



Piano di attività 2017

Legge Regionale n. 13/2015 art. 54 comma 4

Piano attività 2017 - Legge Regionale n. 13/2015 art. 54 comma 4

Indice

1. Il contesto istituzionale e il profilo del mercato del lavoro regionale
2. Le politiche attive del lavoro ed i servizi per l'impiego: il contesto normativo
3. La struttura organizzativa dell'Agenzia regionale per il lavoro
4. Gli obiettivi relativi al funzionamento dell'Agenzia
 - 4.1 Sviluppo e gestione del sistema informativo
 - 4.2 Sviluppo del sistema di accreditamento e gestione dei rapporti (giuridici ed economici) con soggetti accreditati
 - 4.3 Sviluppo e gestione del sito internet e delle forme di presenza su web e sui social
 - 4.4 Sviluppo e gestione dell'Osservatorio Mercato del lavoro
 - 4.5 Supporto tecnico-informatico
- 5 La sfida della continuità dei servizi territoriali nell'ottica del miglioramento
- 6 L'omogeneizzazione delle procedure e il supporto giuridico
- 7 Gli obiettivi in tema di qualità dei servizi a lavoratori e imprese
 - 7.1 Il riconoscimento dello stato di disoccupazione e l'attuazione del d.lgs. 150/2015
 - 7.2 La sperimentazione e l'attuazione dell'assegno di ricollocazione
 - 7.3 Attuazione di politiche attive
 - 7.4 Attività di ricerca/accompagnamento al lavoro
 - 7.5 Servizi per i disabili
 - 7.6 Gestione delle crisi aziendali e dei processi di autorizzazione degli ammortizzatori sociali
8. L'attuazione della Legge regionale 14/2015 e i dispositivi operativi del Sostegno per l'inclusione attiva (SIA) e del Reddito di solidarietà (RES)
9. L'attuazione del Piano Nazionale di Rafforzamento

APPENDICE - Il Piano di Attività 2017 alla luce dell'accordo del 6 settembre con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

1. Il contesto istituzionale e il profilo del mercato del lavoro regionale

Con il presente piano di attività dell'Agenzia regionale per il Lavoro si intende dare attuazione alla L.R. 30 luglio 2015 n. 13, "Riforma del sistema di governo regionale e locale e disposizioni su città metropolitana di Bologna, Province, Comuni e loro Unioni", ed in particolare agli artt. 52, 53 e 54, con i quali la Regione Emilia-Romagna ha introdotto prime disposizioni per la riforma del sistema regionale dei servizi per il lavoro e ha istituito l'Agenzia Regionale per il Lavoro (ARL). Quest'ultima, dotata di autonomia tecnico-operativa, amministrativo-contabile e finanziaria, patrimoniale e organizzativa (ai sensi dell'art. 1 comma 3bis della legge regionale n. 43/2001), ha la precipua funzione di garantire la continuità di gestione delle competenze in materia di servizi per il lavoro e qualificazione del sistema regionale dei servizi per lavoratori e imprese.

In particolare la Regione, attraverso l'operatività dell'Agenzia, intende garantire l'esercizio delle competenze dei Centri per l'impiego, nonché il presidio territoriale delle politiche attive del lavoro, fondato sulla cooperazione tra le istituzioni territoriali, nonché sulla collaborazione di soggetti pubblici e privati.

L'obiettivo attribuito dalla Regione all'ARL, nel quadro della riforma delle politiche attive del lavoro in corso anche a livello nazionale, ha natura oggettivamente complessa.

Per queste ragioni, lo stesso piano di attività dà conto degli interventi che l'ARL dovrà attuare su tutto il territorio regionale nel contesto di un ampio e incisivo processo di riforma delle politiche del lavoro da attuarsi sia con i servizi per l'impiego (pubblici e privati accreditati) operanti direttamente sul territorio, sia attraverso interventi di respiro regionale promossi dalla stessa ARL.

Tutta l'azione dell'ARL dovrà svolgersi in piena coerenza con l'insieme delle politiche socioeconomiche attuate dalla Regione e del concerto delle istituzioni emiliano romagnole.

L'integrazione delle politiche del lavoro dovrà riguardare inoltre il quadro istituzionale nazionale: l'Agenzia opererà infatti in raccordo con l'Agenzia nazionale per l'occupazione di cui all'art. 1, comma 4 lett. c) della legge 10 dicembre n. 183 (Deleghe al Governo in materia di riforma degli ammortizzatori sociali, dei servizi per il lavoro e delle politiche attive, nonché in materia di riordino della disciplina dei rapporti di lavoro e dell'attività ispettiva e di tutela e conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro); dovrà garantire tra l'altro l'attuazione delle misure derivanti dal Piano di Rafforzamento delle Politiche del Lavoro e dei Servizi per l'impiego, in capo al Ministero del Lavoro e della Politiche sociali (PON SPAO).

A tale Piano, sono da aggiungere i diversi Piani Operativi Nazionali afferenti alle politiche per l'occupazione, quali ad esempio la Garanzia Giovani (PON IOG) e le misure di inclusione delle fasce deboli sul mercato del lavoro (PON INCLUSIONE).

A livello regionale, invece, di fondamentale importanza sarà l'attuazione del Piano di Attività in integrazione con le misure previste nel Patto per il Lavoro dell'Emilia-Romagna, sottoscritto da istituzioni pubbliche e parti sociali il 20 luglio 2015 (di cui alla DGR n. 1646/2015), ed in modo diretto con il POR FSE. Nello sforzo di coordinamento costante con i livelli di *policy* appena descritti, non potrà inoltre essere ignorato il contesto istituzionale a livello locale, mediante la sottoscrizione (e l'integrazione) di accordi finalizzati alla promozione della salvaguardia economica e occupazionale dei contesti locali, anche mediante la sottoscrizione di Patti territoriali con tali finalità.

Gli obiettivi del Piano di Attività ARL si situano dunque in un quadro complesso di *governance* delle politiche del lavoro che richiedono il presidio di molteplici funzioni fortemente interconnesse: l'*integrazione* con obiettivi di programmazione di più livelli istituzionali, il *disegno* delle specifiche politiche in capo all'Agenzia, la loro *implementazione* a livello regionale nonché locale, il *controllo*,

al *monitoraggio* e alla *valutazione* dei risultati ottenuti a breve e a lungo termine. Per questi motivi, il Piano di Attività dovrà dar conto delle risorse (umane e finanziarie) di cui l'Agenzia dovrà dotarsi per la corretta attuazione delle misure previste in esso, nel corso di ogni anno di programmazione.

Il profilo del mercato del lavoro regionale

Dopo anni di contrazione occupazionale, dal 2014 si registra nel mercato del lavoro della regione una persistente crescita nel numero di occupati e una riduzione in quello dei disoccupati, grazie alla positiva performance dell'export manifatturiero e delle dinamiche dei servizi.

Nei primi nove mesi del 2016 gli occupati sono complessivamente 1.960mila, 47mila in più rispetto allo stesso periodo del 2015 (+2,5%). Il tasso di occupazione sale al 68,1% (+1,6), superato in ambito nazionale solo dal valore registrato in Trentino-Alto Adige.

Le persone alla ricerca di lavoro sono invece 149mila, 13mila in meno rispetto ad un anno prima. Il tasso di disoccupazione è sceso al 7,1%, (-0,7). La riduzione interessa sia gli uomini sia le donne, i cui tassi sono pari al 6% e all'8,3% rispettivamente.

Il tasso di partecipazione al mercato del lavoro regionale della popolazione in età attiva, tra 15 e 64 anni, raggiunge il 73,4%, quota mai registrata nell'arco dell'ultimo decennio, che si spiega con un rilevante incremento della presenza femminile, la più elevata dell'intero Paese.

La crescita economica, combinata con le modifiche introdotte nella legislazione nazionale in materia di lavoro, stanno contribuendo a migliorare le condizioni del mercato del lavoro regionale e nel contempo a modificarne le caratteristiche:

- relativamente alle nuove assunzioni, resta sì preponderante la quota di contratti a termine ma nel contempo si ha un aumento delle posizioni a tempo indeterminato, più intenso nel 2015 rispetto al 2016 che, come è noto, sono state incentivate dalle decontribuzioni contenute nelle Leggi di stabilità e dalle modifiche normative sui licenziamenti disposte nel Jobs Act;
- si registra la contrazione significativa del numero dei contratti parasubordinati e intermittenti;
- la crescita preoccupante del lavoro occasionale accessorio tramite i voucher, intervenuta negli ultimi anni, ha trovato ora un freno nella soppressione di tale strumento dal quadro normativo.

I dati di contesto sul mercato del lavoro rendono chiaro come, con il contributo del Patto regionale per il lavoro che caratterizza l'attuale legislatura, il lento superamento della crisi economica internazionale avviatasi nel 2007-2008, si stia riverberando positivamente sui principali indicatori riguardanti l'occupazione regionale.

Le recenti previsioni elaborate da Prometeia, nell'ambito degli *Scenari per le economie locali (gennaio 2017)*, fanno risaltare inoltre per il 2017 una ulteriore crescita sia degli attivi (+0,3%) sia degli occupati (+0,7%) a cui si associa una nuova flessione del tasso di disoccupazione (da 6,9% previsto per l'anno 2016 al 6,5% del 2017).

Il profilo di miglioramento del mercato del lavoro in generale, non esclude tuttavia la persistenza di forti criticità in specifici settori produttivi (es. costruzioni), particolari categorie sociali (ad esempio tra giovani, i gruppi svantaggiati e le donne) e per alcune tipologie di occupati con forme di contratto a termine oppure occasionali (ad esempio con voucher legati al lavoro accessorio). Tutto ciò fa sì che, al netto dei dati positivi generali osservati, gli stessi servizi pubblici per l'impiego continuino ad essere al centro di richieste di supporto espresse da parte di utenti inoccupati, disoccupati, in cassa integrazione o in altre condizioni di svantaggio occupazionale e fragilità sociale.

In Emilia-Romagna nel corso del 2016 gli operatori dei servizi pubblici per l'impiego hanno stipulato oltre 203mila patti di servizio con l'utenza disoccupata che si è rivolta ai centri. A seguito del colloquio di presa in carico -in cui si ricostruisce il profilo professionale della persona, le sue competenze, il suo percorso- sono state concordate nei patti le misure di politica attiva del lavoro volte a rafforzare l'occupabilità delle persone oppure ad inserirle in un percorso di preselezione per l'eventuale copertura delle *vacancies* comunicate dalle aziende.

In tal modo poco più di 90mila utenti sono stati rinviiati ai servizi specialistici, sono stati fatti 96mila colloqui di preselezione e segnalate 47mila persone alle 16mila aziende che si sono rivolte alla rete dei servizi per la ricerca di circa 21mila profili professionali.

Nell'ambito del servizio dedicato al collocamento mirato delle persone con disabilità più di 9mila persone hanno inoltre stipulato dei patti di servizio e per 7mila sono stati messi in campo servizi specialistici dedicati. Sono stati altresì promossi circa 1.200 tirocini per favorire inserimenti aziendali. Nei confronti delle imprese soggette all'obbligo di assunzione sulla base della Legge n. 68 del 2009 si è garantita l'attività di monitoraggio dei posti di lavoro scoperti e si sono attivate tutte le misure previste dalle norme (copertura dei posti, stipula di convenzioni, esoneri, compensazioni, sospensioni, ecc.) per far sì che tutti i 38mila posti alle dipendenze riservati in Emilia-Romagna alle persone con disabilità siano effettivamente utilizzati.

2. Le politiche attive del lavoro ed i servizi per l'impiego: il contesto normativo

Il d. lgs. n. 150 del 2015 individua le disposizioni fondamentali e vincolanti per l'attività dell'Agenzia regionale per il lavoro dell'Emilia-Romagna.

In tale norma viene in ogni caso riconosciuta una competenza congiunta al Ministro del lavoro ed alle Regioni e Province autonome, “per le parti di rispettiva competenza”, ai sensi dell'art. 1, comma 1, quanto all'indirizzo politico “in materia di politiche attive per il lavoro”. D'altra parte l'art. 2 stabilisce che solo previa “intesa” in sede di Conferenza Stato Regione, sempre il Ministro sia chiamato ad individuare “le linee di indirizzo triennali e gli obiettivi annuali dell'azione in materia di politiche attive” nonché “la specificazione dei livelli essenziali delle prestazioni che devono essere erogate su tutto il territorio nazionale”.

E' invece un neo-costituito soggetto dotato di personalità giuridica, l'Agenzia nazionale per le politiche del lavoro (Anpal), sottoposto al “potere di indirizzo e vigilanza” del Ministero del lavoro, a coordinare la “Rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro”, nella quale confluiscono “le strutture regionali per le politiche attive del lavoro”, assieme a numerosi altri soggetti pubblici e privati. Sempre all'Anpal d'altra parte la legge riconosce, agli articoli 9, 13, 15 e 16 (innanzitutto), una serie tanto vasta quanto rilevante di compiti e funzioni: mentre l'art. 26 attribuisce al Ministero del lavoro, su proposta dell'Anpal, il delicatissimo e strategico compito, all'interno delle misure di rafforzamento della condizionalità, di definire l'“offerta di lavoro congrua” che i disoccupati, fruitori di misure di sostegno del reddito, sono tenuti ad accettare, pena la “decadenza dalla prestazione e dallo stato di disoccupazione”.

A proposito invece della organizzazione dei servizi erogati ai cittadini, si precisa, ai sensi dell'art. 11, comma 2, che restano assegnate a Regioni e Province autonome “le competenze in materia di programmazione di politiche attive del lavoro”. Subito dopo l'entrata in vigore del d. lgs. n. 150, nel novembre 2015, è in effetti stata stipulata la convenzione tra Ministero del lavoro e Regione Emilia-Romagna: qui si stabilisce che la Regione mantenga le precedenti competenze, oggi affidate alla Agenzia regionale per il lavoro.

Il capo secondo del d. lgs. n. 150 è dedicato a “principi generali e comuni in materia di politiche attive del lavoro”: in particolare provvede alla configurazione della generale attività dei servizi per l'impiego, assicurata attraverso i centri per l'impiego, gli articoli 18, 19 e 20.

Il primo di essi individua la serie di compiti spettanti appunto ai centri per l'impiego che costituiscono l'articolazione territoriale dell'Agenzia.

3. La struttura organizzativa dell'Agenzia regionale per il lavoro

L'Agenzia regionale per il lavoro si prefigge la complessa missione di svolgere, un ruolo fondamentale nel sistema regionale e nazionale, nell'attuazione delle politiche per il lavoro, e per questo non può prescindere dal dotarsi di un'organizzazione efficiente e al contempo aperta e inclusiva, investendo sul proprio capitale umano e sul suo benessere organizzativo.

Quale ente pubblico dotato di personalità giuridica, l'Agenzia è il risultato, sotto il profilo organizzativo, dell'accorpamento di strutture e di personale appartenenti ad enti diversi, Regione e Province.

Affinché questa unione di parti tra loro eterogenee possa riuscire a generare un'entità coesa, integrata e funzionale, in grado di garantire concretamente la valorizzazione del sistema regionale dei servizi per il lavoro (non limitandosi ad espletare correttamente pratiche e adempimenti, bensì conservando una dimensione umana ed anzi sviluppando quel senso di umanità, empatia e rispetto che esigono le tipologie di utenti e di servizi erogati), è indispensabile realizzare alcuni passaggi fondamentali.

Il principale consiste nel dotare l'Agenzia di un apparato idoneo ad esercitare l'ampia autonomia (tecnico operativa, amministrativo contabile, finanziaria, patrimoniale e organizzativa) che la legge regionale istitutiva le attribuisce, senza duplicare apparati e strutture che potrebbe condividere con quelli già esistenti presso la Regione. In risposta ad una precisa scelta strategica, questo apparato dovrà mantenersi il più possibile leggero e circoscritto, limitandosi a incorporare unicamente le figure tecniche e le risorse professionali necessarie a presidiare direttamente quelle attività ausiliarie non facilmente esternalizzabili o più strettamente collegate alla sfera autonoma, nonché a svolgere il ruolo di referente nei confronti dei soggetti esterni eventualmente incaricati.

L'orizzonte temporale entro il quale acquisire tale dotazione minimale è individuabile fra la fine dell'anno 2017, termine di scadenza sia della Convenzione stipulata con la CM di Bologna e le Province per l'assegnazione temporanea all'Agenzia del personale dei CPI, sia dell'Accordo con la RER, approvato con DGR 1204/2016, per il comando del personale regionale dell'ex Servizio Lavoro e per lo svolgimento da parte degli uffici regionali di attività di supporto a favore dell'Agenzia durante la fase di avvio, e l'inizio del 2018.

Entro il suddetto termine, pertanto, l'Agenzia dovrà:

- stipulare una nuova Convenzione con la C.M. di Bologna e le Province per la gestione dei rapporti intercorrenti a seguito del trasferimento all'Agenzia delle funzioni in materia di lavoro e del relativo personale provinciale;
- siglare con la RER un nuovo Accordo per disciplinare l'assegnazione/trasferimento all'Agenzia del personale regionale, nonché per regolare l'avvalimento da parte dell'Agenzia di alcune strutture regionali;
- costituire un apposito Servizio di staff che garantisca l'operatività necessaria per inquadrare il personale provinciale nei propri ruoli organici, subentrando alle Province in qualità di datore di lavoro, nonché per occuparsi principalmente della programmazione economico-finanziaria, della gestione del bilancio e della contabilità, della gestione giuridica del personale, del presidio e sviluppo dei sistemi informativi e informatici, della gestione documentale e degli adempimenti in materia di sicurezza del lavoro, accesso, trasparenza, tutela della privacy e prevenzione della corruzione.

Il suddetto Servizio di staff dovrà, in particolare:

- accompagnare e facilitare la realizzazione del sistema dei servizi per il lavoro, unitario su tutto il territorio regionale, supportando, nello specifico, la revisione e omogeneizzazione dei procedimenti e delle procedure, nonché la riorganizzazione dei CPI, con una più equilibrata allocazione del personale e una maggiore uniformità e coerenza dei servizi offerti;
- fornire assistenza giuridica, contabile e amministrativa al Direttore, ai Dirigenti e a tutte le strutture organizzative dell'Agenzia;
- gestire e sviluppare il Sistema Informativo Lavoro e fornire supporto tecnico-informatico;
- gestire e sviluppare il sito internet dell'Agenzia e le forme della sua presenza su web e social (comunicazione interna ed esterna).

L'opportunità di attivare con la RER non solo mere attività di supporto, bensì forme stabili e strutturate di cooperazione risponde, nell'immediato, ad esigenze dell'Agenzia non altrimenti fronteggiabili, e, in prospettiva, a criteri di razionalità, efficacia, efficienza ed economicità.

La collaborazione tra l'Agenzia e la RER dovrà corrispondere, in prima battuta, alle necessità operative connesse all'attuazione del Piano di Rafforzamento delle Politiche del Lavoro e dei Servizi per l'Impiego, il quale implicherà l'assunzione da parte dell'Agenzia di un importante numero di operatori a tempo determinato, da selezionare mediante complesse e impegnative procedure concorsuali, da avviare entro il 2017, in funzione dei tempi di approvazione del Piano stesso. Tali rapporti di lavoro, una volta instaurati, andranno gestiti con l'ausilio della Regione sotto il profilo economico, fiscale e previdenziale.

A partire poi dall'inizio del 2018, a seguito dell'inquadramento dei dipendenti provinciali, il personale che complessivamente l'Agenzia si troverà a gestire ammonterà a oltre 500 unità. Il volume di lavoro che ne deriverà dovrà essere affrontato, nell'ambito del succitato Accordo di avvalimento delle strutture regionali, mediante delega e/o altri strumenti da concordare. Detto avvalimento dovrebbe riguardare, oltre all'utilizzo della piattaforma on-line per l'espletamento di procedure selettive/concorsuali, l'erogazione del trattamento economico, fiscale, previdenziale e assistenziale e la gestione delle presenze/assenze.

Ulteriori forme di avvalimento/convenzionamento sono già previste dal Regolamento di Contabilità dell'Agenzia (DGR 1639/2016) per l'utilizzo del sistema informativo della RER per la gestione contabile (art.7c.3), per la conservazione digitale dei documenti elettronici attraverso il Polo Archivistico Regionale (PARER) (art.15c.2) e per la gestione degli incassi e dei pagamenti tramite la convenzione di tesoreria in essere con la RER (art.16)

4. Gli obiettivi relativi al funzionamento dell'Agenzia

4.1 Sviluppo e gestione del sistema informativo

La realizzazione della rete regionale per il lavoro richiede la condivisione tra tutti i soggetti pubblici e privati non solo degli standard, ma anche dell'infrastruttura informativa. A tal fine L'ARL progetta e gestisce **il sistema informativo regionale del lavoro (SILER)**, in raccordo con il sistema nazionale. Esso costituisce l'ossatura per la condivisione delle informazioni sull'utenza dei servizi e sulle relative prestazioni di politica attiva del lavoro, oltre che sulla loro efficacia in termini occupazionali e inclusivi. Sarà pertanto necessario intervenire per innovare il SILER, affinché, nel corso del 2017, sia garantito l'accesso anche ai soggetti privati accreditati mentre dovrà essere, altresì, implementato il modulo che dovrà supportare l'attuazione della L.R. 14/2015, per la condivisione tra gli operatori del lavoro, del sociale e del sanitario di una infrastruttura unitaria per lo scambio di informazioni sull'utenza fragile e vulnerabile, presa in carico in modo integrato e sulla gestione del programma personalizzato.

Il passaggio di competenze dalle Province alla Regione dei servizi per l'impiego impone di rivisitare ed innovare la struttura del Sistema Informativo Lavoro (SIL). Occorre far confluire i SIL provinciali in una unica base dati regionale unificando:

- le anagrafiche dei lavoratori e delle aziende (uno stesso lavoratore oppure una stessa impresa può essere presente in più SIL provinciali),
- i dati dei lavoratori (movimenti, patti di servizio, iscrizioni alla mobilità, colloqui, azioni attuate di politica attiva del lavoro, scheda anagrafico-professionale, ecc.)
- i dati delle aziende (richieste di personale, prospetti informativi ed altri dati inerenti il collocamento mirato, ecc.)
- gli utenti del sistema (operatori, utenti convenzionati, amministratori utenti, ecc.).

Dalla mappatura delle peculiarità provinciali si devono standardizzare i dati a livello regionale per garantire un flusso informativo su imprese e lavoratori da importare in un nuovo data base costruito secondo regole, codici e classificazioni univoci.

A questa prima attività si deve affiancare la costruzione del nuovo modulo del SIL regionale per l'attuazione della L.R. 14/2015 sull'inserimento lavorativo e l'inclusione sociale delle persone fragili e vulnerabili per garantire l'infrastruttura informativa comune agli operatori dei diversi sistemi che operano in modo integrato.

Si prevede poi l'aggiornamento periodico del SIL legato alle innovazioni sugli standard informativi che sono emanate dal Ministero del lavoro, sulla base delle novità normative in campo giuslavoristico oppure di programmazione nell'ambito delle politiche attive del lavoro.

Il SIL sarà lo strumento informativo che dovrà essere in grado di garantire la cooperazione tra tutti i soggetti della rete regionale per il lavoro e gestire le prestazioni per il lavoro erogate dai soggetti privati accreditati.

Si darà poi continuità alle procedure amministrative ed operative di riuso dei sistemi informativi afferenti al SIL ed in particolare il sistema SILER propriamente detto nonché la piattaforma "Lavoro per Te". Tale attività dovrà essere sviluppata a vantaggio di una rete di amministrazioni che nel tempo ha visto un progressivo allargamento: Regione Umbria, Regione Valle d'Aosta, Regione Puglia, Regione Calabria e Provincia Autonoma di Trento.

4.2 Sviluppo del sistema di accreditamento e gestione dei rapporti (giuridici ed economici) con i soggetti accreditati

Attraverso l'accREDITamento dei soggetti privati la Regione persegue l'obiettivo di ampliare e qualificare l'offerta di servizi per il lavoro per cittadini e imprese garantendo prestazioni omogenee nella qualità, nelle modalità di accesso, nei tempi di erogazione e nella distribuzione su tutto il territorio regionale, garantendo inoltre che essi siano erogati in modo stabile e continuativo, da operatori competenti, in grado di personalizzare l'intervento secondo le caratteristiche dell'utente e l'andamento del suo Patto di servizio, e secondo le specificità del contesto locale e dei mercati del lavoro di interesse.

L'art. 18 del decreto legislativo 150 del 2015, in cui sono delineati i servizi e le misure di politica attiva del lavoro, costituisce la cornice normativa rispetto a cui devono essere definite le prestazioni alle persone e alle imprese che gli operatori della rete regionale per il lavoro sono chiamati ad erogare.

Tale attività prende avvio dalla ridefinizione delle prestazioni attualmente erogate, che sono state definite a livello regionale con la DGR 1988/2009 , e innova il sistema dei servizi anche alla luce dell'applicazione della L.R. 14/2015.

Con Delibera di Giunta regionale n. 1959/2016 è stato approvato il sistema regionale di accREDITamento dei servizi per il lavoro, che definisce un ventaglio di prestazioni essenziali rivolte sia alle persone che alle imprese che va dall'erogazione di informazioni, all'accesso ai servizi e al sistema di intermediazione, all'incontro domanda offerta, alla gestione dello stato di disoccupazione per le persone e all'erogazione di informazioni, e gestione delle comunicazioni obbligatorie per le imprese, solo per citare le principali.

E' previsto un duplice ambito di accREDITamento, uno di carattere generale per le prestazioni standard rivolte a tutti gli utenti inoccupati/disoccupati/beneficiari di sostegni al reddito, un altro rivolto ai soggetti in condizione di disagio e fragilità, destinatari della presa in carico integrata e del programma di interventi personalizzati previsti dalla L.R. 14/2015. Sono infine proposti e definiti i requisiti che i soggetti, che fanno richiesta di accREDITamento, devono possedere (requisiti giuridici, economici, finanziari e patrimoniali, strutturali ed operativi, relativi alle competenze degli operatori e alle relazioni con il territorio).

Concluso l'iter di concertazione e di adozione del sistema è stato approvato con Determina dirigenziale n. 134/2016 l'avviso pubblico per la presentazione delle candidature, con la definizione delle modalità di presentazione delle domande di accREDITamento da parte dei soggetti privati. Si procederà quindi periodicamente all'approvazione dell'elenco dei soggetti accREDITati e alla gestione del sistema di accREDITamento, strumento fondamentale per favorire le indispensabili sinergie tra soggetti privati accREDITati e servizi pubblici nella strutturazione operativa della rete attiva per il lavoro.

4.3 Sviluppo e gestione del sito internet e delle forme di presenza su web e sui social

L'Agenzia ha, tra gli altri, il compito di coordinare e gestire le funzioni svolte dai Centri per l'Impiego dell'Emilia-Romagna, che erogano una serie di servizi rivolti a imprese e cittadini.

Il passaggio delle competenze dei servizi per l'impiego dalle Province e dalla Città metropolitana di Bologna all'Agenzia comporta un processo di riorganizzazione e innovazione che ha lo scopo di delineare un nuovo sistema unitario nelle prassi e nelle procedure.

Nell'ambito di questo processo le attività di informazione e pubblicizzazione sui servizi offerti ai cittadini e alle imprese risultano strategiche al raggiungimento degli obiettivi.

È importante infatti creare una rete informativa sul territorio per uniformare e omogeneizzare le modalità di comunicazione sui temi del lavoro in tutto il territorio regionale.

Il nuovo sito istituzionale dell'Agenzia regionale per il lavoro, progetto di comunicazione realizzato nel 2016 nell'ambito della riorganizzazione della comunicazione web regionale (avviata con la Delibera di Giunta n.1394/2010,) è il luogo virtuale che contiene tutte le informazioni e le novità che riguardano il mondo del lavoro.

Dal nuovo sito è possibile collegarsi ai siti regionali dedicati al lavoro che offrono servizi online, il sito "Lavoro per te" *in primis*, che offre servizi a persone e a imprese per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, promuove strategie per aumentare l'occupabilità delle persone e prevenire la disoccupazione, mette a disposizione un sistema di trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie.

Le persone in cerca di lavoro possono registrarsi e gestire un proprio spazio personale cui accedere in ogni momento per consultare le offerte di lavoro; scrivere il CV e la lettera di presentazione da utilizzare per candidarsi agli annunci o per inviare una candidatura spontanea alle aziende iscritte al sito; trovare il corso di formazione più adatto a perfezionare le proprie competenze; usufruire di servizi amministrativi (ottenere una stampa del proprio stato occupazionale, del percorso lavorativo, rilasciare la Dichiarazione di Immediata Disponibilità e confermarne la validità); visualizzare e firmare online il progetto formativo individuale del proprio tirocinio; iscriversi alla Garanzia Giovani; chiedere una consulenza per la compilazione del CV e della lettera di accompagnamento o una consulenza personalizzata se hanno un contratto "atipico" o la partita IVA.

Le imprese registrandosi possono disporre di un'area riservata dove poter creare uno spazio personalizzato per far emergere le peculiarità della propria attività; pubblicare annunci di lavoro, gestire le eventuali candidature, consultare i CV dei candidati ed entrare direttamente in contatto con quelli ritenuti idonei; chiedere una consulenza personalizzata su alcune specifiche tematiche; accedere al SARE, il sistema di trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie.

L'intenzione è quella di sviluppare nuovi servizi on line sia per le persone in cerca di lavoro sia per le imprese sperimentando e mettendo a regime alcuni servizi che attualmente sono disponibili su alcuni siti provinciali come ad esempio un servizio di alert che permetta alle persone iscritte di ricevere al proprio indirizzo di posta elettronica gli aggiornamenti pubblicati sul sito relativi alle offerte di lavoro, agli incontri informativi e più in generale alle opportunità promosse dall'Agenzia.

È in fase di progettazione inoltre un applicativo per ottimizzare l'accesso on line, anche tramite smartphone, ai servizi da parte soprattutto delle persone in cerca di lavoro under 40.

Anche il sito "Lavoro stagionale", che favorisce l'incontro tra le imprese turistiche che ricercano personale e le persone residenti in ogni parte d'Italia interessate a lavorare nel periodo estivo sulla riviera adriatica, offre servizi online.

Le persone interessate a svolgere un lavoro a termine nel settore turistico della Riviera Romagnola e della Provincia di Trento possono compilare la scheda di candidatura indicando la zona nelle quali desiderano impiegati trovare un impiego, la mansione, la necessità o meno di alloggio, le esperienze e le qualifiche professionali possedute. Questi dati vengono incrociati con le richieste di personale e

inviati dai Centri per l'impiego alle aziende, che si occuperanno di contattare direttamente i candidati. Le persone possono anche consultare le offerte pubblicate senza registrarsi e contattare autonomamente le aziende per un'autocandidatura.

Le imprese che desiderano consultare gli elenchi dei candidati possono scaricare un modulo dal sito e fare richiesta al Centro per l'impiego. Gli elenchi sono selezionati in base ai CV delle persone iscritte in base alla mansione, alla disponibilità di alloggio, a esperienza o qualifiche professionali acquisite. Rivolgendosi ai Centri per l'impiego è inoltre possibile richiedere la pubblicazione *on line* del proprio annuncio di ricerca di personale.

Nel sito dell'Agenzia sono previste anche nove sezioni territoriali in cui confluiranno i nove siti sul lavoro provinciali.

Le sezioni, progettate secondo le linee guida della comunicazione web regionale e realizzate dall'Agenzia per il lavoro in collaborazione con la cabina di regia web del Servizio ICT regionale, avranno la stessa struttura di base.

Le macro aree faranno riferimento ai servizi:

- ai cittadini, che conterranno informazioni su come trovare lavoro, su corsi di formazione, sui tirocini;
- alle imprese che avranno informazioni sulla ricerca del personale, attivazione di tirocini, sul collocamento mirato;
- alle categorie protette, con informazioni sull'inserimento e l'integrazione nel mondo del lavoro delle persone disabili e appartenenti ad altre categorie protette.

I siti conterranno inoltre informazioni sulle sedi e orari di apertura, pubblicazioni delle offerte di lavoro, promozione di iniziative specifiche di ogni territorio.

Ogni sezione territoriale sarà curata da referenti di redazione dei Centri per l'impiego, collaborando in stretto contatto con la redazione regionale che avrà una funzione di coordinamento e supporto tecnico.

È previsto un periodo di formazione dei referenti territoriali per poter operare nella piattaforma informatica Plone della Regione Emilia-Romagna.

Il processo prevede un passaggio graduale dei contenuti da un sistema all'altro per permettere ai referenti di acquisire le competenze informatiche necessarie per la gestione dei nuovi siti.

In questa fase di passaggio la redazione regionale garantirà un supporto operativo alle redazioni territoriali, sia nell'implementazione dei siti che nella redazione dei contenuti, al fine di uniformare la comunicazione delle singole realtà a quella regionale.

4.4 Sviluppo e gestione dell'Osservatorio del mercato del lavoro

L'Osservatorio svolge funzioni di monitoraggio del mercato del lavoro regionale con attenzione alle dinamiche dell'occupazione e ai livelli e alla struttura della disoccupazione. In tale ambito garantisce la conoscenza aggiornata del profilo regionale, analizzando sia l'occupazione nelle molteplici dimensioni d'indagine (genere, età, contratti, settori economici, ecc.) sia la disoccupazione per età e genere. Evidenzia altresì le situazioni di crisi tramite il monitoraggio delle aziende che usufruiscono degli ammortizzatori sociali e valorizza, per rafforzare la conoscenza dei mercati del lavoro locali, le informazioni desumibili dal Sistema Informativo Lavoro in merito all'utenza dei servizi per l'impiego (sia ordinario sia del collocamento mirato) e ai movimenti del

personale dipendente e parasubordinato in entrata e in uscita dalle aziende della regione

Supporta in tal modo la programmazione delle misure di politica attiva del lavoro e dei relativi servizi.

Con il processo di riforma in atto per la costruzione della rete attiva del lavoro, nel corso dell'anno si deve rafforzare l'investimento per la conoscenza delle dinamiche territoriali sub-regionali sia dal lato del mercato del lavoro che dei servizi erogati all'utenza alla ricerca di lavoro che si rivolge ai servizi per l'impiego. A tal fine si riorganizza la funzione di analisi e monitoraggio con il contributo delle professionalità presenti nei territori, e si investe nell'ambito della valutazione delle politiche attive del lavoro, strettamente collegate all'erogazione delle prestazioni da parte degli operatori della rete attiva.

In particolare ci si pone l'obiettivo di riprogettare e conseguentemente produrre una reportistica trimestrale ed annuale sul profilo dei mercati locali e regionale del lavoro. Su tale terreno l'obiettivo è di applicare le più avanzate metodologie di trattamento e destagionalizzazione dei dati e di valorizzare a scala locale quanto di innovativo è stato di recente realizzato dall'ISTAT, Ministero del lavoro, INPS e INAIL (si veda la *Nota trimestrale sulle tendenze dell'occupazione del 28.12.2016*), nell'alveo di un accordo di collaborazione tra i quattro enti del 22 dicembre 2015 per la realizzazione di un sistema informativo statistico sul lavoro e per individuare un percorso di elaborazione, analisi e diffusione dei dati. È necessario infatti superare le logiche della produzione autonoma di dati e analisi sui temi del lavoro, secondo tecniche e metodologie differenti, che si sono registrate nelle Province/CM fino alla costruzione dell'ARL. Tramite un'azione di coordinamento tecnico-metodologico si prospetta la progettazione e la stesura condivisa dei report provinciali e regionali basati sui dati derivanti da:

- Rilevazione continua delle forze di lavoro di fonte ISTAT, che fornisce una visione d'insieme sul mercato del lavoro nel suo complesso annualmente per i territori provinciali/cm e trimestralmente per la regione;
- Sistema informativo lavoro di fonte regionale (Siler), che fornisce, tramite le comunicazioni obbligatorie fornite dalle imprese, i dati analitici e censuari sulle entrate e le uscite dal lavoro dipendente e parasubordinato secondo standard informativi condivisi a scala nazionale
- Osservatori statistici dell'INPS sul ricorso alla cassa integrazione e sulle politiche attive e passive del lavoro che monitorano il livello e le dinamiche degli ammortizzatori sociali degli strumenti di sostegno al reddito di cui usufruiscono le imprese e i lavoratori.

Si pone inoltre la necessità di creare economie di scala per soddisfare le molteplici richieste di dati e informazioni sul mercato del lavoro provenienti da istituzioni, enti locali, parti sociali che in questi anni hanno acquisito una consuetudine ad ogni livello territoriale per sviluppare proprie attività di monitoraggio e/o progetti di ricerca, operativi, ecc.

A livello regionale si intende rafforzare le conoscenze sulle strategie delle imprese nel reperimento del personale dipendente e parasubordinato così come indagare sui percorsi dei lavoratori e delle lavoratrici per comprenderne le carriere ed individuare altresì i potenziali gruppi vulnerabili, per verificare l'efficacia o meno di misure di politica del lavoro attivate nell'ottica di rafforzamento dell'occupabilità delle persone (si pensi ad esempio soltanto al tirocinio e all'apprendistato, all'orientamento, al nuovo assegno di ricollocazione che è in fase di avvio sperimentale). Si tratta di ambiti d'indagine su cui è oggi possibile lavorare grazie al *data base* statistico costruito partendo dai dati amministrativi del Siler.

Sul versante del monitoraggio e della valutazione si propone di progettare un sistema per il controllo di gestione dei servizi per l'impiego pubblici e accreditati, che deve supportare tutta

l'attività di governo della rete attiva del lavoro.

4.5 Supporto tecnico-informatico

Nel passaggio dalle Province/Città metropolitana alla Regione delle competenze sui servizi per l'impiego si rende necessario riorganizzare tutta la rete infrastrutturale – materiale e immateriale - per l'attivazione, la gestione e la manutenzione del sistema.

Si tratta di un impegno che richiede un investimento pluriennale. Le priorità per il 2017 riguardano la strutturazione delle reti per:

1. favorire il subentro della Regione/ARL nella gestione dei servizi per l'impiego;
2. attivare i necessari servizi regionali.

Per subentrare e svolgere le funzioni acquisite nell'ambito dei servizi per l'impiego c'è da investire per la fase di avviamento soprattutto nell'acquisto di servizi ICT, allo scopo di mettere il personale dei servizi territoriali nelle condizioni di lavoro adeguate alle nuove procedure, ed in un contesto di rete regionale.

Si rende utile pertanto prevedere il rinnovo e/o il potenziamento di personal computers, stampanti, apparati di rete, licenze d'uso, storage per l'ampliamento dello spazio per i servizi applicativi e gestionali; così come l'acquisto di apparecchi telefonici, centralini, orologi marcatempo, ecc..

Per la gestione ci si deve approvvigionare su vari settori: noleggio degli strumenti multifunzione (fax, stampanti, fotocopiatrici, ecc.), presa in carico della telefonia mobile in dotazione al personale territoriale, canoni per la telefonia e le reti. Nell'ambito dell'ICT è necessario ampliare il service desk e i servizi di gestione dei posti di lavoro, acquisire le licenze per l'utilizzo del software, espandere il contratto di manutenzione dei centralini.

Vanno inoltre previsti investimenti per l'attivazione dei servizi regionali. Anche su questo fronte si può fare una distinzione tra la fase di avvio e quella della gestione.

Per la gestione invece ci sono da prevedere i canoni e il traffico della telefonia mobile così come, nell'ambito dell'ICT le licenze dei software per la gestione delle risorse umane e del bilancio, protocollo, atti, ecc.

5. La sfida della continuità dei servizi territoriali nell'ottica del miglioramento

I dati descritti nella premessa di questo documento mettono in evidenza come lo sforzo organizzativo prodotto dai servizi per l'impiego dell'Agenzia fin dal suo costituirsi sia stato per molti aspetti veramente imponente. Da una parte l'Agenzia ha acquisito tutte le competenze precedentemente attribuite al Servizio Lavoro della Regione e dall'altra la totalità delle funzioni delle province su queste materie.

E' infatti importante sottolineare come, in base ai dati appena commentati, meno di 500 operatori dei centri per l'impiego abbiano stipulato oltre 200 mila patti di servizio, svolgendo colloqui individuali per quasi 225 mila persone e rinviandone oltre 90 mila ad attività specialistiche e trattando oltre 20 mila offerte di lavoro.

Il 2017 rappresenta un anno di importanti innovazioni, con una dinamica occupazionale in leggera ripresa e una quota ancora elevata di persone che cercano e non trovano lavoro. È evidente inoltre il fenomeno per il quale le persone che si rivolgono ai servizi per l'impiego esprimono bisogni sempre più differenziati di accoglienza, presa in carico, orientamento, di ricollocazione, di formazione per l'acquisizione di competenze o per l'aggiornamento professionale. Diventa quindi fondamentale per i servizi sapere accogliere e valutare i fabbisogni professionali funzionali all'inserimento e/o reinserimento lavorativo, anche sostenuto da percorsi formativi. C'è quindi una problematica legata all'accrescimento della qualità dei servizi erogati che si innesta su un aspetto quantitativo, e cioè la necessità di continuare a fronteggiare una domanda molto elevata di prestazioni, mentre la dotazione strutturale dell'Agenzia non è caratterizzata da dinamiche espansive, ma rischia anzi di vedere ridotte a fine anno il quadro di dotazioni organiche rappresentato dai lavoratori a tempo determinato.

È dunque chiaro che i volumi di utenza che si possono prevedere non in diminuzione significativa implicano la necessità e l'urgenza di interventi di carattere strategico, organizzativo e formativo a favore degli operatori dei centri pubblici per l'impiego, tenendo tuttavia conto che questi hanno già conosciuto un drastico ridimensionamento del personale in forza, che è passato da 553 operatori dell'inizio 2015 alle 434 unità nel 2017.

Si tratta di una situazione al limite della sostenibilità, cui è stata data una prima risposta positiva per quanto provvisoria nella fase di avvio dell'Agenzia nel corso del 2016 ma che si ripropone integralmente per il 2017.

Se infatti si individuano ambiziosi obiettivi di miglioramento qualitativo delle prestazioni erogate sui vari livelli, occorre considerare come la prima sfida sia rappresentata dalla capacità di assicurare i livelli minimi di prestazione su tutto il territorio regionale, tenendo conto tra l'altro della grande disparità di assegnazione di personale tra le varie aree territoriali, che si radicano nella diversa storia gestionale di questi servizi da aprte delle province.

Certamente l'approvazione delle misure di sostegno all'attività dei servizi (DGR 1856 del 09/11/2016) ha consentito di disporre di interventi distribuiti sul territorio per fare fronte alle necessità più impellenti. Tuttavia, per garantire una continuità nei livelli di servizio sarà necessario poter assicurare, nella seconda metà del 2017, l'acquisizione di risorse umane attraverso il Piano nazionale di rafforzamento (di cui all'ultimo paragrafo del presente documento) senza le quali i servizi territoriali si troverebbero in gravissima difficoltà operativa.

L'obiettivo cui tendere, una volta acquisite le risorse umane aggiuntive, sarà la progressiva riduzione dei tempi di attesa per la presa in carico degli utenti, che ad oggi si configura ancora piuttosto disforme tra i centri per l'impiego territoriali.

Va inoltre ricordato che i cambiamenti normativi apportati dal d.lgs. 150/2015, la definizione della disciplina in materia di accreditamento dei servizi privati definite dalla DGR 1959/2016, che di

fatto hanno dato avvio alla “rete attiva per il lavoro” come prevista dal Patto regionale per il lavoro, configurano la necessità di una ridefinizione complessiva e omogenea su tutto il territorio regionale dei modelli di erogazione dei servizi fino ad ora esistenti. Questo in ragione delle prestazioni previste in carico ai soli servizi pubblici, come descritto nella DGR sopracitata (tra le altre, la definizione di misure personalizzate per l’occupabilità attraverso la stipula del patto di servizio e la profilazione dell’utente, la completa gestione del collocamento mirato ...etc), in conformità anche a quanto già riportato dal D.lgs. 150/2015 riguardo alle attività da svolgere in via esclusiva da parte dei Centri per l’impiego. Non va dimenticato inoltre che lo stesso decreto configura inoltre la necessità da parte degli stessi servizi pubblici di erogare un “set minimo” di interventi di politica attiva a tutela della facoltà di scelta degli utenti che non intendano avvalersi dei servizi privati/accreditati.

In generale quindi la grande sfida con cui ci si confronta è quella di garantire la continuità di erogazione di interventi e il miglioramento qualitativo e quantitativo dell’insieme dei servizi per il lavoro, ma soprattutto, in ragione della persistente crisi occupazionale, la realizzazione di misure integrate di sostegno alla riqualificazione e all’inserimento lavorativo che assumono come paradigma la collaborazione con i soggetti qualificati /accreditati del territorio.

Lo sforzo da compiere nella situazione attuale è quindi quello di puntare alla continuità dei servizi e allo stesso tempo di accrescere la loro qualità, affinché siano in grado di far fronte, attraverso nuovi misure specifiche e l’attivazione di politiche attive, anche erogate da servizi privati accreditati, mirate e diversificate alla complessità delle situazioni personali e di contesto delle persone disoccupate che vi si rivolgono.

In particolare, rispetto alle macro-finalità prima descritte, tali interventi saranno mirati a realizzare una nuova qualificazione delle aree di prestazione contemplate nel sistema regionale degli standard essenziali di servizio per i Centri per l’impiego (precedentemente individuati dalla D.G.R. n. 1988/09 e ora disciplinati dalla D.G.R. n. 1959/16).

In questo senso l’azione dei servizi sarà orientata a consolidare tutta la gamma delle prestazioni previste dalla disciplina regionale e nazionale, con un’attenzione particolare per quelle che sono di esclusiva pertinenza dei servizi pubblici e cioè:

Prestazioni per le persone

- Definizione di misure personalizzate per l’occupabilità e avvio dei servizi
- Azioni di accompagnamento al collocamento mirato
- Presa in carico integrata
- Supporto all’inserimento lavorativo e all’inclusione sociale di soggetti fragili e vulnerabili
- Avviamento a selezione negli enti pubblici e nella P.A.

Prestazioni per i datori di lavoro

- Consulenza e supporto per la gestione delle comunicazioni obbligatorie
- Consulenza e supporto per la gestione delle assunzioni obbligatorie

Al riguardo pare importante richiamare un punto chiave della riforma dei servizi per il lavoro e cioè l’art.18 del D.lgs 150/2015 il quale prevede che:

“ 1. Allo scopo di costruire i percorsi più adeguati per l’inserimento e il reinserimento nel mercato del lavoro, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano costituiscono propri uffici territoriali, denominati centri per l’impiego, per svolgere in forma integrata, nei confronti dei disoccupati, lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di

lavoro e a rischio di disoccupazione, le seguenti attività:

a) orientamento di base, analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale e profilazione;

b) ausilio alla ricerca di una occupazione, anche mediante sessioni di gruppo, entro tre mesi dalla registrazione;

c) orientamento specialistico e individualizzato, mediante bilancio delle competenze ed analisi degli eventuali fabbisogni in termini di formazione, esperienze di lavoro o altre misure di politica attiva del lavoro, con riferimento all'adeguatezza del profilo alla domanda di lavoro espressa a livello territoriale, nazionale ed europea;

d) orientamento individualizzato all'autoimpiego e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa;

e) avviamento ad attività di formazione ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'autoimpiego e dell'immediato inserimento lavorativo;

f) accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno individuale di ricollocazione;

g) promozione di esperienze lavorative ai fini di un incremento delle competenze, anche mediante lo strumento del tirocinio;

h) gestione, anche in forma indiretta, di incentivi all'attività di lavoro autonomo;

i) gestione di incentivi alla mobilità territoriale;

l) gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti;

m) promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile ai sensi dell'articolo 26 del presente decreto.

2. Le regioni e le province autonome svolgono le attività di cui al comma 1 direttamente ovvero, con l'esclusione di quelle previste dagli articoli 20 e 23, comma 2, mediante il coinvolgimento dei soggetti privati accreditati sulla base dei costi standard definiti dall'ANPAL e garantendo in ogni caso all'utente facoltà di scelta.

(...)"

Una lettura attenta di questo testo porta ad affermare come sia fondamentale che lo spirito della norma si traduca in realtà effettiva consentendo quindi alle persone di poter esercitare consapevolmente la scelta tra soggetti pubblici e privati accreditati dotando i servizi pubblici per l'impiego di quelle competenze e expertise indispensabili per accompagnare le persone al lavoro.

Oltre all'attività di coordinamento e standardizzazione dell'azione amministrativa e delle modalità di presa in carico degli utenti nei diversi ambiti territoriali, svolto al gruppo dirigente dell'Agenzia, si prevede la realizzazione di un intervento straordinario supportato da professionisti esterni nella forma di assistenza tecnica e formazione del personale dell'Agenzia, che:

1. Rilegga le modalità con cui dare concreta attuazione alle azioni individuate negli standard di intervento definiti con atti programmatici regionali, coinvolgendo le figure di coordinamento dei servizi territoriali e definendo un modello di intervento sempre più omogeneo e condiviso su tutto il territorio regionale.
2. Coinvolga tutto il personale impegnato con ruoli operativi in una riflessione sul significato dell'azione dei servizi per il lavoro centrata sull'attenzione all'utente e ai suoi bisogni e finalizzata a evidenziare il senso dei percorsi di supporto individuati e la valenza

dell'integrazione con altri soggetti erogatori nell'attuazione delle disposizioni sull'accreditamento

3. Sostenga una revisione innovativa dei servizi di incontro domanda-offerta di lavoro per come si sono venuti strutturando sui territori, riprogettando e ricostruendo un modello di intervento omogeneo e distribuito su tutti gli ambiti.

6. L'omogeneizzazione delle procedure e il supporto giuridico

L'avvio dell'operatività dell'Agenzia ha posto in essere l'immediato confronto di nove diverse modalità di gestione dei procedimenti amministrativi concernenti i servizi per il lavoro autonomamente e legittimamente definite dalle nove province, a cui devono aggiungersi quelle gestite dalla Regione attraverso il Servizio Lavoro nell'ambito delle attività di sua competenza. Si è quindi avviato (e certamente non concluso nel corso del 2016) un complesso processo di ricomposizione che ha consentito di ricondurre ad unità i principali procedimenti (in particolare relativi al riconoscimento dello stato di disoccupazione). Da un punto di vista metodologico sono poi stati attivati coordinamenti per uniformare da un lato l'insieme dei procedimenti concernenti il collocamento mirato e dall'altro le procedure relative all'art.16 della L.56/87, quelle riguardanti l'accesso agli atti e infine quelle riguardanti la protocollazione dei documenti. Gli esiti di questo lavoro si sono concretizzati nell'adozione di linee guida che rappresentano riferimenti procedurali per tutti i servizi territoriali, e in indicazioni operative su diversi aspetti gestionali.

Oltre a questa linea di intervento volta a fornire indicazioni generali, si è mantenuta attiva una modalità di risposta puntuale alle richieste di precisazione/orientamenti su problemi specifici sia di carattere amministrativo che lavoristico.

Va riconosciuto che l'azione dei vari segmenti dell'Agenzia su diverse attività segue ancora schemi procedurali estremamente differenziati, e che l'obiettivo di unificare il *modus operandi* dei diversi ambiti territoriali, non è finora stato pienamente raggiunto, poiché sono ancora svariati gli ambiti anche di grande rilevanza e delicatezza sui quali la produzione di orientamenti operativi non è all'altezza delle necessità.

D'altra parte l'impegno necessario per arrivare a una completa uniformità delle procedure è estremamente oneroso, vista la complessità e ampiezza della normativa di riferimento e la numerosità delle procedure gestite, che comporta un puntuale lavoro di analisi giuridico amministrativa, di valutazione delle procedure individuate dalle province e delle relative motivazioni e presupposti interpretativi, nonché l'elaborazione di soluzioni giuridicamente e praticamente corrette e ragionevoli.

Ad accrescere le difficoltà già evidenziate, interviene anche il numero degli operatori coinvolti e la capillare diffusione sul territorio dei centri per l'impiego: non va dimenticato infatti che i servizi vengono erogati in 38 sedi, a cui vanno aggiunte le nove strutture provinciali per il collocamento mirato, e che sono oltre 430 gli operatori interessati. Questo significa quindi che per ciascuno dei procedimenti esaminati occorre definire non solo gli strumenti operativi necessari per l'adeguata informazione /supporto agli operatori, ma vanno previsti anche appositi momenti di aggiornamento e confronto, a livello di singolo centro per l'impiego e di ambito territoriale.

7. Gli obiettivi in tema di qualità dei servizi a lavoratori e imprese

7.1 Il riconoscimento dello stato di disoccupazione e l'attuazione del Dlgs.150/2015

Il Dlgs.150/2015 ribadisce e rafforza, in materia di definizione dello stato di disoccupazione, il criterio già espresso nelle normative precedenti ma in modalità meno accentuata, che solo la persona alla ricerca attiva del lavoro e disposta a sottoscrivere un patto di servizio con l'operatore pubblico può venire ritenuto in stato di disoccupazione ai sensi della normativa in vigore. Si tratta di una sottolineatura importante che evidenzia da un lato l'importanza dell'attivazione della persona nella ricerca di lavoro, ma dall'altro la necessità per il sistema dei servizi di rendere disponibili interventi e misure a supporto dei processi di attivazione individuali. Infatti, secondo quanto previsto, nella stipula del patto di servizio conseguente alla dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro, deve venire indicata l'insieme delle misure /degli interventi concordati, oltre che le tempistiche relative al monitoraggio delle azioni svolte.

Per quanto attiene invece al ruolo e ai compiti dei soggetti che costituiscono la “rete dei servizi per il lavoro” della quale, oltre ai soggetti istituzionali con competenze in materia (oltre allo Stato, attraverso Anpal, la nuova Agenzia nazionale, e le Regioni anche Inps, Inail, etc..) fanno parte anche i soggetti privati accreditati, il decreto definisce innanzitutto (art.18), le attività che devono venire svolte direttamente dal soggetto pubblico, ovvero dai Centri per l'impiego.

Le attività sono:

- profilazione degli utenti e stipula del patto di servizio personalizzato;
- rilascio dell'assegno di ricollocazione.

Lo stesso articolo inoltre elenca una serie di servizi e misure di politica attiva a supporto dei percorsi di inserimento /reinserimento lavorativo (dall'orientamento di base a quello specialistico, dalla formazione professionale al supporto all'autoimpiego , e poi l'accompagnamento al lavoro , il tirocinio formativo, etc..) che possono venire svolti dagli stessi Centri per l'impiego o venire erogati tramite la rete dei soggetti privati accreditati , garantendo comunque all'utente la facoltà di scelta. Questo significa quindi che il Centro impiego deve essere in grado , qualora richiesto , di erogare la misura di politica attiva (almeno per quello che riguarda alcune misure legate all'orientamento e all'accompagnamento al lavoro, anche tramite tirocinio formativo) richiesta dall'utente che non intende rivolgersi ai soggetti privati accreditati (e del resto questo risulta evidente anche dal modello di sperimentazione in discussione per quello che riguarda l'assegno di ricollocazione , di cui al paragrafo successivo) .

Ancora per quello che riguarda le attività previste esclusivamente in capo ai servizi pubblici ricordiamo l'applicazione delle sanzioni previste nel caso gli utenti (in particolare il decreto si sofferma su quelli percettori di strumenti di sostegno al reddito) non svolgano le azioni previste nel patto di servizio e/o non accettino una congrua offerta di lavoro.

Se a tutto ciò si aggiunge l'ampliamento della platea dei potenziali utenti, inserendo anche i lavoratori percettori di sostegno al reddito anche se in costanza di rapporto di lavoro, oltre che i lavoratori a rischio di disoccupazione, risulta evidente il cambio di prospettiva, in termini di risorse, sia a livello quantitativo che qualitativo, richiesto al sistema dei servizi pubblici per l'impiego.

Si tratta infatti di passare da un'attività di erogazione di servizi e interventi come fatto fino ad ora, ad una attività di “governance” complessiva del percorso concordato con l'utente, attraverso la messa a punto di una strategia di intervento e la capacità di valutare e monitorare le azioni svolte e le misure attivate.

Da un punto di vista operativo si tratta quindi di qualificare l'azione dei Centri per l'impiego sia per quello che riguarda l'azione amministrativa (sempre più intesa non in chiave burocratica, ma quale intervento per la definizione complessiva della qualità del servizio erogato), sia per quanto attiene alla capacità di analisi dei bisogni delle persone e individuazione delle misure di supporto più indicate. Determinante inoltre sarà la capacità degli operatori di interagire con i soggetti privati del territorio, in un'ottica di rete a sostegno delle persone, ricordando che l'obiettivo dell'insieme di tutti gli attori rimane la facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro e, in ultima analisi, la concreta possibilità per le persone di uscire dalla condizione di disoccupazione.

7.2 La sperimentazione e l'attuazione dell'assegno di ricollocazione

Le informazioni preliminari

L'articolo 23 del Decreto Legislativo 14 settembre 2015 n. 150 introduce una misura di politica attiva, denominata assegno di ricollocazione, per i percettori della Nuova prestazione di Assicurazione Sociale per l'Impiego (NASpI) la durata della cui disoccupazione eccede i quattro mesi, spendibile al fine di ottenere un servizio di assistenza intensiva nella ricerca di lavoro.

Si tratta di un istituto di nuova introduzione nel sistema italiano e si prevede la sua sperimentazione e l'entrata a regime nel corso del 2017 con un forte coinvolgimento dei sistemi regionali. A coloro che ne facciano richiesta, è quindi riconosciuto l'assegno individuale di ricollocazione, graduato in funzione del profilo personale di occupabilità, spendibile presso i centri per l'impiego o presso i servizi accreditati ai sensi dell'articolo 12 del citato Decreto Legislativo n. 150 del 2015.

Il servizio è richiesto, a pena di decadenza dallo stato di disoccupazione e dalla prestazione a sostegno del reddito, entro due mesi dalla data di rilascio dell'assegno e ha una durata di sei mesi, prorogabile per altri sei nel caso non sia stato consumato l'intero ammontare dell'assegno. La richiesta del servizio di assistenza alla ricollocazione, per tutta la sua durata, sospende il patto di servizio personalizzato eventualmente stipulato.

Il servizio di assistenza alla ricollocazione prevede:

- l'affiancamento di un tutor al soggetto destinatario dell'assegno;
- un programma di ricerca intensiva della nuova occupazione nell'area professionale di interesse, con eventuale percorso di riqualificazione professionale mirata a sbocchi occupazionali esistenti nell'area stessa;
- l'onere per il destinatario dell'assegno di svolgere le attività individuate dal tutor e di accettare una offerta di lavoro congrua;
- l'obbligo per il soggetto erogatore del servizio di comunicare al centro per l'impiego e all'Anpal il rifiuto ingiustificato, da parte della persona interessata, di svolgere una delle attività proposte nell'ambito del servizio, o di una offerta di lavoro congrua, al fine dell'attuazione dei meccanismi di condizionalità di cui all'articolo 21, commi 7 e 8, del Decreto Legislativo n. 150 del 2015;
- la sospensione del servizio nel caso di assunzione in prova, o a termine, con eventuale ripresa del servizio stesso dopo l'eventuale conclusione del rapporto entro il termine di sei mesi.

L'articolo 23 prescrive anche una stretta sinergia tra i soggetti accreditati e i centri dell'impiego; in particolare, in caso di utilizzo dell'assegno di ricollocazione presso un soggetto accreditato, quest'ultimo è tenuto a darne immediata comunicazione al centro per l'impiego che ha rilasciato l'assegno di ricollocazione che provvede ad aggiornare il patto di servizio.

L'AdR ha una durata di 6 mesi, prorogabile per altri sei, e si compone di due prestazioni principali:

- a) assistenza alla persona e tutoraggio, finalizzato ad assistere il soggetto e a condividere il programma personalizzato;
- b) ricerca intensiva di opportunità occupazionali, finalizzata alla promozione del profilo professionale del titolare dell'AdR verso i datori di lavoro.

La procedura con la quale si svolgerà la sperimentazione prevede che il sistema informativo unitario invierà una comunicazione al potenziale destinatario, contenente una breve descrizione del funzionamento dell'AdR e il collegamento alla pagina del portale Anpal ove richiedere l'assegno.

Il potenziale destinatario può farne richiesta attraverso il sistema informativo, scegliendo contestualmente la sede operativa del soggetto erogatore presso il quale intende ricevere il servizio e prendendo appuntamento. Da evidenziare che il fruitore dell'assegno di ricollocazione può scegliere se spendere la misura presso uno dei soggetti privati accreditati o presso un centro per l'impiego pubblico.

La richiesta di AdR, presentata telematicamente, viene comunicata al Cpi che ha in carico il destinatario, unitamente al valore della profilazione e al valore dell'assegno.

Il Cpi entro 15 giorni effettua le eventuali verifiche e rilascia l'assegno (ovvero lo nega con provvedimento motivato).

In caso di rilascio il lavoratore ha l'onere di recarsi dal soggetto erogatore nella data dell'appuntamento e successivamente dovrà essere perfezionato il programma di ricerca intensiva e assegnato il tutor.

Il sistema informativo unitario traccia le attività pianificate, concordate e svolte tra l'ente erogatore e il percettore titolare di AdR.

Il programma di assistenza intensiva deve essere sottoscritto dal soggetto erogatore (o dal tutor) e dal destinatario.

Il soggetto erogatore dovrà poi riportare nel sistema informativo unitario le seguenti informazioni:

- data successivi momenti di verifica;
- principali attività correlate al servizio di assistenza alla ricollocazione;
- tracciatura dello svolgimento o meno delle attività;
- motivazioni per la mancata presentazione o svolgimento delle attività;
- estremi congrua offerta di lavoro.

Il soggetto erogatore deve tenere traccia di tutta la documentazione di gestione del servizio di ricerca intensiva e inserirla nel sistema informativo, e deve comunicare al Cpi competente quei comportamenti del destinatario che prevedono l'applicazione delle sanzioni previste dalla condizionalità.

La sanzione è applicata dal Cpi competente che provvede a comunicarla all'Anpal.

Al lavoratore è consentito cambiare solo una volta il soggetto erogatore.

L'assegno di ricollocazione ha 2 possibili importi:

- a) in caso di conseguimento del risultato occupazionale, l'importo di AdR varia da un valore minimo a un valore massimo a seconda dell'esito del profiling (valore compreso tra 0 e 1) e della tipologia di contratto (se a termine o no).

Se il profiling è inferiore a 0,5 il valore è uguale al minimo; se il profiling è superiore a 0,5 l'algoritmo è: $AdR = m + (p - 0,5) * 2 * (Max - min)$.

- b) in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo occupazionale, l'importo di AdR è limitato a una quota fissa, il cosiddetto *fee service*, correlata alle azioni minime realizzate.

Il valore massimo è di 106,50€ corrispondente a 3 ore di attività svolte (con parametro 35,50€/h). Questa cifra viene riconosciuta solo all'avverarsi di una soglia minima di successi occupazionali.

Le tipologie contrattuali per i quali si riconosce l'esito occupazionale sono:

- tempo indeterminato, compreso l'apprendistato (max=5.000€- min=1.000€),
- tempo determinato maggiore o uguale a 6 mesi (max=2.500€- min=500€).

Il contratto di lavoro intermittente non comporta il raggiungimento del risultato occupazionale.

In caso di contratto a tempo parziale, si considera raggiunto il risultato occupazionale solo in presenza di un part time di almeno il 50% dell'orario normale di lavoro.

L'AdR viene riconosciuto a buon esito occupazione, sulla base della richiesta del soggetto erogatore, verificata sulle comunicazioni obbligatorie.

In caso di assunzione a tempo indeterminato l'importo complessivo è riconosciuto per intero solo se il rapporto di lavoro dura almeno 12 mesi.

La richiesta di liquidazione deve essere effettuata entro 6 mesi dalla data in cui il credito è maturato.

Le scelte strategiche

La sperimentazione di questo nuovo strumento di politica attiva sarà effettuata su un campione casuale di soggetti destinatari, comunicati dall'Inps.

Presso tutti i CPI della Regione potrà essere svolto un servizio di prima informazione sull'AdR e potranno essere assicurati anche i servizi di supporto alla formalizzazione della domanda sul sistema informativo unitario.

Sulla base degli elementi di conoscenza della tipologia di utenti percettori di NASPI e della conoscenza sedimentata nei servizi circa i potenziali utenti in relazione ai punti di forza-punti di debolezza nonché alla individuazione dei principali bisogni di cui essi sono portatori, si è individuata una loro classificazione in due categorie:

- 1) Una prima tipologia di potenziali utenti caratterizzata in particolare da un livello medio-alto di "spendibilità" sul mercato del lavoro composta da lavoratori ben formati o comunque con competenze sufficientemente aggiornate e di interesse per i comparti produttivi/valorizzate dal mondo del lavoro, con buone competenze sociali e trasversali, flessibili, mobili, con meno di 9 mesi di disoccupazione, o in età di apprendistato o comunque con un'età compresa tra i 30 e i 54 anni. Questa classe, pur probabilmente numericamente esigua, può essere articolata in due sottogruppi:
 - 1a) lavoratori immediatamente inseribili attraverso un supporto alle capacità di ricerca attiva
 - 1b) lavoratori inseribili attraverso la ricerca/proposta di offerte di lavoro
- 2) Una seconda tipologia caratterizzata da un basso livello di "spendibilità", composta da lavoratori portatori di competenze di basso profilo e su qualifiche generiche o marginali, con scarse abilità sociali e trasversali, alta mobilità lavorativa, con una particolare presenza di stranieri e donne, anche con età superiore ai 55 anni e più di 9-12 mesi disoccupazione. Questa classe costituisce la stragrande maggioranza dei potenziali utenti e vede la presenza di alcuni gruppi con caratteristiche predominanti:
 - 2a- lavoratori stranieri con un basso livello di competenze linguistiche
 - 2b- lavoratori marginali con:

- Un basso livello di competenze professionali e sociali e
- Una progettualità professionale modesta o non realistica secondo un grado e un mix variabile.

In conseguenza di ciò si individuano di seguito sinteticamente le ipotesi di modelli di percorso-intervento attraverso i quali realizzare le attività che sostanziano l'Adr:

Gruppi	Principale bisogno	Obiettivo	Servizio offerto/percorso	Elementi di attivazione richiesti
1a- lavoratori immediatamente inseribili attraverso un supporto alle capacità di ricerca attiva	Supporto alla ricollocazione immediata	Ricollocazione	Percorso di 2/3 colloqui individuali: consulenza su social media, inserimento del CV in banca dati, promozione del profilo/CV <i>on line</i> tramite il sito (o strumenti quali job fair..., presentazione del profilo alle aziende	Tenere traccia dei contatti con le aziende, presentarsi agli appuntamenti, collaborare alla promozione del cv
1b- lavoratori inseribili attraverso la ricerca proposta di offerte di lavoro	Supporto alla ricollocazione tramite il rafforzamento delle tecniche di ricerca e individuazione offerte congrue	Rafforzamento tecniche di ricerca	Percorso di 2/3 colloqui individuali + 1 gruppo sulle tecniche di ricerca: Analisi occupabilità, ricerca aziende/agenzie in cui inserire il CV <i>on line</i> , elenchi aziende da contattare e metodologia della ricerca, promozione di tirocini in azienda di 2/3 mesi, individuazione offerte congrue, accompagnamento in aziende interessate	Tenere traccia delle azioni di ricerca attiva, presentarsi agli appuntamenti fissati,
2a- lavoratori stranieri con un basso livello di competenze linguistiche	Preliminare rafforzamento delle competenze linguistiche, di base e trasversali	Rafforzamento competenze linguistiche e di base/trasversali	Percorso composto di <ul style="list-style-type: none"> • 1 colloquio individuale + • percorso di alfabetizzazione linguistica + • Mix di interventi di cui al gruppo 2b 	presentarsi agli appuntamenti fissati, frequentare con assiduità alle iniziative formative
2b -lavoratori marginali	Supporto alla ricollocazione tramite la messa a punto di un percorso di sviluppo professionale e il rafforzamento delle competenze di base e trasversali	Individuazione di un percorso di sviluppo professionale e rafforzamento competenze di base/trasversali e professionali in funzione della ricollocazione	Individuazione di un percorso che combini in modo coerente le misure disponibili rispondendo in primo luogo ai bisogni orientativi, a quelli di accrescimento/aggiornamento delle competenze e quindi di ricerca di un'occupazione. Si prevedono colloqui individuali per un max di 3 ore e (sulla base dell'analisi elementi di forza e di criticità, analisi competenze mancanti) la messa a punto di un mix di misure che conduca realisticamente ad una ricollocazione tra le quali: <ol style="list-style-type: none"> 1) Laboratori di gruppo sulle caratteristiche del mercato del lavoro 2) Laboratori di gruppo sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro 3) Percorsi empowerment 4) percorso formativo sulle competenze trasversali 5) percorso formativo sulle competenze 	presentarsi agli appuntamenti fissati, frequentare con assiduità alle iniziative formative

			tecniche (brevi o lunghi -FSE? _) 6) percorso alfabetizzazione informatica 7) promozione di tirocini in azienda di 2/3 mesi 8) individuazione offerte congrue, 9) accompagnamento in aziende interessate NB il percorso definito deve essere funzionale a intercettare offerte di lavoro disponibili (o ricorrenti) presso il cpi ovvero presenti sul mercato del lavoro locale	
--	--	--	--	--

A supporto delle persone saranno messe a disposizione le azioni elencate secondo un mix coerente ed efficace e queste prendono la forma del patto. Dovrà essere comunque molto chiaro sia all'operatore che al lavoratore che il percorso che si definisce deve necessariamente essere traguardato ad una ricollocazione (a partire da offerte di lavoro disponibili o potenziali presso il centro per l'impiego) e concludersi con una individuazione di offerte congrue. A questo fine occorrerà garantire nell'organizzazione del CPI un raccordo strutturale tra Tutor (e comunque gli operatori che gestiscono l'AdR) e gli operatori che si occupano di incontro domanda offerta/incrocio/servizi alle aziende.

Dal momento che alcune azioni contenute nelle prime fasi sopra descritte hanno un carattere orientativo preliminare all'individuazione delle misure successive, il programma personalizzato dovrà avere un carattere dinamico e essere aggiornato di conseguenza.

Il ruolo del tutor è quello di formale e sostanziale interfaccia con il lavoratore per di assicurare l'attuazione del programma personalizzato con l'attivazione dei vari interlocutori coinvolti. Occorrerà individuare preferibilmente persone con competenze articolate, a conoscenza sia delle tecniche di sostegno alle persone sia dei servizi alle aziende.

E' evidente che la sperimentazione in oggetto si sovrappone a tutte le altre azioni e adempimenti previsti dalle norme a carico dei CPI, ma l'Agenzia esprime la piena consapevolezza dell'entità della sfida rappresentata dall'attuazione dell'Adr, che vede confrontarsi sistema pubblico e privato, data possibilità per il lavoratore di chiedere di poter fruire di questo servizio presso i CPI.

A questo scopo l'Agenzia ha strutturato i percorsi possibili nella forma prima descritta graduando gli interventi sulla base delle necessità e delle risorse personali attivabili e prefigurando percorsi in una logica di qualità ed efficacia.

Nell'attuazione concreta dell'iniziativa occorrerà verificare anche l'eventuale necessità di creare task force specializzate nell'attuazione dell'AdR che possano intervenire a supporto dei CPI dello stesso ambito territoriale ovvero di quelli limitrofi e, nel caso di CPI limitrofi, di utilizzare le offerte di lavoro disponibili quale oggetto di proposta agli utenti di altri cpi.

7.3 L'attuazione delle politiche attive

L'Agenzia, secondo quanto previsto dalla normativa vigente (D.Lgs 150/15), al fine di costruire i percorsi personalizzati più adeguati per l'inserimento e il reinserimento nel mercato del lavoro, svolge azioni di politica attiva del lavoro nei confronti dei disoccupati, lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro e a rischio di disoccupazione, mediante i servizi erogati dai CPI.

Tali azioni, per il 2017, potranno essere integrate da quelle finanziate attraverso il FSE “Progetto operazioni di politica attiva del lavoro -Anno 2017 (POR FSE 2014/2020 Obiettivo Tematico 8 - Priorità di Investimento 8.1 Accesso all'occupazione per le persone in cerca di lavoro e inattive”), svolte da enti di formazione accreditati.

L'Agenzia potrà, inoltre, prevedere lo svolgimento delle attività di politica attiva, mediante il coinvolgimento dei soggetti privati accreditati sulla base dei costi standard, definiti a livello nazionale e garantendo pertanto all'utente facoltà di scelta.

Le politiche attivate dai Centri per l'impiego potranno essere integrate tra loro in attuazione di quanto stabilito nel “Patto di servizio” sottoscritto tra l'utente e l'operatore pubblico; in particolare sono:

- a) azioni di orientamento di base, partendo dall'analisi delle competenze possedute dall'utente, in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale e regionale. L'obiettivo è quello di offrire un servizio personalizzato per facilitare l'utente nel percorso di ingresso/reingresso nel mondo del lavoro attraverso colloqui di orientamento della durata media di un'ora (ripetibile) in cui si analizzano le informazioni curriculari e si identificano i bisogni della persona, si forniscono informazioni e strumenti per facilitare il reperimento di opportunità nell'ambito della formazione e del lavoro e si promuove la capacità dell'utente di sviluppare un progetto professionale autonomo;
- b) sostegno alla ricerca di una occupazione mediante sessioni di gruppo; saranno attivati dei seminari/laboratori della durata media di tre ore, durante i quali si affronteranno aspetti caratteristici della ricerca attiva del lavoro (dettaglio del mercato del lavoro locale, scrittura del c.v., supporto al colloquio di selezione ecc...);
- c) orientamento specialistico e individualizzato della durata media tra le 3 e le 8 ore, anche mediante bilancio delle competenze ed analisi degli eventuali fabbisogni in termini di formazione, esperienze di lavoro o altre misure di politica attiva del lavoro, con riferimento all'adeguatezza del profilo alla domanda di lavoro espressa a livello territoriale;
- d) orientamento individualizzato all'autoimpiego;
- e) avviamento ad attività di formazione (da brevi raccordi per aggiornare competenze possedute fino alla formazione per ottenere nuove qualifiche) ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'immediato inserimento lavorativo e dell'autoimpresa;
- g) promozione di esperienze lavorative ai fini di un incremento delle competenze, in particolare mediante lo strumento del tirocinio; i centri per l'impiego saranno pertanto soggetti promotori di tirocini qualificati, in modo particolare per i soggetti con maggiori difficoltà di inserimento lavorativo.

Tirocini

Un istituto strategico per le politiche del lavoro rivolto *in primis* ai giovani è il tirocinio, regolato dalla legge regionale n. 17 /2005, così come modificata dalla legge regionale 7/2013. Il tirocinio è uno degli strumenti che la Regione promuove per supportare l'inserimento lavorativo delle persone e per sostenere le loro scelte professionali. Non si tratta di un rapporto di lavoro ma di una modalità formativa che consente di acquisire nuove competenze attraverso la conoscenza diretta del mondo del lavoro. La legge disciplina altresì le seguenti tipologie di tirocinio extracurriculare, definendone le caratteristiche, la durata e i differenti destinatari:

- A) tirocinio formativo e di orientamento, rivolto a chi ha conseguito un titolo studio da non più di 12 mesi;
- B) tirocinio di inserimento/reinserimento al lavoro, rivolto a inoccupati, disoccupati, persone in mobilità;
- C) tirocinio per persone con disabilità e in condizione di svantaggio;

D) tirocinio finalizzato all'inclusione sociale, all'autonomia e alla riabilitazione delle persone fragili e vulnerabili. Quest'ultima tipologia di tirocinio è stata introdotta di recente, a seguito dell'Accordo in Conferenza Unificata tra Stato e Regioni del 22 gennaio 2015.

Si tratta di garantire la piena attuazione della legge n. 7/ 2013 per favorire l'inserimento di giovani e persone in reinserimento nelle aziende, e per garantire loro un percorso di orientamento e formazione on the job. La Regione ha provveduto all'implementazione di un sistema informativo per la compilazione e l'invio di progetti e convenzioni.

Sarà garantita dai centri per l'impiego un'attività di consulenza ai soggetti interessati (aziende, tirocinanti, Enti di Formazione, Centri per l'impiego) sulla regolamentazione regionale e sugli adempimenti.

Sarà assicurato in particolare il coordinamento e presidio delle seguenti attività: Istruttoria ammissione ai finanziamenti relativamente al servizio di formalizzazione e certificazione delle competenze, sia con risorse FSE che con risorse del Fondo regionale disabili, supporto all'avvio dei tirocini, attività di implementazione e aggiornamento dei sistemi informativi a supporto delle attività relative ai tirocini, gestione del sistema sanzionatorio regionale.

Apprendistato

A seguito dell'entrata in vigore della nuova regolazione nazionale dell'istituto dell'apprendistato contenuta nel Dlgs 81/2015 e nel Decreto Interministeriale 12/10/2015 la Regione con DGR 963 del 21 giugno 2016 ha provveduto a recepire il Decreto 81/2015 e approvare lo schema di protocollo d'intesa tra Regione Emilia-Romagna, Ufficio scolastico regionale, Università, Fondazioni ITS e Parti sociali sulla "Disciplina di attuazione dell'apprendistato ai sensi del D.lgs 81/2015 e del Decreto Interministeriale 12/10/2015" - attuazione art. 54 della l.r. 9/2016".

Nel corso del 2016 è stato completato il quadro delle nuove disposizioni regionali, integrandole con inviti e disposizioni per l'acquisizione dell'offerta formativa per l'attuazione dell'apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria superiore e il certificato di specializzazione tecnica superiore e dell'apprendistato di alta formazione e di ricerca.

Nel quadro delle proprie competenze come definite dalla L.R. 13/2015, l'Agenzia promuove la diffusione dell'istituto dell'apprendistato nelle tre principali tipologie mediante la promozione di interventi che aumentino il numero di imprese disponibili ad ospitare giovani assunti con i contratti di apprendistato, verificando la sussistenza dei requisiti delle imprese con capacità formative.

7.4 Attività di ricerca/accompagnamento al lavoro

Va preliminarmente detto che nella prima fase di avvio dell'operatività dell'Agenzia non si è focalizzata l'attenzione in modo specifico sui servizi erogati a favore di utenti imprese per l'avvicinamento tra domanda ed offerta di lavoro, dovendo rispondere ad altre e più pressanti priorità operative. In questo senso, a fronte di una forte pressione normativa e organizzativa (fattasi più forte in coincidenza con l'esplosione della crisi) a mantenere alto l'investimento circa la missione primaria dei servizi pubblici (relativamente alla presa in carico delle persone disoccupate e alla fornitura di servizi reali di politica attiva del lavoro), è risultato inevitabile un calo di investimento nelle azioni di incrocio domanda-offerta di lavoro (divenute più complesse e di laboriosa attuazione). Questi servizi tuttavia, vista l'importanza che vanno assumendo anche in rapporto alle problematiche di consolidamento delle dinamiche occupazionali, vanno opportunamente messi sotto la lente di ingrandimento.

Su tutti gli ambiti territoriali sono state sviluppate negli anni modalità specifiche per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro anche se l'investimento compiuto e le modalità operative seguite sono state assai diverse. In via generale si sono utilizzate modalità quali:

- la raccolta della disponibilità dei lavoratori attraverso un sistema di banche dati e la relativa segnalazione di rose di candidati a fronte di richieste da parte delle aziende;
- la pubblicazione di offerte di lavoro in forma anonima che prevedevano la raccolta di candidature presso i centri per l'impiego e la trasmissione alle aziende richiedenti di elenchi di candidati eventualmente filtrati sulla base di requisiti specifici;
- la pubblicazione di offerte di lavoro in forma palese indicando direttamente il recapito dell'azienda per l'invio di candidature/curricola;

E' importante evidenziare però come le scelte su quali profili/professionalità inserire in banca dati, e come procedere alla pubblicazione delle offerte, siano estremamente differenziate tra i diversi territori in rapporto alle valutazioni compiute dalle province nel corso degli anni, delle risorse disponibili oltre che ovviamente dalle differenze tra i diversi mercati del lavoro locali. Al proposito si evidenzia inoltre come si siano utilizzati anche sistemi e banche dati specifici come quello per favorire l'incontro domanda offerta nel settore stagionale-turistico e come diversi siano stati gli strumenti con i quali si è costruita una proiezione sul WEB e sui social media.

La variabilità che si riscontra circa l'investimento compiuto in questo ambito dalle province trova un riflesso emblematico in primo luogo nel numero di operatori impegnati ma anche e soprattutto nei risultati quantitativi in termini di *vacancies* raccolte dal servizio pubblico.

I principali dati del 2016 relativi a questo servizio ci consegnano la seguente situazione:

	Bologna	Ferrara	Forlì-Cesena	Modena	Parma	Piacenza	Ravenna	Reggio Emilia	Rimini	Totale
N. aziende rivolte al servizio	1.212	320	1.001	1.624	440	367	1.227	997	1.853	9.041
N. richieste pervenute	1.872	396	2.129	2.430	583	451	2.802	1.726	3.882	16.271
N. profili richiesti	2.675	486	2.529	3.933	643	505	3.299	1.927	4.506	20.503
N. lavoratori segnalati alle imprese	7.146	3.313	4.687	13.655	2.566	2.091	2.888	4.972	5.855	47.173

La varianza che si è determinata tra i vari territori non ha una giustificazione strategica e peraltro non è immaginabile un immediato riallineamento delle performance quanto piuttosto un'operazione che porti a rafforzare complessivamente la capacità del sistema dei servizi per il lavoro regionale di supportare le aziende nella ricerca di figure professionali da assumere, con l'intento di contribuire ad innalzare il tasso di occupazione regionale, riducendo attraverso le politiche attive il mismatch fra domanda e offerta di lavoro, seguendo pertanto i processi di crescita che già si registrano per l'Emilia-Romagna.

In via generale si esprime la convinzione che il sostegno all'occupazione si accompagna a tutti gli strumenti di politica attiva utili ad innalzare il livello delle competenze delle persone e per supportare l'inserimento qualificato nel mercato del lavoro. In questo quadro, è fondamentale l'integrazione sistemica con interventi quali l'orientamento professionale, preselezione e incrocio di domanda e offerta di lavoro, erogati da parte degli operatori dei servizi per l'impiego. E' infatti attraverso tali servizi attivi, che gli utenti alla ricerca di una prima o nuova occupazione, possono innanzitutto aumentare la propria occupabilità e capacità di orientarsi in un mercato del lavoro in molti casi assai complesso per chi si trova in condizioni di assenza di un impiego.

Ciò premesso e tenuto conto che in questa fase così complicata non è immaginabile realizzare una radicale inversione di tendenza sulle prestazioni di intermediazione di posti di lavoro realizzate dai CPI (a fronte del sostanziale mantenimento dell'attuale assetto quali-quantitativo dei servizi) è però possibile procedere ad una razionalizzazione degli interventi sul livello regionale e ad un consolidamento della performance complessiva del sistema.

Gli obiettivi operativi che quindi ci si propone di raggiungere sono costituiti da:

- una prosecuzione delle attività consolidate che non faccia venire meno il livello di servizio sviluppato nel tempo
- una contemporanea ricognizione analitica sulle modalità operative seguite nei vari territori, una analisi delle migliori pratiche e la messa a punto di modelli di azione efficaci
- una verifica circa le potenzialità del sistema informativo e dei sistemi di comunicazione per supportare al meglio lo sviluppo delle azioni di *matching*
- la creazione di un coordinamento regionale degli operatori che nei vari centri per l'impiego svolgono le attività di incrocio domanda-offerta
- la realizzazione entro l'anno di un'operazione di omogeneizzazione delle modalità di intervento

Come detto in precedenza, per realizzare questi obiettivi, oltre all'attività di coordinamento e riconduzione a modalità coerenti di azione svolta dalla dirigenza dell'Agenzia sia di livello centrale che territoriale, si prevede la realizzazione di un intervento straordinario supportato da professionisti esterni nella forma di assistenza tecnica e formazione del personale dell'Agenzia lungo tutto il 2017, che sostenga il ripensamento dei servizi di incontro domanda-offerta di lavoro per come si sono venuti strutturando sui territori, riprogettando e ricostruendo un modello di intervento omogeneo e distribuito su tutti gli ambiti.

7.5 I servizi per le persone con disabilità

Il Dlgs 150/2015 a cui si è fatto sistematicamente riferimento in precedenza ha modificato in modo significativo anche il modello di erogazione dei servizi per quello che riguarda le persone con disabilità e iscritte alla l.68/99, visto che nel citato art.18, laddove si fa riferimento alle attività di supporto all'inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro, da svolgere in forma integrata, viene esplicitamente previsto che tali servizi debbano essere proposti anche agli utenti del collocamento mirato, al fine evidentemente di migliorare le possibilità di occupazione/reimpiego anche per questa fascia di utenza.

Tale previsione normativa quindi, configura una modalità di strutturazione dei servizi e delle prestazioni per le persone con disabilità del tutto analoga a quanto descritto per le persone senza disabilità, compresa la necessità di stipulare un patto di servizio con l'indicazione delle azioni da svolgere per migliorarne l'occupabilità.

Ulteriore elemento di cui tenere conto è dato inoltre dalle scelte compiute dalla Regione Emilia Romagna nella definizione delle prestazioni per l'accreditamento, che non prevede tra le prestazioni da accreditare quelle relative al collocamento mirato (ma solo nell'area delle prestazioni legate all'inserimento lavorativo e all'inclusione di soggetti fragili e vulnerabili).

Questo significa quindi che le eventuali misure di politica attiva previste saranno erogate nell'ambito della gestione esclusivamente pubblica del collocamento mirato attraverso interventi personalizzati e definiti dagli operatori che hanno in carico le persone e che hanno il compito di seguire il processo di inserimento e/o di qualificazione concordato. Tutto questo facilita il lavoro di standardizzazione, iniziato dall'Agenzia già dai primi momenti del suo avvio, rispetto alla messa a

punto di un modello regionale unico e riconoscibile di erogazione dei servizi per le persone con disabilità, fino ad oggi estremamente diversificato sui 9 territori provinciali.

L'obiettivo è quello di qualificare e standardizzare il più possibile il lavoro svolto dagli uffici del collocamento mirato, per assicurare a tutti gli utenti (cittadini e imprese) che vi si rivolgono uguali opportunità di accesso alle informazioni, agli interventi proposti e alle misure di supporto attivate.

E' già stato svolto un importante lavoro di omogeneizzazione per quello che riguarda in primo luogo le procedure, cominciando da quelle che hanno i maggiori impatti sulle persone e sulle imprese. Non va dimenticato infatti che per gli uffici del collocamento mirato le attività svolte nell'ambito dei servizi alle imprese rilevano in modo significativo, vista la necessità di ottemperare all'obbligo di assunzione prevista dalla norma per i datori di lavoro privati e pubblici. In questa prima fase si è quindi provveduto a uniformare procedure e modulistica relativamente ad attività quali: convenzioni, esoneri, avviamenti numerici, rilascio certificazioni di ottemperanza, definendo linee guida a livello regionale a supporto dell'operatività degli uffici. Si tratta comunque di un lavoro davvero ingente vista non solo la complessità delle norme, tale da richiedere spesso un supporto giuridico, ma anche la difficoltà di ritrovare risposte uniformi alle molte specificità che gli operatori ritrovano nel lavoro quotidiano. Tra l'altro va anche sottolineato come con il D.lgs. 151/2015 ci siano stati diversi cambiamenti per quello che riguarda alcune attività, quali ad esempio l'erogazione dei contributi alle imprese per le assunzioni, piuttosto che l'adattamento dei posti di lavoro, sulle quali ancora deve venire fatta definitiva chiarezza sia a livello di interpretazione normativa che sul piano operativo, rendendo in questo modo ancora più complessa l'azione di ridefinizione di modelli e procedure in atto.

Una delle maggiori criticità che l'Agenzia deve affrontare in questa fase è comunque costituita dalle situazioni estremamente difformi tra i diversi uffici provinciali per quello che riguarda il personale in forza. Complessivamente le risorse occupate presso i 9 uffici di collocamento mirato sono attualmente 44 (tra questi anche diverse unità part time): un numero davvero esiguo, soprattutto in alcuni territori provinciali, che rende quasi impossibile l'attuazione degli obiettivi da conseguire in termini di accesso e qualificazione dell'inserimento lavorativo delle persone con disabilità sul territorio regionale, visto poi il ruolo centrale assegnato ai servizi pubblici in materia.

L'obiettivo di supportare gli uffici provinciali di collocamento mirato, con particolare attenzione alle realtà territoriali che evidenziano le maggiori criticità, è quindi uno degli obiettivi di azione dell'Agenzia per il 2017: a questo proposito infatti si è provveduto a inserire uno specifico intervento di rafforzamento, attraverso una procedura di selezione pubblica per l'assunzione di operatori con contratto determinato, nell'ambito del Piano annuale per la programmazione delle risorse di Fondo regionale disabili.

7.6 Gestione delle crisi aziendali e dei processi di autorizzazione degli ammortizzatori sociali

Con delibera di Giunta regionale n. 17/2016 sono stati recepiti per il 2016 i criteri di accesso agli ammortizzatori sociali in deroga, a seguito dell'accordo dell'8/1/2016 tra Regione, Amministrazioni locali e parti sociali componenti del Tavolo di monitoraggio degli ammortizzatori sociali in deroga. In attuazione di tali disposizioni si continuerà nelle attività di gestione delle intese con le parti sociali e nel presidio dei processi amministrativi per il rilascio delle relative autorizzazioni.

A seguito della sottoscrizione di una intesa con gli istituti bancari del territorio regionale, la Regione, le Parti sociali e le Amministrazioni locali hanno sottoscritto l'8/1/2016 la proroga per il 2016 per l'anticipazione ai lavoratori da parte delle banche degli interventi di sostegno al reddito, per sostenere il reddito dei lavoratori in attesa dei tempi di autorizzazione e liquidazione di relativi

trattamenti da parte degli organi competenti. In attuazione di tale intesa si provvede ad inviare alle Banche due volte al mese l'elenco delle aziende in crisi che hanno richiesto ammortizzatori sociali

L'Agenzia sarà impegnata inoltre nella gestione degli esami congiunti svolti a seguito di crisi industriali secondo le procedure previste dalla normativa ordinaria ex L.223/91 e D.lgs. 149/2005, finalizzate alle richieste di Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria (CIGS) e licenziamenti collettivi.

Le attività riguardano la preparazione delle convocazioni nonché il presidio degli incontri richiesti da parte delle aziende per lo svolgimento degli esami congiunti connesso con l'accesso agli ammortizzatori sociali. Tali incontri implicano l'istruttoria e la preparazione di documenti finalizzati alla sottoscrizione dei verbali di esame congiunto, la promozione dei relativi accordi fra Aziende, RSU e Organizzazioni Sindacali (sulle condizioni di applicazione di CIGS o di licenziamenti collettivi), la gestione dei procedimenti amministrativi successivi, inclusi quelli legati a crisi aziendali afferenti ad imprese di servizi di ristorazione, pulizie e vigilanza. Le attività includono inoltre la partecipazione ad incontri di natura istituzionale convocati alla presenza degli organi politici dell'Amministrazione (in particolare Assessorato Attività produttive) fra organizzazioni sindacali e rappresentanti aziendali. In questo caso, il contributo dell'Agenzia è finalizzato al supporto tecnico in merito al possibile utilizzo di ammortizzatori sociali a temperamento delle crisi aziendali in discussione; al raccordo con i servizi amministrativi e attivi che i centri per l'impiego possono offrire ai lavoratori interessati dagli ammortizzatori; al supporto per il coordinamento fra politiche attive del lavoro e politiche di sviluppo territoriale da promuovere per la salvaguardia occupazionale in territori interessati da crisi aziendali di particolare portata.

8. L'attuazione della Legge regionale 14/2015 e i dispositivi operativi del Sostegno per l'inclusione attiva (SIA) e del Reddito di solidarietà (RES)

Il Decreto Legislativo n.150/2015 introduce per la prima volta, in modo strutturale, un elemento fortemente innovativo nell'erogazione dei servizi per il lavoro, prevedendo un collegamento diretto tra le misure di sostegno al reddito per gli inoccupati o disoccupati, e quelle volte alla loro collocazione o ricollocazione sul mercato del lavoro.

Anche le specifiche misure descritte nel presente paragrafo, tutte dirette seppur con diverse caratteristiche ad un'utenza debole e spesso piuttosto distante dall'inserimento sul mercato del lavoro – ed infatti fortemente intersecate nella scala operativa tra servizi per il lavoro, sociali e sanitari – implementano un principio di reciprocità di impegno tra il soggetto pubblico che mette a disposizione risorse e servizi per il cittadino beneficiario, e l'utente medesimo, che mediante un patto definisce quali sono gli impegni che assume per intraprendere un percorso di auto attivazione ed autonomia, e che verrà accompagnato, stimolato e se del caso sanzionato nell'adempimento delle attività concordate.

Di seguito vengono sinteticamente ripresi gli elementi fondamentali dei tre provvedimenti – due dei quali istituiti con legge della Regione Emilia Romagna – nella operatività dei quali i Centri impiego verranno messi alla prova come attori del nuovo, personalizzato sistema dei servizi per il lavoro, supportati da un efficace monitoraggio fisico e finanziario.

La legge regionale dell'Emilia-Romagna, n.14 del 30 luglio 2015, “Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità, attraverso l'integrazione tra i servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari” è rivolta alle persone disoccupate o inoccupate, la cui condizione si caratterizzi per la compresenza di problematiche afferenti la dimensione sociale o sanitaria e la cui inclusione sociale venga perseguita attraverso il lavoro, anche tramite programmi personalizzati ed in ambienti protetti. La legge non comporta oneri aggiuntivi per la Regione: si continueranno ad usare le risorse dell'asse "Inclusione" del Fondo Sociale Europeo, del Fondo Sociale Regionale e del Fondo Sanitario Regionale. L'integrazione dei servizi dovrà fondarsi sull'analisi e la valutazione condivisa del profilo di fragilità delle persone e realizzarsi attraverso un programma personalizzato messo a punto da una équipe multiprofessionale, costituita da un operatore del Centro per l'impiego e da un operatore del servizio sociale del Comune/Asp e/o del servizio sanitario dell'Ausl.

La sfida proposta dalla legge è la realizzazione di una programmazione e attuazione integrata degli interventi pubblici, definendone i presupposti istituzionali, organizzativi, strumentali, gestionali e metodologici, al fine di offrire alle persone fragili prestazioni adeguate, in considerazione dei bisogni emergenti dall'analisi messa in atto dagli operatori, senza duplicazioni di interventi e promuovendo l'ottimizzazione delle risorse disponibili.

La Regione individua come fondamentale, per la realizzazione dell'inclusione delle persone fragili, la creazione e il mantenimento di una relazione costante con le imprese e i datori di lavoro. Per questo sono previsti incentivi a beneficio dei datori di lavoro che stipulino contratti di lavoro con le persone in condizione di fragilità e vulnerabilità, si individuano le forme e gli strumenti di raccordo con le cooperative sociali ed i loro consorzi, e si sostengono percorsi volti alla costituzione di lavoro autonomo, anche sviluppando nuovi rami di attività all'interno di imprese già esistenti, nonché la costituzione di associazioni e società, anche cooperative.

Questa legge, frutto di un approfondito lavoro di discussione e proposta che ha coinvolto gli operatori dei sistemi regionali del lavoro, del sociale e della sanità, e le sedi della concertazione istituzionale regionale, rappresenta uno strumento per affrontare la crescita di nuovi bisogni

generati dalla crisi, che anche in Emilia Romagna ha visto elevarsi i tassi di disoccupazione, di povertà, di emarginazione giovanile (NEET).

Si è venuta creando in questi ultimi anni una più vasta area di persone in stato di fragilità rispetto al passato e si sono aggravati i rischi di esclusione delle persone che per i più diversi motivi- carenza di reti di relazione, problemi sanitari, povertà, basso livello di competenze- già prima della crisi erano in carico ai servizi sociali.

Si stima che nel complesso in Emilia Romagna la consistenza del target assommi alle 200.000 unità.

La condizione di fragilità e vulnerabilità delle persone è caratterizzata dalla compresenza di problematiche afferenti la dimensione lavorativa e nel contempo sociale o sanitaria, ed è per questa ragione che i servizi pubblici devono integrarsi per strumentare gli utenti al suo superamento, e non esercitare in modo disgiunto la loro azione di supporto, che perde di efficacia se non se ne coglie il filo conduttore, ovvero la costruzione di un progetto di autonomia per la persona, elaborato con la persona stessa.

La dimensione dell'integrazione di competenze e risorse è il distretto sociosanitario, alla cui perimetrazione sono stati ricondotti anche i centri per l'impiego.

L'utente può accedere ai servizi della l.r.14/15 attraverso ciascuno dei tre accessi, ai quali spetta l'identificazione degli utenti fragili e la riconduzione della disamina del "profilo di fragilità" (definito in base ad una profilatura adottata dalla Giunta Regionale, che in base ad una articolata serie di items definisce la multi problematicità dell'utente tale da richiederne la presa in carico integrata), al quale consegue l'elaborazione di un progetto personalizzato, discusso in sede di "équipe multi professionale" di operatori qualificati dei due/tre servizi coinvolti, la cui formazione per la presa in carico e la progettazione integrata è in corso già da fine 2016, e si conclude entro aprile 2017.

Il programma personalizzato è finalizzato all'inclusione e per quanto possibile, all'inserimento lavorativo; mette in campo risorse, competenze, bisogni e attitudini della persona con lo scopo di ridurre in modo significativo e permanente le caratteristiche di fragilità che ostacolano e talvolta impediscono il progetto di autonomia delle persone. Alla sua definizione e realizzazione sono dedicate risorse e misure afferenti ad un piano distrettuale triennale integrato ai piani di zona, ed è essenziale coinvolgerci la più vasta rete degli attori locali, profit e no profit, per promuoverne la sostenibilità nel tempo.

Sul versante dell'inserimento lavorativo, la Regione mette a disposizione per ogni distretto, a seguito della programmazione attuata dai servizi, una importante strumentazione, finanziata sul FSE mediante la approvazione di progetti candidati su avvisi pubblici: orientamento, attività formative, tirocini su progetti personalizzati che possono riguardare sia l'acquisizione di competenze professionali, sia l'accrescimento delle competenze socio-relazionali, con indennità a carico dei soggetti pubblici o di istituzioni del terzo settore.

L'obiettivo prioritario è individuato nell'inserimento lavorativo in un contesto consapevole delle peculiarità connesse alla fragilità, quali la flessibilità organizzativa e di orario. E non solo nella prospettiva del lavoro subordinato, ma anche promuovendo la sperimentazione del lavoro autonomo nell'ambito di incubatori che mettono a disposizione servizi per la definizione del business plan, e concessione di microcredito senza interessi.

In entrambe le circostanze di inserimento lavorativo, gli operatori pubblici mantengono un attento rapporto di sostegno delle persone, per favorire il successo del progetto personalizzato.

Il Sostegno per l'inclusione attiva (SIA) è una misura di contrasto alla povertà, istituita con la Legge di Stabilità del 2016, il cui strumento di disciplina operativa è il decreto Ministero del Lavoro 26 maggio 2016.

Il SIA prevede l'erogazione di un sussidio alle famiglie in condizioni economiche disagiate, nelle quali siano presenti minorenni, figli disabili o donne in stato di gravidanza accertata. La condizione economica del nucleo familiare prevede un ISEE inferiore o uguale ai 3.000 €, la percezione da parte del nucleo di sussidi pubblici in misura inferiore ai 600 € mensili, ed una serie di altre molteplici caratteristiche che concorrono alla definizione di una profilatura multidimensionale "automatica", che porta alla ammissibilità della famiglia alle misure SIA in caso di raggiungimento di un punteggio almeno pari a 45 su 100.

Il beneficio ai nuclei ammessi è concesso per un minimo di 80 € mensili ai nuclei di un componente, fino ad un massimo di 400 € ai nuclei con 5 o più membri, ed è subordinato alla sottoscrizione di un patto con i servizi sociali, elaborato dall'utente insieme con un'equipe multidisciplinare di specialisti dei servizi per il lavoro e, dove occorra, dei servizi sanitari, che prevede l'autoattivazione della famiglia nei campi più diversi (dall'impegno a portare i bambini a scuola, all'adozione di stili di vita sani, alla fruizione di una misura di politica attiva, ecc.). L'obiettivo è quello di aiutare le famiglie a superare la condizione di povertà e (ri)conquistare gradualmente l'autonomia.

Il SIA rappresenta insomma una anticipazione sperimentale di misure contenute nella legge delega per il contrasto alla povertà, approvata in via definitiva al Senato il 9 marzo scorso, che condurrà tra l'altro alla introduzione del Reddito di inclusione (REI).

I cittadini interessati al SIA stanno presentando le domande dal 2 settembre 2016 presso gli sportelli sociali dei comuni; esse vengono poi trasmesse all'INPS che ne valuta l'accogliibilità, ed in caso positivo integra gli aiuti su una card, con cadenza bimensile. I progetti personalizzati devono essere predisposti entro 60 giorni dalla concessione del primo accredito.

Le domande pervenute ai primi di dicembre 2016 nella nostra Regione erano pari a 3679, ma a seguito di valutazione da parte dell'Inps circa il 75 % non è risultata idonea; pertanto allo stato attuale paiono da prendersi in carico poche centinaia di nuclei, per i componenti dei quali i Centri per l'impiego, mediante gli specialisti presenti nelle equipe multi professionali - che saranno le stesse messe in campo per l'operatività della l.r. 14/15 - dovranno valutare se e quali misure di inserimento lavorativo risultano più opportune per raggiungere gli scopi previsti dal progetto stesso.

Il decreto prevede una scheda dettagliata per la definizione del progetto personalizzato, in base alla quale sono messi in evidenza problematiche e risorse del nucleo familiare, alla quale analisi conseguono le proposte/azioni del progetto personalizzato per il miglioramento della situazione socio relazionale, e se possibile lavorativa. L'obiettivo è migliorare le competenze, potenziare le capacità e favorire l'occupabilità dei soggetti coinvolti; fornire loro gli strumenti per fronteggiare il disagio, rinsaldare i legami sociali e riconquistare gradualmente il benessere e l'autonomia.

Il progetto instaura un patto tra servizi e famiglie che implica una reciproca assunzione di responsabilità e di impegni. Se i componenti dei nuclei familiari non sottoscrivono il progetto, ne violano ripetutamente gli obblighi o assumono frequentemente comportamenti inconciliabili con gli obiettivi, i Comuni possono stabilire la revoca o l'esclusione dal beneficio. Anche il venir meno delle condizioni di bisogno che hanno motivato la concessione del beneficio ne determina la revoca. Le risorse messe a disposizione per l'Emilia Romagna, per l'anno 2016, sono pari a 37.886.271 €

La legge regionale dell'Emilia Romagna, n.24 del 19 dicembre 2016, "Misure di contrasto alla povertà e sostegno al reddito", ha come finalità il contrasto alla povertà nella nostra Regione.

Anch'essa, come sarà per la legge contro la povertà appena approvata in Parlamento, si caratterizza come misura stabile e strutturale di sostegno alle famiglie, per un percorso di autonomia ed inclusione sociale.

Il target di riferimento della legge – nuclei familiari con ISEE inferiore o uguale a 3.000 € annui – è stimato in Emilia Romagna attorno alle 80 mila persone, corrispondenti a circa 35 mila nuclei familiari in condizione di grave povertà (quasi il 2% dei nuclei familiari regionali). Si tratta di famiglie composte soprattutto da giovani coppie con tre o più figli a carico, single, anziani con bassissimo reddito. Nel caso i componenti del nucleo familiare siano titolari di benefici a carico del bilancio pubblico (indennità o pensioni) il valore complessivo per il nucleo familiare dei medesimi trattamenti nel mese antecedente la richiesta deve essere inferiore a 600 euro mensili per un valore almeno pari a 600 euro nel mese precedente, il nucleo non potrà essere ammesso.

La Regione ha destinato 35 milioni di euro al RES, che integra le risorse già stanziare dal SIA, e si rivolge ad un target più ampio di quello della misura nazionale, imponendo meno filtri alla sua identificazione: mentre nel SIA è richiesta la presenza nel nucleo familiare di un minore, o di un figlio disabile, o di una donna in stato di gravidanza, il RES si rivolge ad ogni tipo di nucleo familiare in situazione di grave povertà.

La ricezione delle domande, la valutazione e l'erogazione del RES è posta in capo ai servizi sociali dei Comuni, ed anche la procedura del patto di attivazione ripercorre la logica del SIA ed analoghe misure da inserire nel progetto personalizzato (incontri con il servizio sociale; frequenza scolastica; progetti di ricerca attiva del lavoro e di accettazione di offerte di lavoro; iniziative di prevenzione e cura della salute; sostegno dei minori; cura del proprio alloggio). L'ammontare massimo mensile dell'aiuto, concesso per non più di 12 mesi, è pari a 400 euro per nucleo familiare.

Naturalmente sarà essenziale esaminare attentamente le caratteristiche dei potenziali beneficiari, per collocare sulle risorse del SIA tutti i beneficiari attribuibili a questa misura, in modo da non sovraccaricare le risorse del RES e consentire l'utilizzo ottimale delle due fonti di finanziamento.

L'erogazione del beneficio, anch'esso mediante card, è subordinato al rispetto degli impegni sottoscritti da parte del beneficiario, ed è soggetto a ritiro nel caso venga meno il rispetto degli impegni presi.

Anche nel caso dell'implementazione del RES, i Centri per l'impiego saranno chiamati alla collaborazione con i servizi sociali e sanitari per la definizione del progetto di attivazione, mediante la partecipazione all'equipe multi professionale e l'applicazione delle strumentazioni previste nella legge 14/15.

9. L'attuazione del Piano Nazionale di Rafforzamento

Il Piano Nazionale di Rafforzamento si pone l'obiettivo generale di implementare le politiche attive del lavoro al fine di aumentarne l'efficienza e l'efficacia per il raggiungimento dei livelli essenziali delle prestazioni fissati dal decreto legislativo n. 150/2015. Esso costituisce pertanto uno strumento fondamentale di attuazione della Legge 78/2015, che, all'art. 15, prevede la definizione di un piano di rafforzamento dei servizi per l'impiego a sostegno dell'erogazione delle politiche attive, "mediante l'utilizzo coordinato di fondi nazionali e regionali, nonché dei programmi operativi cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo e di quelli cofinanziati con fondi nazionali negli ambiti di intervento del Fondo Sociale Europeo". Al contempo, ai sensi dell'articolo 24, comma 2, del decreto legislativo n. 150/2015, il Piano prevede la definizione dell'utilizzo coordinato di fondi nazionali e regionali, ai fini del finanziamento dell'assegno di ricollocazione.

Il Piano di rafforzamento opera attraverso una governance multilivello, che rispecchia la governance fissata dal decreto legislativo n. 150, articolandosi principalmente sulle regioni come soggetti attuatori e sull'ANPAL come ente di coordinamento e di definizione delle regole e di strumenti comuni, nonché titolare delle attività di monitoraggio e valutazione.

Anche per il 2017, il rinnovato accordo tra Governo, Regioni e Province autonome, in materia di politiche attive per il lavoro e per il funzionamento e potenziamento dei Centri Pubblici per l'Impiego, ha stabilito la ripartizione delle risorse per i costi del personale a tempo indeterminato e per gli oneri di funzionamento dei Centri per l'Impiego, al fine di garantire la continuità dell'attività dei Centri medesimi. Contestualmente, l'accordo ha avviato la realizzazione di un piano congiunto di rafforzamento delle politiche attive per il lavoro, anche attraverso l'immissione (sul livello nazionale) di 1.000 unità aggiuntive di personale. Il potenziamento degli organici sarà tarato in relazione alle specifiche necessità dei territori allo scopo di compensare situazioni di oggettiva carenza in relazione al flusso potenziale di utenza.

Nell'ambito del Piano di Rafforzamento verranno, inoltre, assegnate ai centri per l'impiego 600 ulteriori unità di personale (sul livello nazionale) che avranno il compito di favorire il collocamento al lavoro delle persone più deboli prese in carico dal Sostegno per l'Inclusione Attiva. I costi relativi, pari a 60 milioni per l'ambito nazionale, saranno coperti per metà con risorse del Piano Nazionale per l'Occupazione e per metà con risorse del Programma Nazionale Inclusione.

Il potenziamento dei Centri per l'Impiego rappresenta una condizione indispensabile per un positivo avvio del programma sperimentale di attivazione dell'assegno di ricollocazione per le persone disoccupate.

Nei centri per l'impiego della regione sono oggi presenti complessivamente 434 operatori, ognuno dei quali è impegnato annualmente nei confronti di circa 500 utenti. Si è quindi alquanto distanti dal rapporto ottimale di un operatore ogni 150 persone in cerca di lavoro previsto nel Piano di rafforzamento dei servizi e delle misure di politica attiva predisposto dal Ministero del lavoro e discusso in sede tecnica con le Regioni nel corso del 2016.

Pur in presenza di uno sforzo organizzativo consistente, portato avanti dai centri per l'impiego in questi anni, è necessario oggi attivare un processo di rafforzamento e riorganizzazione della rete dei servizi con l'obiettivo di ridurre lo squilibrio territoriale e migliorare la qualità delle prestazioni per l'utenza.

A questo fine la Regione è chiamata ad attuare, nel territorio regionale, il Piano di rafforzamento nazionale, valutando l'opportunità da dare avvio, entro il 2017, alle procedure di selezione del personale assegnato ai Centri per l'impiego dell'Emilia Romagna.

APPENDICE - settembre 2017

Il Piano di Attività 2017 alla luce dell'Intesa tra Regioni e Ministero del Lavoro del 6 settembre

L'attuazione del Piano di Attività descritto nelle pagine precedenti è condizionata dalla situazione *in fieri* che nel 2017 si è venuta a determinare per quanto riguarda il quadro normativo e programmatico che, in materia di servizi per il lavoro e di risorse per il loro finanziamento, è stato oggetto del confronto tra Regioni e Ministero.

Questa situazione, che è arrivata ad un punto definitivo solo alla fine di settembre, ha indotto la Direzione Regionale Economia della conoscenza, del lavoro e dell'impresa a chiedere¹ la ripuntualizzazione di diversi aspetti del programma più direttamente connessi all'intesa sopra menzionata e all'avvio delle diverse misure.

In questo quadro, il 2017 si caratterizza per l'attuazione, da parte dell'Agenzia, di tutte le attività derivanti dalla legge regionale che l'ha istituita.

Inoltre, sono in corso di realizzazione le attività rese necessarie dall'adozione di nuovi provvedimenti normativi quali la sperimentazione dell'assegno di ricollocazione regolata da Anpal, la collaborazione con i servizi sociali alla progettualità del SIA, l'avvio delle attività previste dalla l.r.14/15, l'attuazione dell'Accordo quadro a livello regionale per quanto riguarda le convenzioni ex art.22 l.r. 17/05 riguardante l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità attraverso la cooperazione sociale e, solo a fine ottobre, l'avvio delle prestazioni per il lavoro.

Infine, sono state realizzate le attività finalizzate alla revisione di diverse procedure per produrne la omogeneizzazione quali, ad esempio, quelle relative all'art.16 della l.56/87 (avviamento al lavoro nelle pubbliche amministrazioni), l'accesso agli atti amministrativi, lo svolgimento delle aste per l'inserimento numerico al lavoro delle persone con disabilità (aste di cui alla L.68/99) e dell'insieme delle procedure connesse al Collocamento Mirato.

Ciò che non è stato possibile realizzare sono le procedure per l'assunzione a tempo determinato del personale previsto dal Piano nazionale di Rafforzamento, procedure che, se attuate, avrebbero consentito l'inserimento del personale già nel corso di questo anno e, di conseguenza, un più adeguato livello di qualità delle prestazioni erogate all'utenza, vista la conclusione nei prossimi mesi di diversi progetti di supporto alle persone finanziati in attesa dell'attuazione del Piano stesso.

L'Agenzia dovrà pertanto operare nei prossimi mesi per dare attuazione alle azioni di rafforzamento e per riorganizzare, in accordo con la Regione, anche a livello territoriale, i servizi offerti mantenendo e qualificando i 38 Centri per l'Impiego coincidenti con i 38 Distretti socio-sanitari e razionalizzando gli ulteriori punti di accesso.

L'avvio anticipato delle procedure selettive per l'inserimento del nuovo personale, in attesa che la Legge di bilancio nazionale recepisca normativamente l'intesa, potrà costituire un impegno per l'Agenzia già negli ultimi mesi del 2017, in accordo con la Regione Emilia-Romagna.

¹ Nota del Direttore Generale Economia della conoscenza, del Lavoro e dell'Impresa del 12 settembre u.s., assunta agli atti dell'ARL al n.0018353