniele del Friuli, San Vito di Fagagna, Treppo Grande.
Tarcento	Attimis, Cassacco, Lusevera, Magnano in Riviera, Nimis, Taipana, Tarcento, Tricesimo.
Codroipo	Bertiolo, Camino al Tagliamento, Codroipo, Sedegliano, Varmo.
Hub Giuliano	
Trieste	Duino-Aurisina, Monrupino, Muggia, San Dorligo della Valle-Dolina, Sgonico, Trieste.

La tabella n. 6 riassume invece il bacino di utenza dei CPI considerando due dati: lo stock a una certa data dei disoccupati presi in carico dai CPI, aggregati anche per HUB, in termini di patti di servizio personalizzati (PSP) e il flusso annuale (per gli anni 2018 e 2019) e semestrale (per il 2019 e il 2020).

Considerando lo stock di patti sottoscritti e attivi nel complesso dei CPI, questi sono 68.148, una cifra prossima alla somma del numero dei disoccupati (circa 34.000) e degli inattivi disposti in qualche modo a lavorare (30.616)². Mediamente i cinque HUB, in cui è diviso amministrativamente il territorio e che raggruppano i 18 CPI della regione, hanno in carico uno stock di 13.630 disoccupati con PSP. Stanno sopra la media l'HUB di Udine e della bassa friulana (19.479, 28,6% del totale), l'HUB di Pordenone (15.771, 23,1%) e l'HUB giuliano (14.178, 20,8%). Rispetto ai diciotto CPI la media è di 3.786, e questo punto di riferimento permette di individuare le strutture territoriali che agiscono su bacini piuttosto ampi, in particolare i capoluoghi Udine, Pordenone e Trieste. Accanto a questi si individuano sportelli particolarmente "centrali", come Gorizia e Monfalcone, Cervignano del Friuli e Latisana, Tolmezzo.

² Dati Istat, RCFL

Tab.6 – Bacino di utenza dei CPI del FVG

	Stock disoccupati al 30.06.2020	%	Flusso annuale PSP				2018-2019	I sem 2019-2020
			2018	I semestre 2019	2019	I semestre 2020		
HUB Pordenonese	15.771	23,1	7.319	3.376	6.963	4.010	-4,9%	18,8%
CPI Maniago	1.587	2,3	820	418	875	311	6,7%	-25,6%
CPI Pordenone	9.057	13,3	4.022	1.911	3.831	2.312	-4,7%	21,0%
CPI Sacile	1.856	2,7	921	388	819	519	-11,1%	33,8%
CPI San Vito al Tagli.	2.101	3,1	950	385	810	600	-14,7%	55,8%
CPI Spilimbergo	1.170	1,7	606	274	628	268	3,6%	-2,2%
HUB Giuliano	14.178	20,8	5.031	2.824	5.736	2.980	14,0%	5,5%
CPI Trieste	14.178	20,8	5.031	2.824	5.736	2.980	14,0%	5,5%
HUB Medio e alto Friuli	8.939	13,1	5.140	2.327	5.010	2.225	-2,5%	-4,4%
CPI Codroipo	1.737	2,5	1.018	439	1.083	419	6,4%	-4,6%
CPI Gemona del Friuli	1.416	2,1	837	370	796	304	-4,9%	-17,8%
CPI Pontebba	472	0,7	295	126	267	187	-9,5%	48,4%
CPI San Daniele d. Fr.	1.897	2,8	1.078	501	989	470	-8,3%	-6,2%
CPI Tarcento	1.326	1,9	671	310	673	308	0,3%	-0,6%
CPI Tolmezzo	2.091	3,1	1.241	581	1.202	537	-3,1%	-7,6%
HUB Udine e bassa friulana	19.479	28,6	10.524	4.853	11.662	3.966	10,8%	-18,3%
CPI Cervignano d. Fr.	3.787	5,6	2.292	992	2.428	824	5,9%	-16,9%
CPI Cividale del Friuli	2.628	3,9	1.545	702	1.585	617	2,6%	-12,1%
CPI Latisana	2.324	3,4	2.127	486	2.179	491	2,4%	1,0%
CPI Udine	10.740	15,8	4.560	2.673	5.470	2.034	20,0%	-23,9%
HUB Isontino	9.781	14,4	5.496	2.535	5.799	2.101	5,5%	-17,1%
CPI Gorizia	4.313	6,3	1.939	1.050	2.222	822	14,6%	-21,7%
CPI Monfalcone	5.468	8,0	3.557	1.485	3.577	1.279	0,6%	-13,9%
Totale	68.148	100,0	33.510	15.915	35.170	15.282	5,0%	-4,0%
Media HUB	13.630		6.702	3.183	7.034	3.056		
Media CPI	3.786		1.862	884	1.954	849		

Per interpretare correttamente questi dati, occorre aggiungere qualche informazione sulle caratteristiche geo-economiche di queste aree sub-regionali. L'*Hub Udine e bassa friulana*, che assomma un numero consistente di PSP, è caratterizzato per una forte presenza del lavoro stagionale, in particolare nel territorio della *bassa friulana*, mentre il CPI del capoluogo (Udine) controbilancia rispetto a disoccupati che provengono soprattutto dal terziario e, in parte, dalla manifattura.

L'*Hub pordenonese* agisce su un mercato locale del lavoro che presenta mediamente qualifiche relativamente più specializzate, soprattutto nell'ambito dell'industria del legno e metalmeccanica e del terziario più avanzato.

L'area dell'*isontino* assomma due CPI, rappresentativi di due aree profondamente diverse: da un lato il *goriziano* propriamente detto, sul quale incidono in modo non secondario crisi specifiche (il commercio, in particolare) nonché le problematiche del lavoro transfrontaliero; dall'altro lato, il *monfalconese*, il cui polo

attraente costituito dalla *navalmeccanica* e dalle caratteristiche sociali specifiche di quella fetta di offerta di lavoro costituiscono uno sportello *sui generis* nel panorama regionale.

Il *medio-alto Friuli* ha il bacino nel complesso meno numeroso, ma questo dato deve essere letto alla luce della specifica configurazione territoriale, in particolare montana della zona, con tutte le peculiarità di dover servire un'area geografica caratterizzata dalla bassa densità di popolazione e dalle oggettive difficoltà logistiche. Dal punto di vista degli insediamenti industriali non mancano le produzioni di qualità nonché una quota rilevante di lavoro stagionale, soprattutto (ma non esclusivamente) durante la stagione invernale. Infine, l'HUB triestino, formato da un solo CPI, è quello con il numero di disoccupati in assoluto maggiore, per singolo CPI.

Lo stock di disoccupati è un modo per misurare il bacino di utenza, ma dev'essere a nostro parere integrato, dal flusso annuale (o semestrale) dei nuovi PSP attivati. Sono, infatti, le nuove attivazioni che misurano il numero di persone sulle quali i CPI sono chiamate a sviluppare la presa in carico, secondo quanto previsto dalla normativa sui LEP.

Il flusso delle prese in carico nel corso del 2018 è pari a 33.510, mentre il 2019 si è chiuso con 35.170 PSP attivati: l'incremento percentuale complessivo è pari al 5%. Considerando gli HUB, l'incremento in assoluto maggiore è registrato dall'HUB giuliano (+14%) e dall'HUB Udine e bassa friulana (+10,8%). L'HUB Isontino cresce in linea con il resto della regione (+5,5%), mentre il *medio e alto Friuli* (-2,5%) e il *pordenonese* (-5,5%) sono in controtendenza con un decremento nel numero complessivo di PSP attivati in corso d'anno.

La tabella, infine, mostra anche i dati al primo semestre del 2020 e li confronta con lo stesso periodo del 2019, al fine di considerare gli *effetti* della pandemia da covid-19 sul flusso delle prese in carico. Il numero di PSP attivate nei primi sei mesi dell'anno corrente sono 15.282, il 4% in meno rispetto allo stesso periodo del 2019 (15.915). La riduzione è in linea con gli effetti di contrazione complessiva delle attività dovuta al *lockdown* e alle caratteristiche delle misure di politica passiva del lavoro promosse dal governo (blocco dei licenziamenti, ammortizzatori sociali in deroga, bonus per gli autonomi). Il combinato disposto ha generato, come osserva anche l'Istat, una contrazione dell'occupazione dovuta soprattutto alla perdita dei posti di lavoro a termine, una contrazione delle persone in cerca di occupazione e, invece, un aumento delle persone inattive in età da lavoro. Come mostra la tabella, ci sono delle forti differenze territoriali. La contrazione del flusso più forte si deve all'HUB di Udine e della bassa friulana (-18,3%) e all'HUB Isontino (-17,1%). In questo caso ha probabilmente pesato molto la crisi del settore turistico e delle posizioni lavorative per lo più stagionali, con un maggior effetto relativo all'incremento dell'inattività e alla contrazione delle persone interessate alla presa in carico dei servizi (CPI di Latisana-Lignano e di Grado). L'HUB medio-alto Friuli presenta una contrazione in linea con il dato regionale (-4,4%). L'HUB giuliano (+5,5%) e quello del pordenonese (+18,8%) hanno visto, invece, una crescita del flusso di disoccupati presi in carico. Nel primo caso, i settori più colpiti in generale dal *lockdown* ossia il terziario tradizionale e i servizi turistici, hanno indubbiamente influenzato sull'incremento del flusso di utenti, dato il loro carattere di fatto *non* stagionale.

1.2 Il personale in servizio

1.2.1 Situazione del personale attualmente in servizio presso i CPI e i servizi per l'impiego regionali

Le tabelle numerate da 7 a 13 dettagliano, distinte per tipologia contrattuale e sede di lavoro, le unità di personale che, alla data del 31 dicembre 2019 e quindi prima dell'avvio del piano di potenziamento, operavano nelle varie strutture operative in cui è articolato il Servizio interventi per i lavoratori e le imprese (che, come già ricordato comprende Centri per l'impiego, aggregati nelle Hub, Collocamento mirato e Servizio imprese) nonché delle altre strutture della Direzione centrale Lavoro coinvolte nell'erogazione dei livelli essenziali delle prestazioni (LEP) in materia di lavoro previsti dal decreto legislativo 150/2015, vale a dire l'Osservatorio regionale del mercato del lavoro regionale, i Centri di orientamento (COR) e gli sportelli Si.Con.Te.

Tab.7 – personale in servizio presso le **HUB/CPI** al 31 dicembre 2019, per tipologia e categoria contrattuale e sede di lavoro

HUB/CPI		Tempo ind. Cat. contrattuale				Tempo det. Cat.contrattuale		Somministrati Cat.contrattuale		Totale
HUB di appartenenza	CPI	A	B	C	D	C	D	C	D	
Giuliano	Trieste		1	7	4	5	1	4		22
Isontino	Gorizia		3	3	6					12
	Monfalcone	2		3	5					10
Medio e Alto Friuli	Codroipo			1	4					5
	Gemona del Friuli			1	4	1				6
	Pontebba			2						2
	San Daniele del Friuli			3	2					5
	Tolmezzo		1		4	1	1	1		8
Pordenonese	Maniago			3						3
	Pordenone			5	18		1		1	25
	San Vito al Tagl.			1	2	1		1		5
	Sacile			1	2					3
	Spilimbergo			1	2					3
Udine e bassa Friulana	Cervignano		1	3	5					9
	Cividale				8					8
	Latisana			1	6					7
	Udine			1	17	1	1	1	1	22
	Totale	2	6	36	89	9	4	7	2	155
	Totale tipologia contr.	133				13		9		

Tab.8 – personale in servizio presso il **Servizio imprese** al 31 dicembre 2019, per tipologia e categoria contrattuale e sede di lavoro

Servizio imprese		Tempo ind. Cat. contrattuale		Tempo det. Cat. contrattuale		Somministrati Cat. contrattuale		Totale
Ambito terr.	SEDE	C	D	C	D	C	D	
TRIESTE	Trieste		1					1
GORIZIA	Gorizia	1						1
PORDENONE	Maniago		1					1
	Pordenone		1					1
UDINE	Udine		4					4
	Totale	1	7					
	Totale tipologia contr.	8		0		0		8

Tab. 9 – Personale in servizio presso il **Collocamento mirato** al 31 dicembre 2019, per tipologia e categoria contrattuale e sede di lavoro

Colloc. mirato		Tempo ind. Cat. contrattuale			Tempo det. Cat. contrattuale		Somministrati Cat. contrattuale		Totale
SEDE		B	C	D	C	D	C	D	
Trieste				6	2				8
Gorizia			6	1					7
Pordenone			1	5	1				7
Udine		2	2	3	1				8
Totale		2	9	15	4				30
	Totale tipologia contr.	26			4		0		

Tab. 10– Personale in servizio presso l'**Osservatorio del mercato del lavoro** al 31 dicembre 2019, per tipologia e categoria contr. e sede

Osservatorio MdL		Tempo ind. Cat. contrattuale			Tempo det. Cat. contrattuale		Somministrati Cat. contrattuale		Totale
SEDE		B	C	D	C	D	C	D	
Trieste		1		3					4
Gorizia		1							1
Pordenone									
Udine		1							1
Totale		3		3					6
	Totale tipologia contr.	6			0		0		

Tab.11 – Personale in servizio presso i **Centri di Orientamento regionali** al 31 dicembre 2019, per tipologia e categoria contrattuale e sede

COR – limitatamente al personale dedicato all'attuazione del LEP "Orientamento specialistico"		Tempo ind. Cat. contrattuale			Tempo det. Cat. contrattuale		Somministrati Categoria contrattuale			Totale
SEDE		B	C	D	C	D	B	C	D	
Trieste			2	5*	1			1	3	12
Gorizia				2						2
Pordenone				3					1	4
Udine				3					1	4

Totale		2	13	1			1	5	22
Totale tipologia contr.		15		1		6			

- Una persona è in comando dall'Università di Trieste per la durata di un anno

Tab. 12– Personale in servizio presso gli **Sportelli Si.Con.Te** al 31 dicembre 2019, per tipologia e categoria contrattuale e sede di lavoro

Si.Con.Te	Tempo ind. Cat. contrattuale			Tempo det. Cat. contrattuale		Somministrati Cat. contrattuale			Totale
	B	C	D	C	D	B	C	D	
Trieste			1			1		4	5
Gorizia		1							1
Pordenone								3	3
Udine		1						1	2
Totale		2	1			1		8	12
Totale tipologia contrattuale		3				9			

Tab.13 – **Personale dirigente e posizioni organizzative** nell'ambito del Servizio Interventi per i lavoratori e le imprese al 31 dicembre 2019

Dirigente e Posizioni Organizzative			
Posizioni organizzative CPI	Giuliano		1
	Isontino		1
	Medio e Alto Friuli		1
	Pordenonese		1
	Udine e bassa Friulana		1
Posizione org. Collocamento Mirato	Udine		1
Posizione org Servizio Imprese	Udine		1
Direttore del Servizio			1
	Totale		8

Nella tabella n. 14 sono riassunti i dati delle tabelle precedenti, riportando, distinte per struttura di appartenenza, tipologia contrattuale e ambito territoriale, le unità di personale presenti al 31 dicembre 2019.

Tab.14 – **Prospetto riassuntivo del personale dei Servizi per l'impiego regionali al 31 dicembre 2019**

Personale (escluso Dirigente, comprese Posizioni Organizzative)	C.P.I.			Collocamento Mirato			Servizio Imprese			Osservatorio MdL			Centri OR			Sportelli Si.Con.Te			Tot .
	Tl	T D	S	T I	T D	S	T I	T D	S	T I	T D	S	T I	T D	S	T I	T D	S	
TRIESTE	13	6		6	2		1			4			7	1	4	1		5	50
GORIZIA	23			7			1			1			2			1			35
PORDENONE	36	2		6	1		2						3		1			3	54
UDINE	Medio e Alto Friuli	23	3	8	1		5			1			3		1	1		1	92
	Udine e Bassa Friu	43	2																
Totale FVG	138	13		27	4		9			6			15	1	6	3		9	231

Nel complesso il dimensionamento così descritto appare soprattutto, in prospettiva, non adeguato alle esigenze di sviluppo di moderni servizi per il lavoro. Proprio per questo a livello nazionale, in ragione della necessità di garantire in modo il più possibile uniforme e mirato l'erogazione dei LEP di cui al D.Lgs 150/2015, si è promosso un processo di pianificazione del rafforzamento, sia da un punto di vista quantitativo sia qualitativo.

Uno studio di Anpal Servizi – agenzia tecnica di ANPAL – sul dimensionamento del personale in Friuli Venezia Giulia ha fornito una stima del numero di operatori, nonché della loro attribuzione funzionale, basata sul concetto di dimensionamento dei servizi. Quest'ultimo *“rappresenta la valorizzazione, in termini di risorse umane necessarie a garantire le Prestazioni Essenziali (LEP) alle diverse platee di beneficiari espressa in termini di ore lavorate/risorse umane impegnate”* (p. 22). Per stimare il dimensionamento, e quindi individuare da un punto di vista quantitativo e qualitativo, il nuovo personale da assumere, è stata utilizzata una metodologia di calcolo che tiene conto dei seguenti parametri:

- la numerosità dei diversi *target* che compongono il bacino di utenza del territorio del Friuli Venezia Giulia, nonché il loro diverso livello di occupabilità;
- le ipotesi sui tempi standard di realizzazione dei LEP così come definiti dalla normativa vigente;
- l'impatto di ciascun *target* su ciascun LEP, stimando diversi scenari di difficoltà del *target*;
- la percentuale di disoccupati in carico che si ricollocano autonomamente nei primi quattro mesi.

Questi parametri, nel complesso, definiscono il carico di lavoro orario attuale sulla base delle caratteristiche quanti-qualitative del bacino di utenza e della lunghezza standard di erogazione dei LEP, anche in relazione alle diverse caratteristiche degli utenti.

Considerando come stima della quantità di personale le unità *full time equivalenti* (FTE)³, ossia una persona che lavora a tempo pieno, per un anno lavorativo, il dimensionamento corretto è pari a 301 unità di personale.

³ Questo parametro, usato per stimare la necessità di personale nelle aziende, si rende necessario per standardizzare e rendere confrontabili le unità di lavoro. Allo stato attuale, naturalmente, molto personale non è a tempo pieno e in alcuni casi (limitati) non lavora per un anno.

1.2.3 Stato dell'arte delle nuove assunzioni e tempistica di realizzazione

Nel disegno delineato dalla normativa nazionale in merito al rafforzamento dei Centri per l'impiego è previsto il trasferimento di specifiche risorse statali individuate come segue nel decreto ministeriale 74/2019:

Tab.14 – Risorse destinate all'assunzione di personale nel D.M. 74/2019

Fonte normativa	2019	2020	2021	note
Combinato disposto L. 145/2018 art. 1, co. 256 e D.L. 4/2019 art. 12, co. 3	€ 1.048.034,93 + 524.017,48	€ 2.096.069,87	€ 2.096.069,87	La norma prevede un finanziamento annuo a decorrere dal 2020 con risorse certe e continuative
D.L. 4/2019 art. 12, co. 3 bis		€ 1.852.348,99	€ 4.543.125,97	La norma prevede il finanziamento annuo a decorrere dal 2021 con risorse certe e continuative
TOTALE	€ 1.572.052,41	€ 3.948.418,86	€ 6.639.194,97	

Alla luce di un tanto, l'Amministrazione regionale, nel corso del 2019 ha indetto due specifiche procedure concorsuali, finalizzate a soddisfare le specifiche esigenze della Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione e famiglia ed indette tenendo conto delle indicazioni fornite per l'individuazione e l'assunzione delle professionalità da dedicare a tale attività di rafforzamento:

- concorso pubblico per la copertura di un posto di categoria D, posizione economica D1, profilo professionale amministrativo contabile, indirizzo amministrativo, con contratto di lavoro a tempo indeterminato e pieno indetto con decreto n. 1394/FPS;
- concorso pubblico per la copertura di un posto di categoria C, posizione economica C1, profilo professionale amministrativo contabile, indirizzo amministrativo, con contratto di lavoro a tempo indeterminato e pieno indetto con decreto n. 1395/FPS.

Entrambe le procedure concorsuali si sono concluse a inizio 2020 con l'approvazione delle graduatorie finali effettuata, rispettivamente, con i decreti 684 e 683 del 10 febbraio 2020.

Nei mesi successivi si è proceduto all'implementazione della dotazione organica mediante scorrimento delle graduatorie dei concorsi di cui sopra, individuando, sulla base delle risorse assegnate dal piano per tali finalità, un incremento di n. 52 unità di personale a tempo indeterminato, suddivise in 22 di categoria D e 30 di categoria C. Ciò nell'intesa che qualora le risorse a tal fine assegnate consentissero l'assunzione di ulteriori unità di personale alla fine del percorso sino ad oggi intrapreso si procederà ad una integrazione della dotazione organica in modo tale da garantire l'utilizzo complessivo delle risorse fino a completo esaurimento del *budget* assegnato.

Alla data di elaborazione del presente documento (settembre 2020) risultano essere effettuate la maggior parte delle 52 assunzioni inizialmente previste, come risulta dalla tabella n. 16.

Tab.16–Assunzioni a tempo indeterminato previste dal Piano di potenziamento già effettuate

Struttura di appartenenza	SEDE	categoria	totale
---------------------------	------	-----------	--------

		D	C	
Collocamento mirato	TRIESTE	2	1	3
	UDINE	1	2	3
COR	PORDENONE		1	1
	TRIESTE	2	1	3
	UDINE	1		1
HUB Pordenonese	PORDENONE	3	2	5
	S. VITO AL TAGLTO	1	1	2
	SACILE		1	1
HUB Isontino	GORIZIA	1	1	2
	MONFALCONE	1	1	2
HUB Udine e Bassa friulana	UDINE	1	2	3
	CIVIDALE	1	1	2
	LATISANA		1	1
	CERVIGNANO	1		1
HUB Medio e Alto Friuli	CODROIPO		1	1
	GEMONA DEL FR.	1	1	2
	SAN DANIELE DEL FR.		1	1
	TOLMEZZO	1	1	2
HUB Giuliano	TRIESTE	3	4	7
SERV. IMPRESE	UDINE		1	1
Sportelli Si.Con.te	GORIZIA	1		1
OSSERVATORIO MdL	TRIESTE	1		1
				46

Nelle prossime settimane si procederà all'assunzione di ulteriori unità di personale a tempo indeterminato di categoria C in modo da completare l'assunzione, nel corso dell'anno 2020, delle previste 22 unità di categoria D e 30 di categoria C, finanziate con le risorse di cui alla prima riga della tabella n. 14.

Immediatamente dopo il completamento delle procedure di assunzione di tale personale, si procederà, inoltre, sempre mediante scorrimento delle graduatorie dei concorsi di cui sopra, alla assunzione di ulteriori n. 21 unità a tempo determinato, di cui 8 di categoria C e 13 di categoria D, che per un biennio verranno sostenute, rispettivamente, con le risorse dei fondi del Programma Operativo Complementare (POC) al Programma Operativo Nazionale "Sistemi di Politiche Attive per l'Occupazione" (PON SPAO) e del PON-INCLUSIONE 2014-2020, entrambi finalizzati all'attuazione del Piano di rafforzamento dei servizi e delle misure di politica attiva, approvato dalla Conferenza Stato-Regioni nella seduta del 21 dicembre 2017. Per tale personale il Piano straordinario di rafforzamento stanZIA le risorse finalizzate alla trasformazione a tempo indeterminato alla scadenza del relativo periodo e senza soluzione di continuità.

Oltre al rafforzamento del personale del Servizio Interventi ai lavoratori e alle imprese, il nuovo personale, al fine di rafforzare servizi strumentali alla buona ed efficace realizzazione dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di lavoro, contribuirà al supporto della P.O. Osservatorio, Sviluppo e Comunicazione del Mercato del lavoro, dei COR (Centri di Orientamento Regionali) e degli sportelli Si.Con.Te.

1.2.4 Situazione prevista a regime, al termine del percorso di rafforzamento

A conclusione del percorso di rafforzamento previsto dal decreto ministeriale 74/2019, la situazione di incremento della dotazione organica del Servizio Interventi per i lavoratori e le imprese e delle altre strutture che, come più volte ricordato, collaborano nell'erogazione dei livelli essenziali in materia di lavoro nella regione Friuli Venezia Giulia può essere sintetizzata nella tabella segue, nell'intesa che il personale assegnato, se per qualsiasi motivo dovesse ridursi, verrà sostituito in modo tale da garantire costantemente l'utilizzo del 100% delle risorse economiche destinate, nel numero complessivo di unità che si verranno a determinare, mentre, per il restante personale, già in forza e che fa carico alle risorse del bilancio regionale, si procederà alla sostituzione del relativo *turn over* nei limiti e nell'ambito delle scelte occupazionali che l'Amministrazione regionale riterrà di operare con le proprie risorse, destinate al ricambio generazionale.

Tab.17–Situazione prevista a regime ed ipotesi di distribuzione del personale da assumere tra le strutture dei Servizi per l'impiego regionali

Struttura di appartenenza	Assunzioni aggiuntive (risorse combinato disposto L. 145/2018, art. 1, co. 258 e DL 4/2019, art. 12, co. 8)		Assunzioni ulteriori (risorse di cui al DL 4/2019, art.12, co. 3 bis convertito da L. 26/2019) relative alla stabilizzazione dei 21 tempi determinati assunti con risorse PON/POC		Assunzioni ulteriori (risorse di cui al DL 4/2019, art.12, co. 3 bis convertito da L. 26/2019) relative alla quota corrispondente ai navigator assegnati alla Regione FVG	totale
	Cat C	Cat D	Cat C	Cat D		
HUB/CPI	23	14	6	11	30	84
COLLOC. MIRATO	3	3	2	2	5	15
SERVIZIO IMPRESE	1				5	6
OSSERVATORIO MdL		1				1
COR	3	3			3	9
Sportelli Si.Con.Te		1			2	3
Totale	30	22	8	13	45	118

1.3 Le attività dei CPI

1.3.1 Descrizione dei servizi forniti e dati sui beneficiari delle attività

Le attività erogate dai CPI sono tutte state riclassificate e riconfigurate nel corso del biennio 2016-2017 al fine di applicare i livelli essenziali delle prestazioni (LEP), secondo quanto previsto dal decreto legislativo 150/2015. Questo lavoro di calibratura delle attività concrete dei CPI rispetto alle previsioni normative è, d'altronde, un lavoro continuativo, poiché occorre spesso adattare le pratiche lavorative alle modifiche del Sistema Informativo Lavoro e tutte le attività di informazione e comunicazione dei dati al nodo nazionale. Fatta questa premessa, di seguito si descrivono le attività concrete dei CPI, soffermandosi sui principali LEP realizzati negli ultimi due anni.

I dati della tabella n. 18 distinguono le attività del collocamento ordinario e quelle del collocamento mirato. Si esaminano in primo luogo dalle **DID rilasciate**, ossia il flusso in ingresso dei soggetti aventi diritto di presa in carico. Queste sono state oltre 35.000 nel 2018 e 37.142 nel 2019 (+3,5%). Il numero di soggetti presi in carico, ossia il flusso di soggetti per cui c'è stata l'**attivazione del PSP** si avvicina sempre molto rispetto al flusso di DID. Nel 2019, in particolare, i PSP erogati sono stati 34.981, con un incremento del 4,8% rispetto al 2018.

Le azioni di **Orientamento di base**, che in sostanza corrispondono con i colloqui di presa in carico, sono stati nel 2019 pari a 37.691 (+5,3%). Si noterà che questo numero è maggiore tanto delle DID rilasciate quanto del PSP, questo è dovuto al fatto che la presa in carico potrebbe necessitare, per ciascuno, anche di due colloqui oppure un numero di colloqui che va a completare le prese in carico dei periodi precedenti.

Tab.18–Attività erogate dai CPI nel biennio 2016/2017

	Servizi	I sem. 2018	2018	I sem. 2019	2019	I sem. 2020	2018-2019	I sem. 2019-2020
Collocamento ordinario	DID rilasciate	16.424	35.895	16.879	37.142	15.862	3,5%	-6,0%
	Soggetti presi in carico (flusso PSP)	15.675	33.363	15.933	34.981	15.281	4,8%	-4,1%
	Orientamento di base	19.760	35.782	19.618	37.691	18.475	5,3%	-5,8%
	Attivazione CV	13.257	25.978	12.811	23.878	10.352	-8,1%	-19,2%
	Stock CV attivi		18.897		17.373	19.929	-8,1%	14,7%
	Colloqui di gruppo (laboratori)	9.285	18.448	11.052	21.347	5.640	15,7%	-49,0%
	Orientamento professionale	5.482	9.896	5.306	9.296	4.053	-6,1%	-23,6%
	Candidature inviate	11.513	23.060	13.794	24.265	8.885	5,2%	-35,6%
	Numero vacancies richieste	2.775	5.011	2.580	4.469	1.366	-10,8%	-47,1%
	Numero posti di lavoro raccolti	5.056	9.822	4.946	8.947	3.073	-8,9%	-37,9%
Collocamento mirato	N. Beneficiari		268		328	137	22,4%	

to Mirato	N. Iscritti		6.018		6.305	6.531	4,8%	
	Assunzioni		943		1.059	407	12,3%	
	% inserimento lavorativo		16%		17%	6,20%	1%	

L'**attivazione dei CV** corrisponde ad una azione per cui, di comune accordo con l'utente, si decide di mettere immediatamente a disposizione il proprio *curriculum* ai preselettori dei CPI, al fine di andare ad un rapido passaggio nei servizi di intermediazione. Si tratta di soggetti per cui, fatte salve ulteriori azioni di politica attiva del lavoro, si assume la sostanziale occupabilità in linea con le esigenze del mercato o con i bisogni del lavoratore. Nel corso del 2019 i CV attivati sono stati 23.878 (-8,3%), a tale riduzione fa da contrappeso l'aumento delle azioni relative ai **colloqui di gruppo-laboratori** (+15,7%) dedicate soprattutto a quei soggetti per cui si ritiene necessario un primo passaggio in azioni di aumento dell'occupabilità *prima* di andare all'incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

Le azioni più intensive di **orientamento professionale** registrate nel corso del 2019 sono 9.296, anche queste in contrazione (-6,1%), mentre l'invio di candidature, in una specifica rosa di candidati in risposta a una *vacancy* rilevata dai servizi, sono 24.265 (+5,2%). Nel complesso si può concludere, da questo punto di vista, che nel corso del 2019 – in un periodo di contrazione delle assunzioni e della dinamica del mercato del lavoro locale – gli operatori hanno optato, anche in virtù di un rinnovato processo di *profiling* dell'utenza – per una maggior quota di azioni finalizzate alla più veloce collocazione possibile. La contrazione nella dinamica delle assunzioni e del mercato del lavoro si è riflesso sul numero di *vacancies* (4.469, -10,8%) e sui posti di lavoro (8.947, -8,9%), entrambi valori in contrazione.

Per ciò che riguarda le attività del **collocamento mirato**, il numero di iscritti nel 2019 è pari a 6.305 (+4,8%), mentre il numero di beneficiari dei servizi mirati è pari a 328 (+22,4%). Il numero di assunzioni realizzate dal collocamento mirato è di 1.059 (+12,3%). La percentuale di inserimento lavorativo, calcolato sugli iscritti è pari al 17%, in aumento di un punto percentuale rispetto al 2018.

La tabella n. 18 mostra l'andamento di questi indicatori nella prima parte del 2020, caratterizzata dalla contrazione dei soggetti da prendere in carico e quindi delle erogazioni di tutti i LEP.

1.4 I sistemi informativi

Il Sistema informativo in uso ai servizi per l'impiego nel Friuli Venezia Giulia è un sistema centralizzato che garantisce omogeneità sull'intero territorio regionale. Composto da diversi applicativi integrati, esso si è costantemente evoluto nel tempo per rispondere a dettami normativi regionali e nazionali e alle esigenze operative degli uffici competenti. Essendo in uso da diversi decenni ha permesso di raccogliere un enorme patrimonio informativo sia in ambito lavoro che in ambito formazione,

Il sistema si integra, tramite cooperazione applicativa, con il Sistema nazionale del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali e con quello di ANPAL e pertanto viene costantemente adeguato alle evoluzioni degli standard nazionali previsti per: Comunicazioni obbligatorie, SAP, DID, Garanzia giovani, Reddito di cittadinanza. L'allineamento delle informazioni tra il sistema regionale e il sistema nazionale, relativamente a tutti questi elementi, viene effettuata al momento del verificarsi di eventi significativi e quindi *near real time*.

Nell'ambito di tutti i sistemi per cui è prevista un'autenticazione forte è possibile utilizzare un'identificazione tramite Smart Card oppure tramite SPID.

Si riporta sinteticamente di seguito lo stato del sistema informativo regionale in relazione agli specifici elementi di interesse:

- **Comunicazioni Obbligatorie:** la regione dispone di un proprio sistema per la compilazione e l'invio delle comunicazioni obbligatorie che si integra tramite cooperazione applicativa con il sistema nazionale per lo scambio continuo delle comunicazioni obbligatorie;
- **Prospetto Informativo Disabili:** gli UNIPI vengono raccolti e gestiti attraverso un sistema informativo che supporta le attività del Collocamento mirato della Direzione regionale di riferimento, in tutti gli adempimenti previsti dalla L.68/1999, sia relativamente ai cittadini che alle aziende. Il sistema prevede per le aziende anche una serie di servizi *on-line* aggiuntivi che agevolano alcune pratiche amministrative quali convenzioni di programma e individuali. Tramite cooperazione applicativa, gli UNIPI vengono regolarmente condivisi tra nodo regionale e nodo nazionale;
- **SAP:** già a partire dal 2014 sono state inviate ad ANPAL, tramite cooperazione applicativa, oltre 700.000 SAP relative a tutti i cittadini gestiti nel tempo nel sistema regionale e, da allora, esse vengono costantemente aggiornate al verificarsi di situazioni che ne modificano il contenuto;
- **DID:** il sistema regionale è integrato con il SIU secondo gli standard di cooperazione applicativa e pertanto lo stato occupazionale dei cittadini viene mantenuto costantemente allineato tra i due sistemi
- **Garanzia Giovani:** tutti gli standard relativi al progetto sono stati recepiti nel sistema regionale permettendo lo scambio di informazioni relativi agli iscritti. Le azioni di politica attiva che gli vengono erogate vengono costantemente inviate ad ANPAL attraverso gli aggiornamenti in cooperazione applicativa delle SAP
- **Reddito di Cittadinanza:** nel sistema regionale vengono costantemente recepite in cooperazione applicativa tutte le notifiche provenienti da ANPAL sui percettori di reddito di cittadinanza e, attraverso la SAP, vengono comunicati ad ANPAL i Patti per il lavoro e le azioni di politica attiva che vengono registrate sul sistema regionale;

➤ **Incontro domanda e offerta di lavoro:** il sistema regionale permette la registrazione di *curricula* e *vacancies* strutturati in maniera tale da agevolare i meccanismi di *matching*. Inoltre i Centri per l'impiego possono pubblicare le offerte di lavoro che sono state proposte dalle aziende, permettendo ai cittadini disoccupati di consultarle sia attraverso un portale dedicato, sia attraverso una apposita app mobile. I cittadini interessati possono autocandidarsi alle offerte di lavoro di interesse e queste informazioni alimentano il sottosistema di Incontro Domanda Offerta di Lavoro attraverso cui i Centri per l'Impiego operano la preselezione delle rose di candidati da proporre alle aziende;

➤ **Tirocini:** vengono gestiti attraverso due sistemi a seconda della tipologia e della fonte di finanziamento; per quanto riguarda i tirocini con finanziamento PON i dati raccolti attraverso il sistema vengono periodicamente utilizzati per aggiornare il sistema nazionale SIGMA;

➤ **Formazione professionale:** la Regione dispone di un sistema di *front-end* per la registrazione e autorizzazione dei nuovi organismi attuatori della formazione professionale, che permette anche la presentazione dei progetti formativi, la candidatura degli utenti e infine la registrazione dell'avvio dei corsi stessi; dispone inoltre di un sistema di *back-office* per la pianificazione di nuovi interventi, la valutazione dei progetti presentati, la registrazione dell'elenco delle graduatorie, delle visite ispettive, l'emissione dei decreti autorizzativi, la gestione degli esami finali e infine le verifiche contabili sui rendiconti presentati.

1.5 L'Osservatorio regionale del mercato del lavoro del Friuli Venezia Giulia

L'Osservatorio regionale del mercato e delle politiche del lavoro del Friuli Venezia Giulia è una struttura organizzativa della Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione e famiglia. Allo stato attuale si compone di 7 unità di personale a tempo indeterminato, di cui quattro con competenze statistiche, di analisi del mercato del lavoro e di politiche attive del lavoro, due unità con competenze informatiche e una unità specializzata in ingegneria informatica. Una delle unità di cui sopra è stata assunta nell'estate 2020 grazie alle risorse del Piano straordinario di potenziamento. La maggior parte delle attività di natura "ordinaria" dell'osservatorio sono svolte da personale interno, alcune volte integrato con il ricorso di esperti esterni. Non sono invece previsti, nella sua organizzazione, componenti esterni, cui corrispondere compensi o indennità di qualunque genere.

Le principali funzioni svolte sono relative al monitoraggio e all'analisi dell'andamento del mercato del lavoro regionale e sub-regionale, dei fabbisogni occupazionali e professionali del tessuto produttivo regionale, nonché delle erogazioni di politiche attive del lavoro a favore dei lavoratori e lavoratrici residenti o domiciliati in regione, tanto nell'ambito del collocamento mirato quanto in quello ordinario.

Nell'ambito dell'*analisi e monitoraggio del mercato del lavoro regionale*, l'Osservatorio realizza *report* di monitoraggio a cadenza almeno trimestrale e mensili, a carattere regionale o sub-regionale. Questa reportistica è diffusa in modo tempestivo e standardizzato tanto internamente (dirigenti e posizioni organizzative), quanto agli *stakeholder* (parti sociali e datoriali e componenti della Commissione regionale per il lavoro) e presso l'opinione pubblica. Su richiesta vengono svolte elaborazioni anche a scala comunale o in formati specifici. La fonte principale di questi monitoraggi è data dall'analisi delle *comunicazioni obbligatorie*. Specifiche ricerche e approfondimenti vengono di volta in volta elaborati al fine di realizzare parti di documenti di programmazione e per fare il bilancio annuale dei principali mutamenti occorsi durante l'anno o in un periodo più ampio. L'attività di analisi del mercato del lavoro ha avuto, nel corso del tempo, una sempre maggior caratterizzazione locale e orientativa, con una condivisione presso gli operatori dei principali risultati utili per riflettere sulla *targetizzazione* degli interventi, sulle caratteristiche specifiche della domanda di lavoro, sulla mobilità occupazionale, sulle concentrazioni localizzate dei bacini assunzionali e dei disoccupati (es. le *mappe di densità*), sull'individuazione di settori, filiere e territori particolarmente colpiti da crisi occupazionali.

Un'altra importante attività dell'Osservatorio riguarda il monitoraggio e le analisi dei principali risultati delle politiche attive e passive del lavoro a livello regionale. Si mettono sotto osservazione a cadenza periodica e standardizzata le attività erogate dai CPI territoriali, confrontandone gli andamenti, al fine di approfondire le capacità di risposta dei servizi ai mutamenti nei comportamenti nella domanda e nell'offerta di lavoro a livello locale. Vengono, inoltre, periodicamente promosse analisi sulle politiche attive del lavoro (formazione professionale, beneficiari degli incentivi alle assunzioni, ecc.), anche con un ruolo di consulenza e sostegno alle analisi valutative di natura controfattuale, in genere demandate dalla regione a soggetti terzi.

Oltre a questo, l'Osservatorio sta ulteriormente potenziando le attività di analisi e ricerca sulla formazione professionale e l'istruzione, da un lato attraverso studi e ricerche sulla rilevazione dei fabbisogni occupazionali e formativi del tessuto produttivo regionale, e dall'altra osservando gli esiti occupazionale di specifici corsi di formazione erogati a valere su risorse regionali o su quelle del Fondo Sociale Europeo.

2. OBIETTIVI, LINEE DI INTERVENTO E QUADRO FINANZIARIO GENERALE

2.1 Obiettivi generali

Il presente documento di pianificazione definisce un percorso di rafforzamento dei servizi pubblici per l'impiego della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia con l'obiettivo di migliorare la loro capacità di rispondere ai bisogni, crescenti e di sempre maggior complessità, delle persone e delle imprese che ad essi si rivolgono.

Lo sviluppo dei servizi pubblici per l'impiego rappresenta, in questo momento, un obiettivo prioritario per garantire su tutto il territorio nazionale, e a tutti i cittadini, un insieme di servizi di base personalizzati quali accoglienza, orientamento, intermediazione ed avviamento alle politiche attive del lavoro.

Gli ambiti di intervento su cui si fonda il piano di sviluppo dei servizi per l'impiego regionali sono principalmente :

1. *Rafforzamento dei centri per l'impiego attraverso l'assunzione di nuovo personale:*
2. *Valorizzazione i sistemi di comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti, al fine di rendere sempre più fruibili, anche attraverso gli strumenti comunicativi, le opportunità del mercato del lavoro, ridurre il mismatch fra domanda e offerta di lavoro*
3. *Formazione del personale:* in seguito all'aumento di personale e al rafforzamento e l'accrescimento delle competenze degli operatori, si prevede un incremento dell'attività di formazione tanto per il personale già operante nei servizi per l'impiego regionali quanto per quello di nuovo ingresso, anche in vista di un eventuale riconoscimento formale di un profilo professionale specifico di operatore/esperto dei servizi per il lavoro, individuato e condiviso dalle regioni;
4. *Potenziamento dell'Osservatorio regionale del mercato del lavoro, al fine di aumentare l'efficacia delle funzioni di monitoraggio e di governance, volto al miglioramento costante della rete che ruota attorno al complesso sistema dei servizi per il lavoro*
5. *Creazione di un layout e una logistica comune a tutti i centri per l'impiego anche attraverso la ristrutturazione, acquisto o spostamento delle attuali sedi dei CPI, anche di un'ottica di coordinamento a standard di uniformità a livello nazionale, che renda maggiormente accoglienti i centri stessi e che sia socialmente riconoscibile come brand identificativo per il servizio fornito;*
6. *Rafforzamento della dotazione strumentale e informatica e della connettività dei Centri per l'impiego; anche con il completamento della costruzione di un sistema informativo di lavoro integrato.*

2.2 Linee di intervento e quadro finanziario

Le linee di intervento previste per la declinazione degli obiettivi fin qui indicati e che verranno descritti nella sezione che segue, saranno attuate, sotto il profilo finanziario, secondo il seguente schema generale:

a) per quanto riguarda le **risorse di cui all'art. 1, comma 258, della legge 145/2018**, destinate al potenziamento, anche infrastrutturale, dei CPI, secondo quanto previsto nella tabella 19.

Tab.19–Programmazione dell'utilizzo delle risorse di cui all'art. 1, comma 258, della legge 145/2018

Linea di intervento	Risorse programmate	Vincoli previsti dal Piano straordinario
Comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti	100.000,00	Max 1,5% del totale assegnato
Formazione degli operatori	250.000,00	Max 5% del totale assegnato
Osservatorio regionale del mercato del lavoro	50.000,00	Si ritiene congruo un limite max del 2% del totale assegnato
Adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi dei CPI	10.563.614,02	
Sistemi informativi	760.000,00	
Spese generali e per l'attuazione	0	Max 4% del totale assegnato
TOTALE COMPLESSIVO	11.723.614,02	

Nel corso dell'attuazione del Piano di potenziamento regionale sarà possibile effettuare spostamenti delle risorse programmate nelle diverse linee di intervento a condizioni che siano rispettati i limiti ed i vincoli previsti dal decreto ministeriale 74/2019, come modificato dal decreto ministeriale 53/2020,

b) per quanto riguarda le **risorse di cui all'art. 12, comma 3, del decreto legge 4/2019**, le linee di intervento previste sono le seguenti:

- rafforzamento del personale, anche attraverso la valorizzazione di professionalità già esistenti, in considerazione dell'ampliamento delle competenze e del carico di lavoro che potrebbero comportare la necessità di rafforzare gli incarichi già esistenti o l'attribuzione di nuovi incarichi in ragione della costituzione di strutture organizzative di coordinamento nuove o di assunzione di maggiori responsabilità, in attesa di interventi da effettuare con risorse regionali;
- adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi dei CPI;
- sviluppo e potenziamento dei sistemi informativi.

3. DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI PROGRAMMATI

3.1 Comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti

Il piano di comunicazione dei Servizi per l'impiego della regione Friuli Venezia Giulia prende avvio da una revisione degli strumenti e delle modalità di interazione con i cittadini fin qui sviluppate, con l'obiettivo di innovarli in termini stilistici e contenutistici e sperimentare nuove efficaci soluzioni.

Le attività che si intendono sviluppare riguardano il potenziamento degli strumenti di comunicazione diretta e interattiva, in un'ottica di sempre maggior apertura verso il territorio, con la finalità di garantire il pieno accesso dei cittadini alle informazioni e ai servizi del lavoro, la massima trasparenza e un dialogo più immediato ed efficace tra l'istituzione e i destinatari finali degli interventi. Contestualmente, si intende rafforzare l'immagine e la percezione dei Servizi da parte dei cittadini come funzionali, accoglienti e vicini al territorio. Il piano intende sperimentare nuove soluzioni e strumenti inerenti l'ambito della comunicazione pubblica, in linea con le evoluzioni del settore, anche alla luce degli importanti cambiamenti legati all'emergenza sanitaria da Covid che hanno potenziato la digitalizzazione dei sistemi di comunicazione interni ed esterni all'organizzazione.

I Servizi per l'impiego si avvalgono già della APP "LavoroFVG", scaricabile sul cellulare, che informa quotidianamente sulle offerte di lavoro attive sul territorio regionale. Il piano intende sviluppare una nuova APP, integrabile alla precedente, con maggiori sezioni informative e funzionalità avanzate quali la possibilità di visionare documenti, prenotare un appuntamento con il CPI, iscriversi a un laboratorio informativo, interagire online con gli operatori anche attraverso strumenti di messaggistica. Il progetto permette di offrire al cittadino un ventaglio di opzioni fruibili direttamente online, accorciando i tempi per l'accesso ai servizi.

La comunicazione verso il territorio si attua anche attraverso i social network, su cui i Servizi per l'impiego della Regione Friuli Venezia Giulia sono presenti con canali dedicati. In futuro si prevede di sviluppare ulteriormente tale presenza anche attraverso delle attività di sponsorizzazione programmate in funzione di determinati bandi e/o eventi e altre iniziative di interesse per i cittadini, al fine di garantire la massima conoscenza di tali opportunità.

Un altro elemento di innovazione è rappresentato dall'impiego di strumenti *online* per lo svolgimento di attività tradizionalmente erogate in presenza, come le consulenze e l'orientamento. Nei mesi caratterizzati dall'emergenza sanitaria è stato sperimentato con successo l'impiego di piattaforme online per l'interazione con il cittadino, sia in modalità one-to-one che diffusa, per l'erogazione di laboratori informativi, webinar e altre tipologie di servizi. Lo spostamento di alcune attività in ambito digitale rappresenta un'innovazione dei modelli di servizio al cittadino che potrà senz'altro essere potenziata in futuro, attraverso l'adozione di nuove piattaforme e tecnologie sempre più performanti.

Tra le attività che si intende potenziare c'è anche quella relativa alla creazione di *video tutorial* per guidare i cittadini nell'accesso a determinati servizi del lavoro, fornendo loro istruzioni e informazioni pratiche. Tale strumento consente di illustrare in modo sintetico e semplificato le procedure per fruire dei servizi pubblici,

aumentandone la comprensibilità anche da parte delle fasce di popolazione più deboli e avvicinando sempre di più i cittadini all'istituzione.

Su piano “*offline*” le attività di comunicazione prevedono il *restyling* grafico e contenutistico dei materiali informativi dei Servizi per il lavoro – *brochure*, opuscoli, *flyer* – per renderli omogenei con i nuovi strumenti *online* e coordinare messaggi e linee stilistiche in un’ottica di comunicazione integrata.

Lo sviluppo di un’identità visiva coerente passa anche attraverso il ripensamento degli spazi fisici riservati ai Servizi per il lavoro, per renderli omogenei in termini estetici e di immagine e immediatamente riconoscibili da parte degli utenti. Si rende necessario, in tal senso, lo sviluppo di un *layout* e una logistica comune a tutti i 18 Centri per l’impiego dislocati sul territorio regionale, che renda maggiormente accoglienti i centri stessi e che sia socialmente riconoscibile come brand identificativo per il servizio fornito.

Tutte le azioni di comunicazione – *online* e *offline* – vanno sostenute da piani di azione strutturati in cui diventano essenziali gli aspetti dell’integrazione tra diversi strumenti e metodologie, della coerenza dei messaggi, del linguaggio, di contenuti e immagini, anche in relazione alla *policy* sulla comunicazione regionale e a esigenze di semplificazione del linguaggio comunicativo verso i cittadini.

3.2 Formazione degli operatori

L'introduzione di nuovo personale e il processo di aggiornamento e riqualificazione dei servizi erogati, così come imposto in prima istanza dal D.lgs. 150/2015 e successivamente, dal D.L. 4/2019, comporterà, inevitabilmente, la necessità di procedere ad un intervento formativo mirato.

L'obiettivo generale, infatti, è quello di consolidare lo sviluppo dei centri per l'impiego con particolare riferimento alla loro capacità di garantire a tutti gli utenti un'offerta di lavoro o una politica attiva, aumentando la capacità di intercettare e raccogliere le occasioni d'impiego, fornendo strumenti anche innovativi per relazionarsi con le imprese, con i lavoratori e con gli altri operatori del sistema regionale dei servizi per l'impiego.

L'evoluzione verso servizi di qualità, con una maggior efficacia ed efficienza, che la Direzione centrale Lavoro, formazione, istruzione e famiglia intende perseguire – anche attraverso lo sviluppo qualitativo delle prestazioni attuate dalla rete per il lavoro con l'inserimento di nuovi servizi e il potenziamento delle relazioni con i soggetti già accreditati, la progettazione personalizzata degli interventi, accompagnata dalla supervisione e dal monitoraggio dei risultati – richiedono uno sviluppo del capitale umano, attraverso processi di crescita professionale.

Le linee di intervento dovranno riguardare sia l'adeguamento e il potenziamento delle competenze degli operatori dei CPI (compresi i nuovi assunti), garantendo la possibilità di aggiornamento costante e continuo e fornendo strumenti per il trasferimento del capitale informativo e conoscitivo già disponibile, sia il rafforzamento delle capacità degli operatori di lavorare in sinergia con i soggetti privati coinvolti nell'erogazione delle politiche per il lavoro, all'interno di reti sempre più in grado di soddisfare le richieste di quanti si rivolgono al sistema, cittadini e imprese.

Per gli operatori di nuovo inserimento si renderà necessaria la realizzazione di percorsi formativi finalizzati a creare una base di competenze comuni a quelle degli operatori già presenti, favorendo in tal modo il loro processo di inserimento e l'adozione di condivisi *standard* di prestazione. Inoltre, come detto, l'evoluzione dei servizi per il lavoro richiede un aggiornamento costante delle competenze degli operatori per i quali deve essere pianificata un'azione di manutenzione e sviluppo delle loro conoscenze e capacità.

Si adotteranno, pertanto, strategie formative diversificate dal punto di vista degli strumenti utilizzati, delle metodologie e dei contenuti. Nell'individuare le metodologie formative, verrà considerata anche la potenzialità del patrimonio conoscitivo e di esperienza già presente nei CPI e verrà valutata anche la possibilità di definire degli strumenti per il trasferimento delle competenze attraverso il coinvolgimento diretto degli operatori con livelli di esperienza e competenza elevati.

Potranno inoltre essere realizzati interventi formativi volti a promuovere la capacità di collaborazione tra i CPI e i diversi soggetti che operano nell'ambito delle reti territoriali.

Alla luce della recente esperienza legata all'emergenza sanitaria del Covid 19, sarà necessario implementare anche le capacità relazionali degli operatori in relazione all'utilizzo di strumenti che non prevedano più solo la presenza in servizio sia dell'operatore che dell'utente, ma anche l'utilizzo delle varie piattaforme e strumenti di gestione online dei servizi, variamente resi dagli operatori a favore degli utenti, al fine di rendere quanto più possibile efficace e stimolante questa nuova modalità di contatto virtuale per l'utenza, adottando quindi

metodologie didattiche fondate su tecnologie digitali (*webinar*, *tutorial on line* ecc.) per ottimizzare i tempi degli interventi e la loro efficacia.

Verrà inoltre garantita quanto più possibile la creazione di gruppi di confronto *on line* fra operatori e fra questi e gli altri soggetti partecipanti alla rete dei servizi del lavoro attraverso l'uso di una piattaforma informatica che è già stata messa a disposizione degli operatori ma che dovrà essere costantemente aggiornata e pronta a supportare le nuove esigenze che si potranno manifestare nella ricerca di nuove modalità di offerta dei servizi *on line*.

Per progettare queste nuove linee e strategie formative, diversificate anche da punto di vista degli strumenti che si utilizzeranno, verrà anche considerata e valorizzata la potenzialità del patrimonio conoscitivo e professionale già presente presso i servizi per l'impiego, favorendo quanto più possibile un sistema di orientamento dell'operatore all'erogazione dei vari servizi in una visione complessiva e globale dell'utente, sia esso cittadino, che impresa.

Uno degli obiettivi da realizzarsi attraverso il percorso formativo degli operatori dovrà tendere a rendere fruibili, comprensibili ed agibili le competenze trasversali, denominate *soft Skills*, attraverso la riqualificazione trasversale delle risorse partendo da un obiettivo inclusivo che, ispirato da principi di efficacia, e sostenuto da protocolli innovativi di trasferimento del *know-how*, possa concretamente rappresentare una rivoluzione positiva nel training incardinata sul *knowledge working* e sulla conoscenza. Il percorso, idoneo a trasferire "individualmente" conoscenza e capacità attraverso i criteri di responsabilità ed autonomia. L'obiettivo e la prerogativa cui tendere si caratterizzano per la volontà di trasformare il potenziale in potenza, all'interno di un quadro biologico innato di risorse individuali e soggettive già disponibili, potenziando, in particolare:

- capacità di ascolto;
- capacità di sviluppare spirito critico;
- creatività;
- *time management*;
- motivazione;
- adattabilità e flessibilità;
- gestione delle responsabilità;
- *team working*;
- orientamento al servizio;
- gestione dei conflitti;
- abilità comunicative;
- *problem solving*;
- capacità decisionale;
- *leadership*;
- autovalutazione delle capacità;
- capacità di creare percezioni di valore;
- sviluppare autonomia;
- capacità di conseguire obiettivi.

3.3 Osservatorio regionale del mercato del lavoro

Gli interventi e le attività programmate nell'ambito delle funzioni assegnate all'Osservatorio si suddividono nelle seguenti linee di attività, per ciascuna delle quali vengono sinteticamente descritti gli interventi previsti:

1. monitoraggio ed analisi del mercato del lavoro regionale:
 - a. realizzazione di report di analisi trimestrale del mercato del lavoro regionale, i quali descrivono le dinamiche macroeconomiche e quelle mercatolavoristiche misurate a partire dall'analisi delle *comunicazioni obbligatorie*, integrate con i dati Istat relativi alle Rilevazioni continue delle forze di lavoro. Il focus è sull'andamento a livello regionale e sub-regionale, analizzando le tendenze per genere e fasce d'età, le caratteristiche settoriali e professionali della domanda di lavoro, l'andamento delle tipologie contrattuali e della durata delle esperienze di lavoro;
 - b. realizzazione di aggiornamenti trimestrali e mensili dei principali valori delle comunicazioni obbligatorie, a livello regionale, di HUB e per singolo CPI;
 - c. analisi generali delle principali tendenze di mutamento delle caratteristiche della domanda e dell'offerta di lavoro, compresa la relazione tra le caratteristiche socio-demografiche e macroeconomiche rispetto all'andamento generale del mercato del lavoro;
 - d. approfondimenti tematici di natura settoriale, per genere e per età, finalizzate anche a individuare o anticipare crisi occupazionali specifiche a livello settoriale o territoriale;
2. monitoraggio, analisi e supporto alle attività erogate dai servizi pubblici per il lavoro:
 - a. monitoraggio bimestrale delle attività erogate a favore di imprese e disoccupati da parte dei CPI e degli HUB della regione;
 - b. analisi di *benchmarking* tra i servizi, al fine di individuare criticità e punti di forza nell'assetto strategico e organizzativo dei servizi per il lavoro;
 - c. analisi dei bacini di disoccupati finalizzati a definire specifici *target*, con l'individuazione delle competenze e dei territori su cui tarare specifici interventi (es. *recruiting*, preselezione, campagne di informazione sulle opportunità, ecc.);
 - d. monitoraggio periodico delle specifiche azioni di *recruiting* e di *ricollocazione* messe in campo dai servizi;
 - e. analisi territoriale delle caratteristiche della domanda di lavoro, al fine di individuare bacini di potenziali fabbisogni professionali e occupazionali da parte delle imprese locali;
3. osservatorio dei fabbisogni professionali e formativi del tessuto produttivo regionale:
 - a. indagine periodica sugli esiti occupazionali dei corsi a catalogo a valere sul Fondo Sociale Europeo e sulla coerenza tra competenze acquisite ed esiti sul mercato del lavoro;
 - b. approfondimenti sui percorsi di acquisizione di qualifiche professionali (IeFP e ITS);
 - c. progetto pluriennale di ricerca sulla trasformazione della domanda di lavoro in termini di figure professionali e competenze richieste e sulle prospettive di mutamento dei fabbisogni occupazionali e formativi nel medio-lungo periodo;
 - d. indagini a supporto della programmazione e della progettazione dei percorsi formativi innovativi.

3.4 Adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi dei CPI

Il tema dell'adeguamento delle sedi e della loro importanza relativa e riconoscibilità rispetto ai territori locali e ai locali mercati del lavoro è una questione con la quale ci si misura da molto tempo. Senza soffermarsi sulle cause "storiche", non solo nella nostra regione, spesso i CPI e i servizi per il lavoro hanno sofferto e soffrono situazioni logistiche e di servizio critiche. Una fotografia iniziale della situazione è fornita in questo paragrafo.

Ad oggi il Servizio Interventi per i lavoratori e le imprese è dislocato su tutto il territorio regionale in 18 sedi di CPI, con alcuni sportelli secondari ad apertura periodica, come risulta dalla tabella n. 19 che individua la sede del CPI o dello sportello, l'indirizzo dello stabile che accoglie i servizi e la proprietà dello stesso.

Tab.20 – sedi dei CPI, indirizzo e proprietà dell'immobile

Sedi Cpi	Stabile indirizzo	Proprietà
Cervignano del Friuli	via Monsignor Ramazzotti n. 16	Regione, in condivisione con altri uffici
Cividale del Friuli	Stretta San Martino n. 4	Comune di Cividale
Codroipo	Via Balilla n. 4	Comune di Codroipo
Gemona	Via Santa Lucia n. 25	Regione
Gorizia	Corso Italia 55	Regione
Latisana	Via Alessandro Manzoni n. 48	Comune di Latisana
sportello di Lignano	Villaggio Europa n. 115	Comune di Lignano
Maniago	Viale della Vittoria n. 4	privato, condiviso con altri uffici, affitto comunale
Monfalcone	Piazzale Salvo d'Acquisto n. 3	Regione
sportello di Grado	Piazza Carpaccio n. 22/b	Comune di Grado
Ponterebba	Via Verdi n. 3	Comune di Ponterebba
Pordenone	Via Borgo Sant'Antonio n. 23	Privato
Sacile	Via Mazzini n. 9	Privato
San Daniele	Via Udine n. 2	Comune di San Daniele
San Vito al Tagl.	Via Fabrici n. 27	Comune di San Vito
Spilimbergo	Corte Europa n. 11	Comune di Spilimbergo
Tarcento	Via Matteotti n. 33	Comune di Tarcento
Tolmezzo	Via Matteotti n. 19	Comune di Tolmezzo
Trieste	Scala dei Cappuccini n. 1	Regione
Udine	Via Duodo n. 3	privato
sportello di Manzano	Via Natisone n. 36	Comune di Manzano

Una parte delle strutture del Collocamento mirato e del Servizio imprese, in alcuni territori, sono dislocate fisicamente in edifici diversi e distanti, anche se nel medesimo comune, situazione questa che non favorisce assolutamente l'integrazione nello svolgimento delle varie attività e la realizzazione di buone pratiche organizzative. Analogamente si rende di fondamentale importanza garantire che anche le strutture dei Centri di Orientamento (COR) e dei servizi erogati dal progetto Si.Con.Te, quanto meno per la parte di attività strettamente connessa alla gestione dei LEP di cui al D.lgs. 150/2015, siano integrate e possano collaborare a stretto contatto con le funzioni erogate dal Servizio interventi per i lavoratori e le imprese.

La situazione logica, normativa e del layout interno degli spazi spesso rendono gli ambienti funzionali dedicati ai servizi per il lavoro sostanzialmente inadeguati per l'erogazione di servizi di qualità ed eccellenza. Gli arredi delle varie strutture non sono omogenei in termini estetici e di immagine, la dislocazione interna degli

ambienti è molto diversificata, alcuni non hanno neanche spazi da dedicare a momenti laboratoriali/riunioni, alcuni sono strutturati su più piani, altri ubicati in zone non sempre facilmente raggiungibili.

In considerazione della quasi generalizzata inadeguatezza, anche solo parziale, delle sedi esistenti, nonché della necessità di attribuire al progetto di rafforzamento il significato di momento di cambiamento e di ripensamento nelle modalità e nell'approccio all'erogazione dei servizi proposti, risulta indispensabile ripensare alla disponibilità di spazi facilmente accessibili, accoglienti, adeguati alle attività che vi si svolgono, anche in funzione del programmato potenziamento delle risorse professionali.

Nello specifico giova rilevare che alcuni edifici all'interno dei quali sono collocate le strutture del collocamento mirato non possono essere facilmente raggiunti dalle persone con disabilità, perché ci si trova in presenza di barriere architettoniche, questo a grave nocumento oltre che dell'immagine dell'amministrazione, anche della funzionalità e credibilità del servizio reso.

Attualmente, in base alla vigente normativa, le sedi per i CPI dovrebbero essere garantite dai singoli comuni, che dovrebbero mettere a disposizione spazi idonei anche a sostenere un flusso di utenza che in alcuni casi, nonostante l'adozione di modalità operative che si realizzano per lo più attraverso appuntamento proprio per ovviare laddove possibile a tale inconveniente, continua ad essere rilevante.

La strategia che si intende adottare per affrontare il piano di rafforzamento con particolare riferimento agli edifici, agli spazi e alla loro adeguatezza funzionale partirà, prima di tutto, da una puntuale analisi dei fabbisogni collegati agli standard qualitativi che si ritiene possano essere non solo ottimali, ma *in primis* indispensabili ai fini anche di una valutazione in merito alla necessità di mantenere funzionanti su tutto il territorio regionale gli uffici attualmente esistenti.

A un'ottica utilitaristica, infatti, che tende a considerare prioritari i dati funzionali e la tecnologia produttiva, si deve sostituire l'idea che gli edifici che ospiteranno i centri per l'impiego dovranno svolgere anche il ruolo di strumento d'identità e punto di riferimento riconoscibile dall'utente, ruolo che attualmente non è sviluppato. Si dovrà quindi puntare a riconsiderare gli spazi lavorativi in un'ottica di uniformità estetica ed ergonomica sul territorio, in modo che l'utente, in qualsiasi CPI si rechi sul territorio regionale, riconosca la medesima identità, anche attraverso il passaggio dal concetto di organizzazione interna "chiusa" degli spazi, uffici singoli o con due al massimo tre postazioni, a quello di apertura e di condivisione degli spazi, seppure con logiche di differenziazione delle funzioni da erogare.

I luoghi, infatti, sia pubblici che privati, sono dei generatori di esperienze, in grado di creare emozioni e ricordi, ma anche di definire la nostra identità sociale. E in un contesto come quello dei servizi per il lavoro questi elementi psicologici diventano, proprio per la particolarità e, in molti casi, la fragilità di chi li frequenta, di fondamentale importanza per governare il processo di rinnovamento: favorire la capacità di identificare intuitivamente i confini presenti intorno a noi.

I servizi per il lavoro, quindi, così ripensati, devono diventare generatori di esperienze, anche in funzione di attività e obiettivi molto diversi a seconda delle persone che li frequentano, dipendenti/utenti/impres ecc.

Per progettare questo spazio lavorativo si dovrà tener conto di esigenze eterogenee, che non hanno a che fare solo con l'attività amministrativa in sé e per sé, ma che si integrino a stimolare un contesto esperienziale intenzionale e finalizzato a migliorare le prestazioni, in senso quantitativo e qualitativo.

Per ottenere il massimo dai CPI, sotto questo aspetto, sarà necessario poter disporre di spazi flessibili, in grado di coniugare necessità diverse, non focalizzati solo sull'aspetto di erogazione di servizi, ma anche su fattori legati al comfort, alle relazioni, al benessere di chi vive e frequenta quegli spazi.

In una fase successiva, una volta individuato il *format* che le strutture dovranno avere per rispondere ai canoni che la Regione riterrà adeguati per garantire l'erogazione dei servizi in maniera ottimale, andrà fatta un'analisi puntuale degli edifici a disposizione e delle possibili soluzioni alternative, laddove gli attuali spazi non fossero ritenuti in grado di garantire più la funzionalità del servizio in relazione alle mutate esigenze organizzative.

Successivamente e progressivamente dovranno essere avviate tutte le attività amministrative e strutturali per realizzare tale obiettivo.

Saranno presumibilmente oggetto di interventi di acquisizione e di investimento strutturale le sedi che ospitano i servizi per l'impiego nelle città già capoluogo di provincia, ed in particolare quelle di Trieste, Udine e Pordenone, in quanto le strutture presenti a Gorizia, rinnovate in tempi recenti, risultano già sufficientemente adeguate.

Per poter avviare la realizzazione di servizi per il lavoro rinnovati, riconoscibili ed intelligenti è necessario procedere all'affidamento di uno studio di fattibilità ottimizzando anche il sistema di fattibilità che attraverso le due fasi di rilievo e progettazione ci indichi la soluzione da attuare attraverso i passi successivi di pianificazione e cantierizzazione degli interventi.

Tale studio procederà prima di tutto costruendo attraverso l'analisi delle funzioni, attuali e future, il *layout ideale* dell'attività di un CPI, per proseguire caratterizzando la tipologia degli spazi necessari per lo sviluppo di tutte le fasi del layout, individuando gli elementi imprescindibili, che dovranno essere presenti in tutti i centri e quelli che caratterizzano un'offerta di servizi più articolata, per arrivare al loro dimensionamento all'interno di un intervallo minimo/massimo da rapportare all'estensione dell'utenza. L'incarico potrà contenere anche l'individuazione degli elementi "marcatori", cioè gli elementi che divenendo peculiari – per forma, funzione, immagine coordinata – caratterizzeranno i CPI del Friuli Venezia Giulia e permetteranno all'utenza di riconoscere e riconoscersi in quel luogo.

Sulla base degli esiti di questo studio si potrà valutare la capacità di trasformazione degli spazi attualmente in uso ovvero la necessità di individuarne di nuovi, e quindi gli strumenti da mettere in campo per verificare le disponibilità dei patrimoni comunali o l'opportunità di acquistare/locare altri immobili, e avviare così la progettazione degli interventi, stimare i costi e stabilire un cronoprogramma.

In sede di programmazione e riparto della spesa e dei costi, si procederà all'individuazione degli investimenti relativi agli immobili e alle sedi degli uffici, ad una pianificazione più dettagliata degli acquisti e dei processi di adeguamento degli strumenti informatici esistenti e alla previsione della realizzazione e sviluppo delle nuove postazioni di lavoro per il personale che, una volta assunto, dovrà essere messo prontamente in condizioni di operatività.

3.5 Sistemi informativi

Seppur nel corso degli anni i sistemi informativi in uso ai servizi regionali per l'impiego siano stati continuamente "arricchiti" di nuovi componenti, rimane la necessità continua di consolidare, evolvere e potenziare il servizio informativo lavoro (SIL) eliminando nel contempo le problematiche legate all'inevitabile obsolescenza tecnologica.

A questi aspetti nel 2020 si è aggiunto un evento socio-sanitario che ha evidenziato come molte attività possono essere realizzate con modalità diverse e come molti paradigmi possono essere superati, creando così un momento di "forte discontinuità". Questa particolare situazione ha rivelato il potenziale di settori e tecnologie, facendo emergere allo stesso tempo alcune fragilità correlate alla parziale digitalizzazione del nostro ecosistema.

Risulta quindi necessario intervenire sui sistemi per adeguarli a tutta una serie di cambiamenti tecnologici e sociali e in particolare:

- ridefinire i processi di interazione tra operatori dei centri per l'impiego e cittadini attraverso una serie di servizi on-line agevolati dall' utilizzo di SPID;
- dismissione delle porte di dominio e migrazione verso API REST di tutti i servizi per la cooperazione applicativa;
- assicurare risposte efficaci e tempestive per la gestione delle crisi del mercato del lavoro assicurando a datori di lavoro e intermediari di ottemperare ai loro adempimenti in maniera sempre più agevole e veloce;
- migliorare il supporto al mercato del lavoro su base regionale facendo incontrare domanda e offerta in maniera sempre più mirata, e arricchire il portale regionale con nuovi servizi per i cittadini;
- realizzare un nuovo sistema per la consultazione del Repertorio regionale delle competenze professionali e gestire l'iter di certificazione ad esso associato;

In sintesi, quindi, risulta necessario introdurre tecnologie, strumenti e applicativi volti al miglioramento del rapporto con il cittadino e all'ottimizzazione dell'attività lavorativa degli operatori. Supporti digitali finalizzati alla "virtualizzazione" del rapporto con l'utenza e allo snellimento dei processi di servizio amministrativo standard (es. servizi on line, postazioni di autoconsultazione, *totem touch screen* che erogano servizi informativi, ecc.) e all'ottimizzazione dell'accesso ai servizi offerti in *front-office* mediante sistemi di gestione delle code, utili anche a monitorare e quantificare con precisione l'afflusso giornaliero e la tipologia dei servizi erogati.