



Masterplan regionale dei servizi per il lavoro (2007-2013)

Sommario

| | |
|---|-----------|
| I. Premessa | 1 |
| II. Accordo interistituzionale "Masterplan regionale dei Servizi per il lavoro" .. | 4 |
| 1. Finalità ed ambito di intervento del Masterplan | 4 |
| 2. Soggetti e responsabilità | 6 |
| 3. Partenariato | 8 |
| 4. Obiettivi | 9 |
| 5. Misure, risorse e tempi di realizzazione | 14 |
| 6. Strumenti di governo e di monitoraggio | 18 |
| Allegato A - Il contesto di riferimento | 20 |
| 1. Il quadro normativo e degli strumenti di regolazione e di programmazione | 20 |
| 2. Il mercato del lavoro nel Lazio caratteristiche e tendenze del mercato del lavoro nel Lazio e nelle sue Province | 25 |
| 2.1. Il quadro generale | 25 |
| 2.2. La struttura produttiva regionale e l'occupazione | 27 |
| 2.3. Mercato del lavoro, istruzione e formazione | 32 |
| 2.4. Le donne nel mercato del lavoro laziale | 34 |
| 3. Le strutture dei servizi per il lavoro | 36 |
| Allegato B - Il sistema dei servizi per il lavoro..... | 39 |
| 1. Elementi costitutivi del sistema | 39 |
| 1.1. Attori e competenze | 39 |
| 1.2. Funzioni dei servizi | 41 |
| 2. Relazioni | 44 |
| 2.1. Sistema a rete dei servizi | 44 |
| 2.2. Sistema di accreditamento | 46 |
| 2.3. Convenzioni | 46 |
| 3. Le infrastrutture tecnologiche | 48 |
| 3.1. Il sistema informativo lavoro | 48 |
| 3.2. Gli sviluppi progettuali | 50 |
| Allegato C - Livelli essenziali delle prestazioni (LEP) e standard di qualità dei servizi | 52 |
| 1. Prestazioni dei servizi e loro Livelli essenziali..... | 52 |
| 1.1. Il rapporto fra Prestazioni esigibili e Livelli Essenziali delle Prestazioni | 53 |
| 1.2. Oggetto e modalità della definizione dei LEP | 55 |
| 2. Standard di qualità dei servizi | 60 |
| 3. Processo di implementazione e verifica | 63 |



Masterplan regionale dei servizi per il lavoro

I. Premessa

Le scelte di indirizzo e gli atti di programmazione operativa costituenti la strategia europea per l'occupazione attribuiscono un valore centrale al sistema dei servizi per il lavoro ed alla dimensione territoriale del loro governo, in piena coerenza con le opzioni operate nell'ambito del processo di riforma normativa e di innovazione organizzativa, strutturale e tecnologica condotto a livello nazionale e regionale

Da qui l'esigenza di dotarsi, a livello regionale, di un Masterplan dei Servizi per il lavoro (SPI) che parta dal riconoscimento delle scelte compiute con il Masterplan 2002 e dall'esame dei risultati acquisiti, delle esperienze svolte e delle criticità presenti per costituirsi - assumendo le opzioni di fondo rientranti nel Masterplan nazionale e le scelte del POR FSE Lazio 2007-2013 - nell'ambito territoriale laziale, come un Accordo di indirizzo ed orientamento, formalizzato tra la Regione e le Provincie, relativo al sistema dei servizi per il lavoro.

Il Masterplan regionale dei servizi per il lavoro si configura, quindi, come un atto di indirizzo e di sviluppo del sistema integrato dei SPI volto a definire, anche in funzione dell'integrazione fra politiche attive del lavoro e politiche passive e come elemento del percorso di sviluppo dei servizi territoriali alle persone, alle imprese e di sviluppo:

1. i processi di:
 - a. qualificazione dei servizi stessi,
 - b. implementazione dei livelli essenziali delle prestazioni offerte;
2. il completamento e la manutenzione delle infrastrutture e delle strumentazioni tecnologiche ed informative;
3. gli obiettivi e le modalità di realizzazione di programmi innovativi di intervento, anche rivolti a target specifici;



4. il sistema di monitoraggio delle attività.

Il Masterplan regionale interviene sul sistema, precisando, nel rispetto delle competenze dei diversi soggetti responsabili, la pertinenza esercitata sulle aree di intervento dai differenti livelli istituzionali, gli obiettivi operativi, le misure ed i tempi per il loro raggiungimento, le risorse disponibili, gli strumenti di governo e di monitoraggio.

Il Masterplan regionale ha la natura e la forma di Accordo interistituzionale e si prefigge di costituire il documento di orientamento delle azioni dirette alla qualificazione dei servizi per il lavoro ed al consolidamento del loro ruolo nella rete dei servizi territoriali per lo sviluppo e per la coesione sociale.

A questo fine, il Masterplan è articolato anche in specifici allegati all'Accordo che di quest'ultimo costituiscono parte integrante e sostanziale. In particolare, nell'Allegato A sono descritti il contesto normativo, programmatico e strutturale di riferimento: in questa sede trova spazio anche la descrizione dei servizi fondamentali oggi offerti e degli assetti funzionali ed organizzativi dei servizi provinciali. L'Allegato B è dedicato agli elementi costitutivi del sistema dei servizi per il lavoro e della rete di relazioni che lo contraddistingue, agli obiettivi del sistema di accreditamento e delle convenzioni a supporto della qualità della rete, al processo di implementazione delle infrastrutture tecnologiche. L'Allegato C) precisa i livelli essenziali delle prestazioni dei servizi (LEP) ed i relativi standard ed indicatori di qualità, i tempi e le misure per assicurarli.

In questa logica, il Masterplan regionale rappresenta, in ragione sia della sua natura di Accordo sia della centralità assegnata alle





relazioni fra il sistema degli SPI e l'insieme dei servizi e degli attori del territorio, uno strumento di orientamento per la rete integrata dei servizi, operando su diverse aree di intervento, a prescindere dalla loro riconduzione a differenti livelli istituzionali.

A tale proposito si stabilisce che sono ricondotte alla responsabilità

1. della Regione le attività relative:

- a. al governo del sistema informativo lavoro regionale, coordinamento dei sistemi informativi locali e gestione del nodo regionale;
- b. al monitoraggio del sistema regionale dei servizi ed alla valutazione;
- c. agli interventi di sistema, anche in relazione a specifici target ed esigenze

2. condivise di Regione e Province:

- a. la definizione dei LEP e degli indicatori di qualità
- b. gli scambi interregionali;
- c. la comunicazione

3. delle Province quelle relative

- a. alla gestione dei servizi;
- b. al raggiungimento, a livello locale, degli obiettivi di servizio;
- c. all'implementazione delle funzioni dei servizi previsti dal Masterplan e dei LEP;
- d. alla gestione dei sistemi informativi locali;
- e. alla gestione delle convenzioni (Allegato B);
- f. al coordinamento delle reti locali dei SPI ed all'attivazione delle relazioni fra i soggetti che costituiscono i sistemi provinciali che con esso cooperano o collaborano.



II. Accordo interistituzionale "Masterplan regionale dei Servizi per il lavoro"

1. Finalità ed ambito di intervento del Masterplan

Il Masterplan regionale per i Servizi per il lavoro è uno strumento di programmazione, negoziato e condiviso fra i soggetti di cui al paragrafo 2, che:

1. prevede come ambito d'intervento il sistema regionale dei servizi per il lavoro (d'ora innanzi indicati anche come "SPI");
2. opera rispetto;
 - alle strutture (Servizi pubblici delle Province, costituiti in "Centri per l'impiego", d'ora innanzi indicati anche come CPI, Soggetti accreditati operanti in convenzione, Servizi e sistemi di servizi che intrattengono rapporti di interscambio e cooperazione con i servizi pubblici nonché altri Operatori, terzi rispetto ai CPI),
 - alle funzioni svolte (da ricondurre ed attuare sulla base di Livelli essenziali delle prestazioni e dei relativi standard ed indicatori),
 - alla rete di relazioni che costituiscono il sistema dei servizi ed ai meccanismi che lo regolano (accreditamento, convenzioni, cooperazione)
 - alle infrastrutture tecnologiche ed agli strumenti metodologici ed organizzativi (dal SIL al sistema di monitoraggio, alla valorizzazione e diffusione di "buone prassi");
3. definisce
 - gli obiettivi di servizio dei SPI e dei processi del loro consolidamento e della loro qualificazione,
 - i risultati attesi,
 - gli impegni dei soggetti che sanciscono l'Accordo,
 - le risorse necessarie per raggiungere obiettivi e risultati,
 - i tempi e le scadenze per gli interventi,



- le sedi e gli strumenti di monitoraggio del Masterplan,

Il Masterplan si configura come processo costituito da un insieme di azioni strategiche, aventi durata pluriennale, finalizzato allo sviluppo di un sistema di qualità dei servizi per il lavoro per tutto il territorio Regionale volto a realizzare una *governance* locale, anche mediante azioni integrate per offrire servizi innovativi e di qualità a favore dell'utenza.

Il Masterplan rappresenta il quadro di riferimento interistituzionale di un percorso di ottimizzazione dei servizi, individuando le azioni di indirizzo, di programmazione e di controllo proprie della Regione Lazio nonché le attività di responsabilità gestionale ed organizzativa delle Province, in quanto soggetti attuatori delle politiche a livello territoriale ed erogatori di servizi (unitamente ai Comuni, per quanto attiene l'orientamento al lavoro, ed alla rete dei soggetti operanti sui territori).

In questa prospettiva il Masterplan si configura come uno strumento di pianificazione strategica volto a definire obiettivi, modalità organizzative e gestionali per la realizzazione di un modello di qualità condiviso dei servizi del lavoro regionali, in forte sinergia con la programmazione dei fondi strutturali regionali e nazionali 2007-2013.

Al fine di accompagnare l'intero processo è costituito, nell'ambito degli Strumenti di governo e di monitoraggio precisati nel paragrafo 6, un Tavolo regionale di accompagnamento del Masterplan, quale organismo teso a supportare e monitorare la realizzazione degli obiettivi ivi indicati, anche in relazione all'esigenza di assicurare costantemente piena coerenza fra i diversi strumenti di programmazione, in particolare per quanto attiene alle relazioni fra il Masterplan stesso ed i PET del POR FSE nonché gli altri fondi di fonte comunitaria, nazionale, regionale e locale.



2. Soggetti e responsabilità

I Soggetti responsabili del Masterplan, delle attività ivi previste, del raggiungimento dei relativi obiettivi e degli impegni assunti sono:

- la Regione Lazio, soggetto sottoscrittore del presente Accordo,
- le Province di Frosinone, Latina, Rieti, Roma e Viterbo, soggetti sottoscrittori del presente Accordo,

nonché, per le funzioni di orientamento al lavoro:

- i Comuni che hanno costituito, anche in forma associata, i Centri di orientamento al lavoro di cui alla legge regionale n. 38 del 1998.

Gli obiettivi di servizio, le prestazioni, i LEP e gli standard di qualità previsti dall'Accordo:

- sono vincolanti per i soggetti responsabili del Masterplan, e, in riferimento alle attività relative agli SPI svolte attraverso convenzione, per i soggetti in regime di accreditamento,
- informano i rapporti di cooperazione e di interscambio con altri servizi e sistemi di servizi nonché con altri operatori autorizzati.

La distribuzione della responsabilità del Masterplan su più livelli istituzionali corrisponde alla natura del sistema regionale dei servizi del lavoro, costituito come rete di strutture e di attori diversi, che condivide comuni obiettivi, standard di servizio, infrastrutture tecnologiche, offre prestazioni con livelli essenziali condivisi ed identici sull'intero territorio regionale.

L'individuazione degli ambiti specifici di responsabilità delle Istituzioni impegnate nel Masterplan è direttamente correlata alle competenze specifiche ad esse attribuite rispetto al governo (indirizzo e gestione) del sistema regionale dei SPI.

In particolare

- a. la Regione, cui sono ricondotte le competenze di indirizzo, programmazione, innovazione, monitoraggio e valutazione dei servizi e delle politiche per il lavoro, è responsabile delle azioni di sistema e, in via generale delle azioni dirette al consolidamento delle infrastrutture tecnologiche, all'innovazione metodologica



ed organizzativa, alla rafforzamento ed alla qualificazione della rete di relazioni di interscambio e di cooperazione con altri servizi, alla definizione (attraverso un processo condiviso con le Province) dei LEP ed al monitoraggio del processo della loro implementazione;

- b. le Province, cui sono ricondotte le competenze di programmazione territoriale delle politiche per il lavoro e di organizzazione e gestione dei SPI, sono responsabili delle azioni dirette alla qualificazione dei sistemi provinciali dei servizi, all'erogazione di prestazioni sulla base dei LEP, all'implementazione dei relativi standard di qualità, alla gestione delle relazioni di interscambio e di cooperazione con altri servizi e, in via generale alle azioni di rilievo locale;
- c. i Comuni che hanno costituito COL sono responsabili delle azioni relative all'erogazione ed alla qualificazione delle funzioni di orientamento al lavoro e di supporto all'incrocio domanda/offerta, in raccordo con le Province e sulla base dei LEP e degli standard di qualità previsti.

In questo quadro ed in riferimento alle specificità proposte dal territorio metropolitano di Roma, si propone l'esigenza di assicurare soluzioni adeguate ad affrontare la complessità di governo e di gestione integrata dei servizi nell'area metropolitana romana, anche mediante la definizione di specifici modelli di gestione dei servizi per l'impiego e di raccordo con le funzioni dei Comuni e dei Municipi nonché con l'adozione di strumenti operativi.

Si conviene altresì che potranno essere apportate, a tale fine, modifiche o integrazioni al Masterplan conseguenti alle innovazioni istituzionali che si produrranno a questo riguardo, ferma restando la possibilità, per i soggetti sottoscrittori interessati, di dare luogo, a fronte dei necessari provvedimenti di regolazione ed a seguito di specifica intesa, ad iniziative sperimentali ed a processi di riassetto delle competenze.



3. Partenariato

Il Sistema regionale è ricondotto ad un sistema ampio e partecipato di *governance*, ferme restando le competenze specifiche di governo della Regione e delle Province (oltre che le responsabilità definite dallo stesso Masterplan per i suoi soggetti attuatori).

Il quadro normativo nazionale e regionale relativo ai servizi per il lavoro prevede specifiche forme di partecipazione e concertazione, in particolare epr quanto attiene alle parti sociali ed alle associazioni di specifiche categorie di destinatari degli interventi degli SPI (*in primis* delle persone con disabilità).

Dalla consapevolezza che la qualità e l'efficacia dell'intervento dei servizi poggia anche sulla capacità di realizzare un solido e flessibile sistema a rete – come precisato nell'Allegato B "Relazioni" – deriva l'esigenza di assicurare forme di partecipazione, partnership e confronto con i diversi interlocutori del sistema, con i responsabili dei soggetti che entrano nel rete di relazioni e con i i soggetti di rappresentanza di altri servizi (quali consorzi di scuole) e le associazioni del terzo settore.



4. Obiettivi

L'obiettivo generale del Masterplan è costituito dalla qualificazione del sistema dei servizi per il lavoro.

A tale fine si individuano come obiettivi specifici:

- a. l'estensione, in termini di articolazione delle attività e dei servizi, e la diffusione territoriale delle funzioni dei SPI (in particolare in relazione alla domanda delle imprese, agli interventi di mobilità geografica, anche di carattere transnazionale, a misure di politica attiva del lavoro di carattere sperimentale ed innovativo),
- b. il miglioramento delle condizioni d'esercizio e dei risultati ottenuti dai SPI, con particolare riferimento all'incrocio domanda/offerta di lavoro,
- c. la definizione di LEP e di standard di qualità cui informare l'attività dei servizi e dei soggetti operanti attraverso convenzione;
- d. la ridefinizione della rete del sistema informativo;
- e. la definizione, sulla base dei LEP e di standard regionali, di strumenti operativi quali:
 - i. le carte dei servizi, per ogni Provincia ed ogni attore del sistema, ivi compresi i soggetti accreditati (standard da definire entro giugno 2009 e da trasferire a tutti i soggetti interessati. La predisposizione delle Carte da parte di tutti i soggetti entro giugno 2010),
 - ii. i Patti di Servizio relativi ai portatori di offerta di lavoro (standard da definire entro il 2008, messa a regime dei Servizi in grado di erogare i patti, con formazione agli operatori, entro 2009. Aggiornamento delle Banche Dati con la firma dei Patti da gennaio 2010),
 - iii. i Patti di Servizio relativi ai portatori di domanda di lavoro (standard da definire entro giugno 2009, messa a regime dei Servizi per l'erogazione dei patti, con formazione agli operatori, entro 2009. Erogazione del patto da gennaio 2010), precisando altresì le modalità



di presentazione della c.d. "congrua offerta", così come individuata dagli atti normativi e di regolazione nazionali e regionali,

- iv. i Piani d'azione individuali (standard da definire entro giugno 2009, messa a regime dei Servizi in grado di erogare i piani d'azione, con formazione agli operatori, entro 2009. Aggiornamento delle Banche dati provinciali con la firma dei Patti e l'avvio della definizione dei piani da gennaio 2010),
- v. i manuali delle procedure (standard da definire entro fine 2009 e da trasferire a tutti i soggetti interessati. La predisposizione del Manuale delle procedure da parte di tutti i soggetti entro giugno 2010);
- f. la definizione, sulla base dei LEP e di standard regionali, di strumenti di governo e qualificazione del sistema, al fine di ricondurre gli interventi svolti dai soggetti responsabili del Masterplan e degli attori del sistema dei SPI ad un quadro condiviso; fra questi strumenti sono, comunque, ricompresi l'individuazione delle figure professionali preposte alla gestione dei servizi, precisandone profili e competenze (standard da definire entro il 2009. Percorsi di riqualificazione ed aggiornamento del personale entro 2010. Messa a regime dei Servizi in ottemperanza ai LEP, con formazione agli operatori, entro 2010) nonché gli standard formativi di riferimento rispetto ai quali realizzare coerenti percorsi di formazione del personale;

La descrizione del nuovo quadro del sistema regionale degli SPI a fronte dell'attuazione del Masterplan sarà articolata attraverso la declinazione dei risultati in:

- risultati di erogazione delle prestazioni,
- risultati di consolidamento del sistema dei Servizi per il lavoro.

A tale riguardo occorre assumere a riferimento anche step intermedi rispetto al complessivo arco temporale su cui opera il Masterplan, così come precisato al successivo paragrafo 5, e riconoscere che la generale finalità di ammodernamento del sistema, di innovazione dei servizi, e di ricerca dell'efficacia degli interventi propone



di esplicitare obiettivi che agiscano direttamente sulle funzioni dei SPI e sulle modalità attraverso le quali queste vengono assicurate (vedi, rispettivamente, gli Allegati B, paragrafo 1.2 "Funzioni dei servizi", C "Livelli essenziali delle prestazioni (LEP) e standard di qualità dei servizi" e B paragrafo 2 "Relazioni").

Si tratta di obiettivi da ricercare e da misurarsi anche rispetto al medio periodo, individuati in:

1. Identificazione dei bisogni degli utenti, proposta di soluzioni ed adozione di specifiche strategie di intervento rispetto alle differenti esigenze rilevate, fra le quali, quelle dei diversi target dell'offerta di lavoro e quelle dei datori di lavoro

Uno degli elementi di qualità del servizio risiede nella capacità di identificare il bisogno e di proporre soluzioni, anche mediante una attività di promozione e sostegno alle persone in cerca di lavoro di attività, ricerca attiva del lavoro, attraverso azioni di guida, presentazioni di opportunità, sostegni formativi ed ogni altra iniziativa utile a questo fine.

A questo riguardo si pone l'esigenza di sviluppare metodologie proattive di lavoro che anticipino il cambiamento e siano funzionali allo sviluppo di strette relazioni di lavoro con il sistema imprenditoriale.

Analogamente si determina la necessità di un monitoraggio da parte dei servizi sui propri utenti, articolandolo anche in ragione della domanda e dell'offerta di lavoro.

2. Modernizzazione dei servizi di incontro domanda offerta e di ricerca d'occupazione



L'obiettivo di fondo consiste nella realizzazione e nello sviluppo di un sistema multicanale di supporto alla attività dei servizi (vedi Allegato B, paragrafo 3 "Le infrastrutture tecnologiche" sistema informativo), nel cui ambito prevedere anche una piattaforma di sistema, strumenti e progetti per l'assistenza tecnica, la formazione a distanza e l'aggiornamento dei responsabili e degli operatori dei servizi e nel cui ambito possono essere inseriti anche gli strumenti per l'esercizio delle funzioni di monitoraggio e di verifica ed analisi della soddisfazione degli utenti oltre che per la presentazione e la diffusione di buone pratiche.

3. Rafforzamento del sistema a rete dei servizi per il lavoro

Particolare significato riveste, a questo riguardo, lo sviluppo di strategie e strumenti per sostenere l'attività degli operatori e, fra questi, dei responsabili dei SPI, chiamati a raggiungere gli standard regionali e, in prospettiva quelli europei, impartendo un forte carattere di innovazione ai servizi per realizzare una rete che risponda ai cambiamenti del mercato del lavoro ed alle esigenze della offerta e domanda di lavoro.

In questo quadro occorre individuare azioni dirette a contribuire allo sviluppo delle politiche del mercato del lavoro, anche attraverso le analisi anche di tipo previsionale dei dati e dei trend del mercato del lavoro (sistema informativo del mercato del lavoro ed a sviluppare la trasparenza del mercato del lavoro. Azioni quali:

- *l'incremento del numero di vacancies disponibili;*
- *l'implementazione dei rapporti di rete con i diversi attori ;*
- *la collaborazione per la definizione di un modello comune di descrizione e informatizzazione delle vacancies;*
- *l'attenzione agli interventi per giovani, donne, disabili, immigrati;*



- *lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori*

In questo ambito può essere prevista anche la realizzazione di una Conferenza annuale regionale dei responsabili provinciali dei servizi per l'impiego, quale momento di confronto, di valutazione e di prospettazione di nuove politiche per i servizi per il lavoro.

4. Consolidamento e qualificazione del partenariato a rete

Si tratta di sviluppare nuove forme di collaborazione, interazione e scambio con la rete dei soggetti collegati al sistema dei servizi (Scuole, Università, soggetti del partenariato sociale, agenzie del lavoro ecc) esplorando nuove forme di collaborazione e di affidamento.



5. Misure, risorse e tempi di realizzazione

Per l'attuazione del Masterplan ed il raggiungimento degli obiettivi previsti i soggetti sottoscrittori stabiliscono di realizzare un quadro di azioni integrate e ricondotte ad un processo unitario di programmazione, realizzazione e verifica.

L'integrazione agisce rispetto alla riconduzione degli obiettivi specifici alla responsabilità delle diverse Istituzioni coinvolte, alla declinazione delle tipologie di attività, all'individuazione delle risorse disponibili, alla condivisione degli strumenti di monitoraggio e verifica.

Nella logica dell'integrazione dei processi di programmazione il Masterplan assume le scelte operate con l'adozione del POR FSE 2007-2013 e del Piano esecutivo triennale, per costituire lo strumento di orientamento dell'attuazione degli interventi previsti dai richiamati documenti in ordine al consolidamento ed alla qualificazione dei SPI.

Partendo dall'articolazione degli obiettivi delineata al paragrafo 4. e dalle diverse competenze proprie dei soggetti istituzionali impegnati dal presente Accordo, vengono di seguito declinate le misure per l'attuazione del Masterplan.

Programmazione da parte della Regione Lazio

- I) Indirizzo ed accompagnamento del sistema dei servizi per il lavoro
 - a) Sviluppo di modelli organizzativi e gestionali dei nuovi servizi per il lavoro anche mediante la sperimentazione di servizi specifici ed il supporto alla definizione del sistema di accreditamento
 - b) realizzazione del sistema di accreditamento regionale dei servizi per il lavoro
 - i) progettazione del modello
 - ii) gestione delle procedure di accesso, di verifica, permanenza o revoca all'accREDITAMENTO regionale (elenco, albo o strumenti assimilabili);
 - iii) definizione dei modelli di convenzione



- c) accompagnamento del processo di implementazione dei LEP e degli standard di qualità dei servizi;
 - i) individuazione delle figure professionali preposte alla gestione dei servizi,
 - ii) definizione delle competenze professionali di riferimento e dei modelli di formazione (standard e percorsi)

- II) Estensione dell'articolazione e diffusione territoriale delle funzioni dei SPI
 - a) realizzazione di una funzione regionale di raccolta, analisi e diffusione di buone prassi e di modelli di intervento
 - b) progettazione ed implementazione di specifici servizi per il lavoro rispondenti agli standard definiti nel Masterplan e di innovazione delle metodologie
 - c) azioni di supporto-accompagnamento per il raggiungimento da parte dei servizi per l'impiego dei target quali-quantitativi previsti nel Masterplan

- III) **Monitoraggio del sistema dei servizi per il lavoro e del Masterplan dei SPI**
 - a) Sistematizzazione delle buone prassi esistenti
 - b) Sistematizzazione e proceduralizzazione di indagini ed analisi dei servizi per il lavoro
 - c) Monitoraggio e verifica dei livelli di qualità raggiunti dai servizi per il lavoro in funzione degli obiettivi del Masterplan

- IV) Ridefinizione della rete del sistema informativo;
 - a) Supporto allo sviluppo del Sil ed alla rete informativa dei servizi d'incontro d/o
 - b) Sviluppo del sistema di rete informativa tra i diversi attori dei servizi per il lavoro (Allegato B)
 - c) raccordo con il Sistema informativo sicurezza (gestione delle informazioni tratte dalle banche dati esistenti e/o acquisite, e verifica dell'implementazione e messa a regime di un sw comune ai vari enti, per l'analisi, interpretazione e valutazione in tempo reale dei dati complessivi e delle loro relazioni)



- d) implementazione nel SIL delle funzioni specifiche per il collocamento mirato,
- e) Progettazione ed implementazione dell'integrazione del SIL con i sistemi informativi delle altre istituzioni competenti per le persone con disabilità

Si stabilisce altresì che la definizione dei LEP rappresenta attività prioritaria e fondante del processo di attuazione del Masterplan e che essa è ricondotta all'intervento diretto dei soggetti sottoscrittori.

Le azioni richiamate si sviluppano lungo l'intero arco di vigenza del Masterplan.

Entro il 2010 devono essere a regime

- il sistema di accreditamento;
- le funzioni previste di monitoraggio dei SPI e del MAsterplan;
- la funzione di raccolta, analisi e trasferimento delle buone prassi
- il modello di articolazione delle competenze professionali degli operatori dei SPI e del processo di supporto formativo
- il collegamento in rete (SIL) dei soggetti costituenti il sistema regionale dei SPI e la rete di istituzioni, servizi e strutture che con esso cooperano
- il raccordo con il sistema informativo sicurezza

Le risorse di riferimento sono costituite

- dalle misure del POR FSE (risorse ed azioni ricondotte all'Assessorato regionale Lavoro, Politiche giovanili, Pari opportunità;
- dalle risorse assegnate alla Regione ai sensi della L. 68/99
- dalle risorse del Fondo nazionale per l'occupazione attribuite alla Regione Lazio e relative alle attività dei SPI,



- dalle risorse regionali di cui alle LR 28/1991, 38/1998, 21/2002, 19/2003, 16/2007.

La programmazione delle Province

Le Province realizzeranno interventi tesi alla qualificazione ed al consolidamento degli obiettivi di Servizio degli SPI e dei loro processi così come individuati nell'ambito del Masterplan.

Verranno realizzati gli interventi necessari per l'adozione da parte di ciascuna Provincia degli strumenti individuati nell'ambito del Masterplan, ossia:

- la definizione del Manuale delle procedure e delle Carte di servizio
- l'adozione del sistema dei LEP individuato nell'ambito del Masterplan regionale e l'eventuale riorganizzazione dei Centri per l'Impiego per il raggiungimento degli standard di qualità dei servizi
- l'implementazione degli strumenti di lavoro quali : il Patto di servizio sia per la domanda che per l'offerta

Ciascuna Provincia sulla base delle risorse assegnate nell'ambito del PET provinciale, delle risorse assegnate alle Province ai sensi della L.68/99, ed altre eventuali risorse messe a disposizione da Fondi regionali o nazionali relative alle attività degli SPI, individuerà una propria programmazione di interventi che consentiranno il progressivo adeguamento dei sistemi provinciali nel rispetto delle indicazioni e dei tempi previsti dal Masterplan.



6. Strumenti di governo e di monitoraggio

L'attuazione del Masterplan è ricondotta, in riferimento alle misure di competenza, ai diversi Soggetti sottoscrittori dell'Accordo,.

La Regione esercita altresì la funzione di coordinamento delle misure previste e di monitoraggio e verifica dell'attuazione, ed a tale fine si avvale di un Tavolo di accompagnamento del Masterplan, da essa costituito, del quale fanno parte rappresentanti della Regione stessa, di tutte le Province, dei Comuni (in numero di tre) che hanno costituito COL e delle Parti sociali.

Al Tavolo di accompagnamento possono essere invitati anche rappresentanti di altri servizi e sistemi di servizi che intrattengono rapporti di interscambio e di cooperazione con gli SPI.

Il Tavolo di accompagnamento svolge le proprie funzioni utilizzando le risultanze delle misure di monitoraggio previste dal Masterplan ed in particolare di quelle previste negli allegati B. e C., oltre che di altre fonti e strumenti informativi.

In particolare è oggetto di monitoraggio lo stato di implementazione dei LEP attraverso la definizione condivisa di indicatori oggettivi atti a rappresentare sia la situazione dei mercati del lavoro più dinamici, dando conto dei progressi e dei risultati conseguiti in termini di efficienza ed efficacia dei servizi, sia le condizioni dei contesti locali con minore sviluppo del mercato del lavoro, al fine di valorizzarne il percorso di crescita del sistema in relazione alle condizioni di partenza.

La Regione può apportare al Masterplan, attraverso provvedimenti dirigenziali e previo parere del Tavolo di accompagnamento, modifiche ed integrazioni di modesta entità ovvero derivanti obbligatoriamente dall'introduzione di innovazioni normative.

Integrazioni e modifiche di altra natura possono essere apportate secondo le medesime modalità di adozione dell'Accordo.

La funzione di governo del Masterplan è sostenuta attraverso un sistema di monitoraggio del Masterplan diretto a fornire supporto e conoscenze al Tavolo di accompagnamento, anche in riferimento al raggiungimento di obiettivi e risultati.



A tale fine e sulla base dei criteri di seguito precisati la Regione, mediante provvedimenti dirigenziali e previo parere del Tavolo di accompagnamento, definisce gli strumenti di monitoraggio.

Il sistema di monitoraggio è, in particolare, diretto a:

1. migliorare l'analisi e la conoscenza delle dinamiche del mercato del lavoro, attraverso l'uso dei dati amministrativi;
2. monitorare lo stato di implementazione dei LEP attraverso la definizione condivisa di indicatori oggettivi atti a rappresentare sia la situazione dei mercati del lavoro più dinamici, dando conto dei progressi e dei risultati conseguiti in termini di efficienza ed efficacia dei servizi, sia le condizioni dei contesti con minore sviluppo del mercato del lavoro, al fine di valorizzarne il percorso di crescita del sistema in relazione alle condizioni di partenza;
3. supportare lo sviluppo di meccanismi decisionali in fase di programmazione degli interventi per una rimodulazione tempestiva degli stessi e delle politiche nella fase di attuazione.

La Regione istituisce altresì un Tavolo tecnico composto da rappresentanti individuati dalla Regione stessa, dalle Province e dall'Anci-Lazio al fine di predisporre i provvedimenti applicativi previsti dal Masterplan ed in particolare quelli individuati al punto 4 ed all'Allegato C all'Accordo interistituzionale.



Allegato A -Il contesto di riferimento

1. Il quadro normativo e degli strumenti di regolazione e di programmazione

1.1 Linee guida comunitarie e contesto normativo ed istituzionale.

Il Masterplan regionale si inserisce in un contesto normativo-istituzionale che, partendo dalla Strategia di Lisbona giunge alla programmazione delle politiche occupazionali a livello territoriale.

Sulla base dell'art. 125 del Trattato di Amsterdam, secondo il quale la "Comunità Europea promuove una forza lavoro competente, qualificata, adattabile ed in grado di rispondere prontamente ai mutamenti economici", il pacchetto occupazione delineato dall'Unione fissa quattro pilastri di intervento:

1. Occupabilità
2. Imprenditorialità
3. Adattabilità
4. Pari opportunità.

Migliorare l'occupabilità dei lavoratori significa promuovere la capacità delle persone di essere occupate, di cercare attivamente un impiego e mantenerlo.

Imprenditorialità significa rispondere all'esigenza di creare nuovi e migliori posti di lavoro attraverso politiche che sfruttino pienamente le potenzialità occupazionali legate a questo settore.

L'adattabilità si concretizza nel fornire ad imprese e lavoratori i mezzi per adeguarsi alle nuove condizioni del mercato, adottando nuove tecnologie, migliorando la qualità dei posti di lavoro, modernizzando l'organizzazione del lavoro.

Le pari opportunità, infine, si realizzano attraverso il sostegno attivo dell'occupazione femminile, poiché il tasso di disoccupazione femminile è, tutt'ora, molto più elevato di quello maschile.



Le politiche degli Stati membri volte ad applicare la strategia di Lisbona per la crescita e l'occupazione sono sostenute dal Fondo Sociale Europeo. Tali politiche sono strettamente collegate ai Grandi Orientamenti delle Politiche Economiche (GOPE) ed alle linee di orientamento per l'occupazione. Più precisamente, il FSE si prefigge di raggiungere la piena occupazione, migliorare la qualità e la produttività del lavoro, promuovere l'inserimento sociale (in particolare l'accesso al lavoro delle persone svantaggiate) e di ridurre le disparità nazionali, regionali e locali in materia di occupazione.

Nel quadro degli obiettivi "Convergenza" e "Competitività regionale e occupazione", il FSE sostiene varie azioni negli Stati membri sulla base delle seguenti priorità:

- aumentare la capacità di adattamento dei lavoratori delle imprese e degli imprenditori, al fine di migliorare tempestivamente la gestione positiva dei cambiamenti economici;
- migliorare l'accesso al posto di lavoro e l'inserimento duraturo sul mercato del lavoro, per chi è in cerca di lavoro e per le persone non attive;
- prevenire la disoccupazione, segnatamente quella di lunga durata e quella dei giovani;
- incoraggiare l'invecchiamento attivo e prolungare la vita attiva;
- aumentare la partecipazione al mercato del lavoro;
- migliorare l'inserimento sociale delle persone svantaggiate in vista di un loro inserimento duraturo nel mondo del lavoro;
- lottare contro tutte le forme di discriminazione sul mercato del lavoro;
- migliorare e aumentare il capitale umano;
- promuovere le partnership.

Riguardo quest'ultimo punto, caratterizzante il Masterplan regionale quale Accordo interistituzionale, il sostegno che il FSE fornisce nell'ambito del rafforzamento e dello sviluppo del partenariato viene progettato e realizzato a livello territoriale tenendo conto anche dei livelli nazionale, regionale e locale in conformità degli accordi istituzionali specifici di ciascuno Stato membro.



In attuazione dei principi comunitari, la strategia delineata nel Piano Operativo Regionale del Lazio 2007 – 2013 per il FSE è strettamente correlata con gli indirizzi di massima definiti nell'ambito delle politiche di coesione e per l'occupazione.

Il POR del Lazio intende favorire il raggiungimento degli obiettivi fissati a livello europeo nell'ambito della Strategia di Lisbona e della SEO, contribuendo, in primo luogo, a promuovere interventi volti alla piena occupazione, a migliorare la qualità e la produttività sul posto di lavoro e a potenziare la coesione sociale e territoriale.

Per quanto concerne più specificamente l'ambito di operatività del Masterplan, il POR ha previsto una serie di azioni mirate al migliore funzionamento del mercato del lavoro, al rafforzamento dell'inclusività, a coniugare flessibilità e sicurezza, a sviluppare nuove opportunità di lavoro e consolidare l'occupazione e, infine, rafforzare le pari opportunità di genere.

In tema di lavoro, la strategia individuata nel Piano Esecutivo Triennale (PET) 2007-2010 mira prioritariamente a promuovere molteplici interventi differenziati al fine di potenziare i servizi di incontro fra domanda e offerta di lavoro, di sostenere i processi di emersione dal lavoro sommerso e di favorire l'accesso, la permanenza e il rientro nel mercato del lavoro della componente femminile delle forze di lavoro.

All'interno dell'Asse I, "Adattabilità", la strategia regionale prevede l'attivazione di azioni di sistema volte a sviluppare modalità di funzionamento del mercato del lavoro (della domanda e della offerta) per lo sviluppo di una flessibilità dei modelli organizzativi e gestionali d'impresa e dei sistemi di *welfare*. Questi interventi saranno sostenuti da iniziative territoriali volte ad una integrazione tra politiche di sviluppo, politiche attive e politiche d'inclusione sociale all'interno di un sistema di concertazione con le parti sociali.

Nell'Asse II "Occupabilità", obiettivo prioritario è l'incremento del capitale sociale dell'intero territorio regionale, attraverso un insieme di interventi che tengano conto delle interazioni tra la sfera del lavoro e la sfera del sociale (familiare). In questo ambito la rete dei servizi per l'impiego viene assunta come nodo centrale del sistema territoriale, struttura portante per lo sviluppo ed il mantenimento del capitale sociale di un territorio ed i suoi livelli e/o standard di qualità concorrono alla definizione del livello di qualità complessivo dell'intero sistema.



Nel quadro degli interventi finalizzati ad aumentare l'efficienza, l'efficacia, la qualità e l'inclusività delle istituzioni del mercato del lavoro, l'attuazione del Masterplan si realizza attraverso:

- azioni di monitoraggio delle riforme del mercato del lavoro e degli standard dei servizi erogati dal sistema dei Servizi pubblici per l'impiego;
- azioni finalizzate ad aumentare la qualità dei servizi pubblici e privati, con particolare attenzione alla costruzione concertata e condivisa degli standard di qualità, nonché allo sviluppo di modelli e sistemi di accreditamento;
- il supporto alla rete informativa dei servizi per il lavoro (ex borsa lavoro) e sviluppo del SIL;
- lo sviluppo del sistema di rete informativa tra i diversi attori dei servizi per il lavoro: centri informagiovani, Col, Università, scuole ecc.;
- lo sviluppo strumenti e metodologie e sperimentazioni per l'incontro domanda offerta nei servizi per il lavoro, con particolare attenzione al sistema azienda;
- lo scambio di buone pratiche in materia di servizi per il lavoro dedicati;
- l'analisi, azioni di sistema e buone prassi in materia di patti di servizio.

A seguito della riforma del Titolo V, Parte II, della Costituzione approvata nel 2001 le Regioni e gli Enti Locali hanno ormai assunto un ruolo centrale anche nell'attuazione delle politiche del lavoro.

Infatti, la modifica costituzionale non ha fatto altro che rafforzare competenze che già con le precedenti "devoluzioni" a livello normativo statale avevano loro affidato importanti compiti e responsabilità.

Una su tutte (e forse la più importante) è il D. Lgs. 469/1997, "Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro, a norma dell'art. 1 della L. 15 Marzo 1997, n. 59". Tale normativa, infatti, ha disposto il conferimento alle Regioni a Statuto ordinario di attività e compiti relativi non solo al collocamento, ma anche alle politiche attive del lavoro. Pertanto, il c.d. "federalismo amministrativo" ha assegnato alle Regioni il potere legislativo e le funzioni di organizzazione amministrativa, progettazione, valutazione e di controllo dei servizi all'impiego. Alle Province, invece, sono state attribuite le funzioni di gestione e di erogazione dei servizi sul territorio, riguardanti l'informazione e la promozione. Successivamente, una significativa rilevanza ha avuto il D. Lgs. 112/98. Quest'ultimo, infatti, in attuazione della Legge 59/1997, ha provveduto ad implementare le competenze regionali in



materia di istruzione e formazione professionale, da integrare con quelle delle politiche al lavoro.

Inoltre, la Legge n. 68/99 riguardante le "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" ha attribuito alle Regioni importanti funzioni, innovando le procedure del collocamento obbligatorio secondo il principio del c.d. "collocamento mirato". Il percorso di modernizzazione ha visto inoltre l'approvazione del D.Lgs. 181/2000, il quale ha individuato i soggetti destinatari delle misure di promozione all'inserimento al lavoro. Ha ridefinito tra l'altro, lo stato di disoccupazione, percorso poi arricchito con due ulteriori provvedimenti: il DPR 442/2000 e il D.Lgs. 297/2002.

In questo contesto, tutte le Regioni a Statuto ordinario hanno emanato una legge disciplinante l'organizzazione amministrativa, le modalità di esercizio delle funzioni e dei compiti loro conferiti dal D.Lgs. 469/97 (per la Regione Lazio, si veda la L.R. 38/1998). Le linee guida del sistema regionale dei "Servizi per l'impiego" si basano sulla necessità di tenere salda la logica di servizio, sia con riguardo ai lavoratori sia con riguardo alle imprese. Si passa dal controllo meramente burocratico dello stato di disoccupazione, ad interventi e azioni attive volte alla prevenzione dello stesso, promuovendo l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro. Il D. Lgs 469/97 e i successivi interventi normativi hanno dettato i principi generali in materia di collocamento ed hanno definito il quadro entro il quale le Regioni possono legiferare. Pertanto, la legge regionale rappresenta il principale cardine attorno al quale ruota il processo di delega, l'innovazione e l'integrazione funzionale dei servizi e degli interventi. Dal punto di vista amministrativo, programmatico e gestionale il sistema dei Servizi per l'Impiego è imperniato sulle Amministrazioni Provinciali e, dal punto di vista strutturale, sui Centri per l'impiego. Quindi, le Province sono il soggetto cui la Regione conferisce competenza di gestione e di erogazione dei servizi da attuare tramite i Centri per l'Impiego (L.R. 38/1998, artt. 19 e ss.). Il Masterplan regionale dei servizi per il lavoro intende realizzare, secondo i principi di "sussidiarietà" e di "cooperazione istituzionale", un sistema finalizzato a promuovere misure preventive nei confronti della disoccupazione e a favorire la coesione sociale, assicurando l'integrazione tra i "Servizi per l'Impiego", le politiche attive del lavoro e le attività di formazione professionale.



2. Il mercato del lavoro nel Lazio caratteristiche e tendenze del mercato del lavoro nel Lazio e nelle sue Province

2.1. Il quadro generale

Nel Lazio sono 2.366.000 le forze lavoro che mediamente hanno interessato il mercato del lavoro nel 2007¹ con una crescita di quasi 100mila unità rispetto all'anno precedente (erano 2.295.000 nel 2006), distribuita tra le diverse fasce di età. Con riferimento all'occupazione complessiva si contano 2.215.00 lavoratori; di cui il 37,2% sono persone adulte con oltre 45 anni di età.

Complessivamente il tasso di occupazione nel Lazio sale a 47,3% rispetto al 2006 (46,9%), con uno scarto in più di 1,4 punti percentuali sul valore nazionale. Tale crescita investe le Province di Roma, Viterbo e Frosinone, mentre quelle di Rieti e Latina registrano una lievissima flessione.

Su scala regionale il tasso di occupazione maschile aumenta di 0,5 punti percentuali, con una crescita contenuta ma distribuita in tutte le Province. Sono sempre le fasce giovanili, al di sotto dei 35 anni, a perdere peso nel tasso di occupazione maschile, in modo abbastanza diffuso sul territorio regionale, con una maggiore accentuazione a Viterbo, particolarmente a discapito delle nuovissime leve (per la classe 15-24 anni il tasso quasi si dimezza).

Con riferimento al tasso femminile, l'occupazione resta stazionaria al 36,6% (+0,1%), abbastanza in linea con il trend nazionale (Italia: 35%; +0,2%). In tre realtà provinciali si rileva una lieve flessione rispetto al 2006, con una punta più accentuata a Rieti (- 1,2%); in positivo il trend femminile nelle Province di Roma (+0,4%) e di Frosinone (+ 0,2%). Si conferma la situazione critica delle realtà di Viterbo, ove il tasso di occupazione delle classi giovanili perde 8,4 punti percentuali, e di Rieti, con un calo di 5 punti percentuali. Roma, Rieti e Viterbo registrano anche il calo del tasso di attività femminile per le classi adulte (45-54 anni).

¹Agenzia Lazio Lavoro, "La questione lavoro. Numeri Analisi Progetti nel Lazio", Giugno 2008 (<http://agenzia lavoro.sirio.regione.lazio.it>).



Sebbene la disoccupazione nel Lazio sia diminuita di 22mila unità nel 2007, con un calo equamente distribuito tra i sessi, al suo interno si assiste alla crescita della componente giovanile (15-24 anni), che viene a pesare maggiormente sulle persone in cerca di occupazione, avvicinandosi ai valori nazionali (pari ad un quarto dei disoccupati). Nel bilancio 2007 si contano 151mila persone alla ricerca attiva di un lavoro.

Come già affermato il 37,2% della forza lavoro occupata è formato dalle persone adulte (oltre 45 anni). Prendendo come punto di riferimento l'anno 2003 quando i giovani con meno di 35 anni e gli adulti ultra quarantacinquenni avevano un equivalente peso nell'occupazione laziale (34,2%) si è creato nel tempo un lieve squilibrio tra le due fasce di età. Sebbene il peso delle fasce centrali di età (35-54 anni) sia in linea con i valori nazionali², lo slittamento verso una forza lavoro più matura rispecchia i processi di invecchiamento demografico e riflette anche la maggior difficoltà dei giovani ad entrare nel mercato del lavoro.

La fascia di età giovanile (15-24 anni) ha infatti risentito di una flessione nel novero degli occupati rispetto agli anni precedenti. Nel 2006 i giovani occupati erano 118mila che scendono a 112mila nel 2007. A sua volta il tasso di occupazione giovanile (15-24 anni) scende di 1,5 punti percentuali nella regione (in Italia la flessione è di -0,8 punti).

Nello specifico il calo interessa tre realtà provinciali, con in testa Viterbo – in cui il tasso giovanile si dimezza – mentre Latina e Frosinone mostrano una crescita. Una flessione si registra anche nel tasso di attività delle leve giovanili (15-24 anni) a Viterbo, Rieti e Roma mentre cresce a Latina e Frosinone. Quest'ultimo incremento è particolarmente consistente per le leve maschili, che a Latina salgono di quasi 10 punti percentuali, mentre per quelle femminili il calo è generalizzato in tutte le province ad eccezione del frusinate.

²Sia nel Lazio che in Italia il peso delle fasce 35 – 54 anni è pari al 57% degli occupati (Agenzia Lazio Lavoro).



2.2. La struttura produttiva regionale e l'occupazione³

L'andamento positivo dell'occupazione può aver risentito della crescita della struttura produttiva laziale: nel 2007 il movimento demografico delle imprese (nati-mortalità) riporta un tasso di crescita del 2,19%, il più elevato nel contesto nazionale, anche se tale sviluppo non è andato a beneficio della occupazione giovanile. Come infatti evidenziano le indagini sul fabbisogno professionale delle imprese⁴ è consistente la propensione del sistema produttivo a ricercare personale con precedenti esperienze lavorative: in più del 50% delle assunzioni previste nel Lazio per il 2007 è richiesta una esperienza di lavoro mediamente di 3 anni.

Le dinamiche di medio-lungo periodo intervenute sulla struttura produttiva regionale hanno prodotto un travaso di valore aggiunto dal settore primario e da quello delle costruzioni verso le branche dell'industria in senso stretto e verso i rami del terziario. In termini di composizione del prodotto, il Lazio consolida il processo di concentrazione delle attività all'interno del settore terziario (oltre l'80%) mantenendo un differenziale, rispetto al dato nazionale, di 10-11 punti. La fase economica più recente è stata caratterizzata da incrementi sostenuti del Pil (+3,8% tra il 2003 e il 2004) non osservabili nelle altre Regioni d'Italia, mediamente in espansione attorno all'1,2%.

La Regione, come premesso, è un sistema economico gravitazionale in cui solo il 21,9% del valore aggiunto viene realizzato nelle Province di Viterbo, Rieti, Latina e Frosinone. In termini di contributi al prodotto regionale i sistemi economici di Latina e Frosinone rappresentano rispettivamente l'8,2 e il 7,6%; in posizione residuale si collocano le economie di Viterbo (4% del prodotto regionale) e di Rieti (2,1%).

Nel lungo periodo, le economie provinciali più dinamiche sono state quelle di Latina e Frosinone con un'espansione media annua del prodotto superiore al 5% seguite da Rieti e Roma con una progressione del 4,4%; Viterbo è la Provincia laziale con la minor crescita (+3,1%) attribuibile alla negativa performance del comparto delle

³L'analisi che segue è tratta, in particolar modo, dal testo "Regione Lazio. Programma operativo del Fondo Sociale Europeo. Obiettivo 2: Competitività regionale e occupazione" approvato con D.C.R. n.39 del 3/4/2007.

⁴Unioncamere, progetto Excelsior, "Le previsioni occupazionali e i fabbisogni professionali per il 2007 Principali risultati per la Regione Lazio", 2007 (www.unioncamerelazio.it).



costruzioni che, oltre ad essere in controtendenza rispetto all'andamento osservato nelle altre Province (i cui incrementi sono compresi tra l'1,6% di Frosinone e il 3,1% di Roma), è regredito con un ritmo medio del 5% all'anno.

I fabbisogni occupazionali

Nell'analisi dei valori assoluti delle previsioni occupazionali del 2007 si comprende che, a fronte di una previsione di crescita delle entrate pari a 79.970 unità (incremento di 24,62% rispetto all'anno precedente), si registra un numero altrettanto elevato di uscite pari a 71.600 unità (incremento di 26,59 rispetto all'anno precedente).

La provincia di Frosinone per il 2007 registra un saldo negativo, mentre la provincia di Rieti che per due anni consecutivi aveva chiuso in negativo il bilancio tra entrate ed uscite previste nel mercato lavoro, nel 2007 inverte la tendenza con un saldo positivo pari a 270 unità. Per le altre Province il saldo resta positivo pur assestandosi talvolta a livelli più bassi dell'anno precedente, come nel caso di Latina (da 1.110 nel 2006 a 920 del 2007) e di Viterbo (600 nel 2006 e 320 nel 2007).

In aggiunta alle 79.970 entrate di personale bisogna considerare il numero di lavoratori con altre forme contrattuali. In tali tipologie rientrano i lavoratori stagionali e i lavoratori con contratti di collaborazione.

Per quanto riguarda i lavoratori stagionali per il 2007 sono previsti 19.070 contratti di cui il 38% delle possibilità di occupazione sono previste nel settore turistico mentre più del 50% negli altri servizi. Quasi la metà di tali rapporti di lavoro hanno una durata compresa tra i 3-4 mesi.

Diversa invece è la situazione dei contratti di collaborazione dove si prevede una importante riduzione (25%) e che restano quasi completamente assorbiti dalla realtà della Provincia di Roma (90%).

I profili professionali richiesti

Per il 2007 i livelli di inquadramento previsti riguardano figure professionali operaie che interessano il 61,8% delle assunzioni previste con punte più avanzate per la gran



parte delle province laziali ad eccezione della realtà di Roma che si attesta su una percentuale del 58%.

Con riferimento alle fasce di età, quelle fino a 34 anni attraggono la domanda del sistema imprenditoriale per oltre il 50% dei nuovi posti di lavoro; all'interno di tale fascia, quella fino a 29 anni assorbe il 39,6% delle assunzioni previste, mentre nel 37,6 % dei casi l'età non è ritenuta rilevante. Anche per quanto riguarda il livello di esperienza richiesto continuano ad avere difficoltà i giovani appena usciti dal sistema scolastico: in più del 50% delle assunzioni previste è richiesta infatti una esperienza di lavoro mediamente di 3 anni. In particolare l'esperienza di lavoro è richiesta nello stesso settore dell'azienda che assume nel 30,6% dei casi. A livello delle singole Province, Frosinone e Roma esprimono in maniera più incisiva tale esigenza mentre la Provincia di Latina indica un tempo più prolungato di esperienza (4 anni).

Come già in passato, nel 2007 per un terzo dei casi si prevedono opportunità di lavoro anche senza alcuna esperienza pregressa in particolare in tutti i Centri per l'impiego della Provincia di Viterbo.

I gruppi professionali più ricercati sono quelli legati alle vendite (23,0%), gli operai specializzati e i conduttori di impianti (25,2%). In particolare nella provincia di Frosinone, gli operai specializzati rappresentano il 48% delle figure più richieste dalle imprese. Il 21,2% delle richieste interessa invece dirigenti e professioni ad elevata specializzazione. Rimane immutato quel 16% delle assunzioni previste che si rivolge a personale non qualificato.

Per quanto riguarda le specifiche figure professionali continuano a essere più frequentemente richieste le professioni relative all'amministrazione e alle vendite, dagli operai specializzati e dai conduttori di impianti. In generale più è elevato il titolo di studio minore è la difficoltà di reperimento della figura.

In linea generale in meno di un quarto dei casi si denunciano difficoltà nel reperimento del personale; la ridotta presenza della figura richiesta sul mercato (27,2%) gioca un ruolo rilevante tra le motivazioni addotte a giustificazione di tali difficoltà.



I Canali di reclutamento

Per quanto attiene alle modalità di ricerca e di reperimento della forza lavoro l'analisi Excelsior conferma che la conoscenza diretta e le segnalazioni da conoscenti e fornitori soddisfano più della metà del fabbisogno di personale, mentre un quinto è coperto con il ricorso alle banche dati aziendali. Il circuito amicale sembra essere quello più utilizzato in particolare dalle imprese di minori dimensioni della provincia di Latina (44,2%) e di Rieti (43,8%).

Le società di lavoro interinale, le società di selezione di personale e i centri per l'impiego, raccolgono l'8,3% di preferenze. Nello specifico i centri per l'impiego il 4,3% delle ricerche di personale, contro il 1,9% delle società di selezione e il 2,1% di quelle di lavoro interinale.

Per le imprese di maggiori dimensioni, giocano un ruolo assai più contenuto i sistemi informali (solo il 15-20% dei casi) mentre divengono predominanti le banche dati aziendali utilizzate nel 46,2% dei casi, che servono per un primo screening delle figure ricercate.

Il lavoro non regolare in Italia e nel Lazio⁵

Nel contesto nazionale il tasso di irregolarità (calcolato come incidenza delle unità di lavoro non regolari sul totale delle unità di lavoro⁶) si attesta nel 2005 intorno al 12,1% (+13,8% nel 2001). Il tasso tende a diminuire tra le unità di lavoro dipendenti mentre aumenta tra quelle indipendenti. L'incidenza delle unità di lavoro non regolari⁷ dipendenti passa dal 16% del 2001 al 13,4% nel 2005 mentre, tra gli

⁵L'analisi sul lavoro non regolare presentata in questo paragrafo fa riferimento in particolar modo al testo del Programma Operativo Regionale del Lazio 2007-2013, già citato in precedenza, e al documento Istat, "La misura dell'occupazione non regolare nelle stime di contabilità nazionale. Anni 1980 - 2005", Roma, 2008.

⁶L'Istat calcola le unità di lavoro (ULA) ipotizzando che ciascuna persona lavori un numero di ore pari a quelle prestate da un occupato a tempo pieno in quel settore di attività economica e in quella posizione nella professione (dipendente o indipendente); in questo modo, le unità di lavoro sono ottenute trasformando le posizioni lavorative part-time o non continuative in unità a tempo pieno.

⁷Secondo la dicitura dell'Istat si definiscono "non regolari" le posizioni lavorative svolte senza il rispetto della normativa vigente in materia fiscale-contributiva, quindi non osservabili direttamente presso le imprese, le



indipendenti, il tasso cresce dall'8,5% all'8,9%. I settori maggiormente coinvolti dall'irregolarità del lavoro sono quelli dell'agricoltura e dei servizi. In agricoltura, ad esempio, il carattere frammentario e stagionale dell'attività produttiva favorisce l'impiego di lavoratori temporanei che, essendo in molti casi pagati a giornata, non sono regolarmente registrati. Nel 2005 il tasso di irregolarità è del 22,2% in agricoltura (20,9% nel 2001), del 5,9% nell'industria (7,4% nel 2001) e del 13,9% nei servizi (15,8% nel 2001).

L'industria in senso stretto è marginalmente coinvolta dal fenomeno del lavoro non regolare: nel 2005 il tasso di irregolarità è pari al 3,9 (4,6% nel 2001) e raggiunge livelli più elevati soltanto in alcuni comparti produttivi come il tessile e l'abbigliamento (9,1%) e l'industria del legno (6,8%)³.

Nelle costruzioni il tasso risulta nel 2005 pari all'11,3%, in netto calo rispetto al 2001 (15,7%). Anche in questo caso, come già evidenziato per il settore agricolo, la diminuzione è da attribuire prevalentemente al processo di regolarizzazione dei lavoratori stranieri.

All'interno del terziario, il fenomeno è particolarmente rilevante nel comparto del commercio, alberghi, pubblici esercizi, riparazioni e trasporti. In particolare, il tasso di irregolarità raggiunge il 35,8% negli alberghi e pubblici esercizi e il 29,4% nel trasporto merci e persone su strada.

Nel comparto degli altri servizi, dove sono incluse diverse tipologie di occupazione pubblica e privata che offrono servizi alle famiglie, i tassi di irregolarità raggiungono l'11%. Se si esclude l'occupazione impiegata nei soli servizi generali della pubblica amministrazione, che è immune dal fenomeno, il tasso sale sensibilmente, attestandosi al 14%; nel comparto dei servizi domestici la quota di irregolari raggiunge livelli ancora più elevati (53,4%).

Focalizzando l'attenzione sul complesso dell'economia laziale l'incidenza delle unità di lavoro non regolari sul totale delle unità di lavoro raggiunge il 14,4%, circa un

istituzioni e le fonti amministrative. Rientrano in tale categoria le posizioni lavorative: 1) continuative svolte non rispettando la normativa vigente; 2) occasionali svolte da studenti, casalinghe o pensionati; 3) svolte dagli stranieri non residenti e non regolari; 4) plurime, cioè le attività ulteriori rispetto alla principale e non dichiarate alle istituzioni fiscali.



punto percentuale superiore al dato nazionale e tre punti in più rispetto alla media delle Regioni del Centro-Nord. Nel settore primario gli irregolari sono circa il 36% (il 10% in più rispetto al Centro- Nord e 3 punti in più rispetto al dato nazionale); nel settore industriale la quota d'irregolari è pari al 13,8%, quasi il doppio rispetto al dato nazionale e tre volte superiore a quello del Centro-Nord; valori doppi si osservano anche nell'industria in senso stretto (il 9,5% contro il 5,4% nazionale).

Il lavoro irregolare nel comparto delle costruzioni raggiunge il 20,1%, mentre nelle regioni del Centro-Nord non supera il 5%. Solo nel settore terziario la quota d'irregolari (13,8%) si allinea ai valori medi nazionali e a quelli delle altre regioni della ripartizione.

2.3. Mercato del lavoro, istruzione e formazione

Nel Lazio con il crescere dell'occupazione aumenta la presenza, fra gli occupati, delle persone con un più elevato titolo di studio: i laureati rappresentano il 21,4% dell'occupazione complessiva nel 2007 (in Italia rappresentano il 16%) contro il 19,8% del 2006 (quando in Italia rappresentavano il 15,3%). Tuttavia la componente femminile più istruita perde peso nel biennio considerato: era maggioritaria nel 2006 con una percentuale di 50,3 punti e scende al 49,7% dell'occupazione regionale nel 2007. A questo proposito è da sottolineare che le laureate rappresentano oltre un quarto dell'occupazione femminile nel Lazio (26,0% nel 2007, erano il 24,4% nel 2006; per l'Italia i valori sono rispettivamente: 20,0% e 19,3%). Ciò sta a testimoniare il fatto che per affermare una maggiore presenza sul mercato del lavoro le donne debbono portare un dote "formativa" più consistente degli uomini⁸.

Nonostante l'aumentata presenza di occupati in possesso di titoli di studio di alto livello cresce la disoccupazione legata al conseguimento di una laurea, che nel Lazio coinvolge il 14,3% delle persone in cerca di lavoro (era il 12,9% nel 2006), con un peso maggiore rispetto all'Italia (11,3%). La difficoltà di trovare un lavoro, a fronte

⁸Per una disamina del rapporto tra il genere, il titolo di studio e la posizione nel mercato del lavoro si faccia ai paragrafi successivi.



dell'elevato livello di istruzione, colpisce in particolare le donne, la cui incidenza raggiunge il 17,5% della disoccupazione femminile (era 14% nel 2006).

La situazione esposta è confermata dai dati sulla previsione dei fabbisogni occupazionali per il 2007 nella realtà laziale (Excelsior, 2007). L'analisi conferma che in oltre un terzo dei casi previsti di assunzione (36%) è richiesta la sola scuola dell'obbligo; di analoga consistenza (34,5%) risulta anche la richiesta del diploma di scuola superiore. Tali percorsi scolastici saturano circa il 70% del fabbisogno di personale. La parte residua si distribuisce equamente fra il titolo di studio universitario - a cui è riservata una fetta pari al 14,7% delle assunzioni previste (era 13,5% nel 2006) - e il titolo di formazione professionale (14,2%). Gli sbocchi occupazionali per i laureati sono quantificabili in 11.748 unità. Rimane dunque la necessità per i giovani laureati di orientarsi verso profili occupazionali meno qualificati per trovare uno sbocco lavorativo.

La richiesta di un elevato livello di istruzione (universitaria) è concentrata nella realtà di Roma (16,6%), mentre scende a livelli molto più bassi specialmente nella provincia di Frosinone (5,1%).

Abbastanza diffusa appare l'esigenza di momenti formativi successivi all'inserimento lavorativo -previsti in tre casi su quattro- a ulteriore testimonianza del divario registrato dal sistema produttivo rispetto al sistema formativo in generale. In raffronto al dato del 2006 si registra un incremento dei fabbisogni formativi in tutte le province. Ed è principalmente interna all'azienda la modalità di formazione prescelta, che avviene *on the job* attraverso forme di affiancamento a proprio personale (indicate nel 71% delle assunzioni previste).

Alla richiesta di specifici titoli di studio si accompagna spesso anche la richiesta di conoscenze informatiche e linguistiche. Le prime sono richieste nel 38% e come in passato si conferma la prevalenza della Provincia di Roma dove tale richiesta è notevolmente più importante (41%) in contrapposizione alla provincia di Rieti dove la necessità di tali conoscenze è espressa solo nel 22,1% dei casi.

In poco meno di un quinto delle opportunità previste le esigenze formulate comprendono anche le conoscenze linguistiche, che si riducono fortemente a Viterbo (8,8%) e a Latina (11,6), mentre anche in questo caso Roma presenta richieste più elevate (18,5%).



2.4. Le donne nel mercato del lavoro laziale⁹

Con una miglior dote formativa le donne si affacciano nel mondo del lavoro, ma la ricerca occupazionale si connota spesso lunga, difficile, con esiti meno soddisfacenti in termini di qualità del lavoro rispetto ai coetanei maschi.

L'ingresso nel mondo del lavoro avviene più tardi nel Lazio rispetto alla media nazionale, come confermano i tassi di occupazione per le fasce d'età 15-24 anni. Se si supera questo primo steccato - che tuttavia non è segnato da marcate disuguaglianze di genere come quantità di accesso, ma piuttosto per qualità di lavoro offerto - man mano che si sale negli anni cresce il divario tra sessi: si passa da 6,6 punti percentuali in meno di donne occupate nella fascia giovanile a 20 punti in meno nella fascia 25-34 anni, fino a salire a differenze che toccano la quota di 30 punti nelle fasce 35-54 anni, per ridiscendere a differenziali di 20 punti per le classi di età più avanzate (55 e oltre).

Mediamente la partecipazione alla vita attiva delle donne avviene in epoca più tardiva rispetto agli uomini, in quanto risente del maggior impegno nello studio, nella vita familiare e nella cura dei figli. Si rinviando a tempi futuri le scelte lavorative più mature, con il rischio però di non riuscire più facilmente a entrare o rientrare nel mondo del lavoro.

L'assenza di servizi e di infrastrutture adeguate non solo tendono a far assumere alle donne una visione del lavoro di tipo più accessorio rispetto a quello degli uomini, ma anche ad accettare una condizione di lavoro e retributiva più svantaggiata. Le donne si rivolgono con maggiore propensione verso occupazioni flessibili e temporanee, prive di tutele e di adeguate garanzie economiche.

Non solo nel Lazio le donne entrano più tardi degli uomini nel mercato del lavoro, ma in caso di crisi aziendali sono anche le prime ad uscirne fuori, come dimostrano i dati delle persone licenziate ed iscritte nelle liste di mobilità: le donne comprese nelle classi di età fino a 39 anni, che entrano a seguito di licenziamento nella lista regionale di mobilità, rappresentano oltre la metà delle iscritte (52%) mentre gli

⁹Un'analisi più esaustiva sulla condizione femminile nel mercato del lavoro regionale è stata sviluppata da un gruppo di ricercatrici universitarie ed esperte del lavoro nell'anno 2008, Il rapporto di ricerca è stato pubblicato nel luglio dello stesso anno con il titolo "Libro verde sull'occupazione femminile nel Lazio" (www.regione.lazio.it).



uomini ricoprono una quota pari al 43%, con una differenza di quasi 10 punti percentuali in meno.

L'imprenditoria femminile

Sul fronte imprenditoriale i dati¹⁰ rivelano come, nonostante l'esistenza di barriere all'ingresso per le donne, le imprese femminili crescano ad un ritmo più elevato del totale delle imprese.

L'imprenditrice ha un'età compresa tra i 30 e 40 anni -comunque non ha mai un'età superiore ai 56 anni- è altamente scolarizzata - il 60% possiede una laurea, mentre il 52% ha addirittura conseguito un master - sebbene poi al grado di istruzione non sempre corrisponda un ruolo aziendale in linea con il percorso formativo e spesso la tipologia di laurea non è coerente con l'attività imprenditoriale individuata.

L'imprenditrice al momento di avviare l'impresa è nubile e non ha figli. Una buona parte di donne, inoltre, fa attività d'impresa dopo la separazione/divorzio o in alternativa al reingresso nel mondo del lavoro dopo la maternità.

Il lavoro non regolare delle donne

Elevata è la presenza di lavoratrici irregolari nell'agricoltura e nei servizi. Spesso la propensione al lavoro irregolare nasconde una situazione di disagio del nucleo familiare a cui appartiene la donna. Anche se inizialmente tale condizione di lavoro può risultare il frutto di una scelta "obbligata", in assenza di migliori opportunità, la permanenza in tale contesto lavorativo tende a consolidarsi nel tempo, come risulta dall'indagine sulla partecipazione femminile al lavoro nero e irregolare, condotta dall'Isfol nel 2007¹¹. Si accetta il lavoro irregolare e si conserva tale status, per assenza di un'opportunità migliore, per conciliare meglio i propri impegni familiari con quelli lavorativi, per assicurare alla famiglia un introito economico che consenta di non scendere nella fascia di povertà.

¹⁰Unioncamere-Infocamere, Osservatorio sull'imprenditoria femminile, Roma, 2008 (www.unioncamere.it).

¹¹Isfol, "Le donne nel lavoro sommerso. Partecipazione femminile al lavoro nero e prospettive per l'emersione", Roma, 2007 (www.isfol.it).



3. Le strutture dei servizi per il lavoro

Il sistema regionale dei Centri per l'impiego delle Province laziali è stato oggetto di un'accurata e recente indagine realizzata dall'Isfol¹² con l'obiettivo di offrire un quadro esauriente e puntuale dei servizi offerti negli Spi regionali, delle loro condizioni operative, delle caratteristiche strutturali ed organizzative e della natura e qualità delle attività svolte.

In questa sede si riprendono alcune considerazioni generali operate dal lavoro richiamato – al quale si rinvia per un quadro completo e per il raffronto fra le diverse aree territoriali connotate da significative diversità strutturali, delle caratteristiche dei servizi offerti e della relazione fra sistemi locali SPI e mercati del lavoro locali – tali da rilevare, in modo sintetico, le condizioni di fondo caratterizzanti oggi il sistema regionale dei SPI.

In particolare l'analisi dell'Isfol rivela che "l'offerta funzionale dei Cpi del Lazio evidenzia un profilo complessivamente minimalista dei servizi attivati. Ad esempio, per ciò che attiene all'area dell'orientamento, si osserva una attività di diagnostica incentrata prevalentemente sul supporto, attraverso colloqui più o meno strutturati, delle procedure che ruotano attorno alla compilazione della scheda professionale o al suo aggiornamento. Modesta appare la capacità di finalizzazione delle attività in un percorso individuale, sia esso formativo o di inserimento lavorativo e largamente marginali (poco meno di un terzo dei Cpi) quelle di verifica e aggiornamento dello stesso.

Il servizio più strutturato appare quello relativo alla promozione dell'inserimento lavorativo. In larga parte dei Cpi laziali, infatti, esso appare supportato da un plesso organizzativo in grado di articolare l'offerta di funzioni lungo tutto lo spettro di

¹² Isfol, *Il sistema regionale dei Spi del Lazio nell'indagine nazionale sui Centri per l'impiego 2008*, Luglio 2008



attività amministrative e di accompagnamento delle azioni (tirocini, stage, etc.). A fronte di tali evidenze, tuttavia, si riscontra una certa limitatezza delle attività legate alla promozione delle misure, soprattutto nei confronti del versante datoriale. Ciò sembra evidenziare una incertezza nella capacità di costruire una proposta di servizio strutturata verso le imprese.

Un profilo minimalista caratterizza le funzioni di raccordo, tanto con la formazione professionale che con i datori di lavoro. Sul primo versante sembra scontarsi una generale mancanza di finalizzazione dei percorsi verso un'offerta formativa strutturata, le cui cause possono rinvenirsi nella mancanza sostanziale di quest'ultima. Nel secondo caso (servizi alle imprese), i Cpi del Lazio rispecchiano (e per certi versi amplificano) una generale difficoltà del sistema dei Spi nazionali nel configurare servizi proattivi ai datori di lavoro, soprattutto per ciò che attiene la capacità di analisi dei fabbisogni professionali e formativi delle aziende e la sollecitazione delle vacancies. Se il primo ordine di attività appare sostanzialmente marginale nei Cpi della regione, il secondo è affidato a modalità sostanzialmente adempimentali di attuazione basate ancora su una forte "centralità" degli uffici rispetto al territorio (e dunque su una dinamica di sostanziale "attesa" dell'utenza, costituita dai datori di lavoro presso i Cpi).

Un evidente tratto che accompagna la disamina delle principali funzioni attivate è costituito dalla modesta entità delle relazioni con altri soggetti del territorio, soprattutto al di fuori del circuito Spi. Ciò è visibile nelle attività di diffusione, scambio e condivisione delle informazioni, nonché della interazione con altre strutture per la messa in opera di servizi complessi. Si configura, a tratti, una sorta di impermeabilità dei Cpi rispetto agli altri soggetti attivi.

Sul versante delle tecnologie informatiche si ravvisano persistenti e diffusi fabbisogni di adeguamento del parco macchine, delle infrastrutture e degli applicativi a supporto dei servizi. Appare tutt'ora in progress il percorso di attuazione del sistema delle Comunicazioni Obbligatorie on line e in misura molto più ampia quello della adozione della nuova scheda anagrafico professionale, condizionati, almeno parzialmente, dal persistere dei fabbisogni succitati.

Il complesso di tali evidenze si combina in un disegno di attuazione del D.Lgs. 181/2000 che risulta implementato in modo coerente, rispetto alla normativa, in un ristretto numero di Cpi della regione.



Infine, si ravvisa una articolata geografia organizzativa per ciò che attiene la distribuzione effettiva (cioè rispetto ai carichi di lavoro e alla domanda di servizi) e la composizione degli organici attivi presso i singoli Cpi. A fronte di una sperequata e pluripolarizzata domanda di servizi (che ruota per il 90% attorno ai sistemi di Roma, Frosinone, Latina), si evidenzia un sottodimensionamento degli organici, soprattutto per ciò che riguarda il sistema provinciale di Latina, e una relativamente poco elevata specializzazione degli organici di quest'ultima, assieme a Roma e Frosinone. Le province meno "stressate" sul piano della pressione sociale del territorio sono quelle di più piccole dimensioni, le quali tuttavia risultano beneficiare delle quote in assoluto più elevate di consulenti e collaboratori (configurando più che altrove problemi di sostenibilità finanziaria e continuità dei servizi erogati)."



Allegato B -Il sistema dei servizi per il lavoro

1. Elementi costitutivi del sistema

1.1. Attori e competenze

Il sistema regionale dei servizi per il lavoro:

- a. è ricondotto all'indirizzo ed alla programmazione della Regione e delle Province, sulla base dell'articolazione di competenze di cui al paragrafo 2 dell'Accordo interistituzionale "Masterplan regionale dei servizi per il lavoro", prevedendo, in particolare che:
 - i. la Regione svolga le funzioni di indirizzo del sistema, di programmazione delle politiche del lavoro e di regolazione dell'architettura delle relazioni di sistema di cui alla lettera c);
 - ii. le Province svolgano le funzioni di programmazione locale dell'attività dei servizi di cui alla lettera b), di mantenimento e qualificazione delle relazioni di sistema di cui alla lettera c);
- b. è costituito:
 - i. dalle strutture provinciali, denominate "Centri per l'Impiego";
 - ii. da soggetti, pubblici e privati, operanti in regime di accreditamento regionale e sulla base di convenzione con le Province,
 - iii. , nonché, relativamente alle funzioni di orientamento e nel rispetto delle modalità del punto ii., , dai COL costituiti dai Comuni, ai sensi della Legge regionale n. 38 del 1998;
- c. opera in rete, con rapporti di cooperazione ed interscambio, con altri servizi e sistemi di servizi con competenze nell'ambito delle politiche dell'istruzione e della formazione, di carattere sociale e socio-sanitario, di sviluppo economico e di supporto all'imprenditoria, fra i quali, in particolare:
 - i. i Comuni ed i Municipi,



- ii. le Aziende sanitarie locali,
- iii. le Amministrazioni centrali e territoriali dello Stato,
- iv. gli Enti previdenziali ed assicurativi,
- v. le Università,
- vi. le Scuole medie superiori,
- vii. i Centri di formazione professionale regionali,
- viii. gli Enti gestori di attività formative operanti in regime di accreditamento,
- ix. gli Enti gestori dei fondi paritetici interprofessionali nazionali per la formazione continua
- x. le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura.

d. può attivare relazioni di informazione, di scambio e di collaborazione, anche sulla base di esigenze specifiche, con altri soggetti operanti in regime di autorizzazione.

[Ndr: la parte collocata all'interno del box tratteggiato è proposta come un tema di riflessione e come questione aperta.]



1.2. Funzioni dei servizi

Il sistema regionale dei servizi per il lavoro svolge funzioni:

- a. informazione sui servizi disponibili per l'accesso al lavoro, sulle caratteristiche ed opportunità del mercato del lavoro locale e del sistema formativo, sugli incentivi per le assunzioni, sulle politiche attive per l'inserimento al lavoro o la creazione di lavoro autonomo, nonché sulla rete di servizi in grado di dare risposte alle esigenze complessive connesse al lavoro;
- b. orientamento al lavoro e attività di orientamento per l'assolvimento dell'obbligo formativo;
- c. preselezione;
- d. incrocio fra domanda ed offerta di lavoro;
- e. servizi specifici per i datori di lavoro, di analisi del fabbisogno professionale e di supporto alla ricerca di professionalità;
- f. promozione e tutoraggio dei tirocini e di altri *work experiences* e strumenti formativi delle politiche per il lavoro;
- g. misure personalizzate di promozione dell'inserimento nel lavoro, anche in riferimento a target, opportunità e bisogni specifici;
- h. accompagnamento nell'inserimento lavorativo delle persone con disabilità e dei soggetti in condizione di svantaggio personale e sociale;
- i. azioni di supporto ed assistenza tecnica all'apprendistato;
- j. misure per la promozione e dell'inserimento al lavoro dei diversi target femminili;
- k. misure personalizzate a supporto del lavoro autonomo e della creazione di impresa;
- l. funzioni amministrative connesse all'esercizio delle attività di cui alle lettere a., b., c., d., e., f., g., h., i., j., k.;



Le Province svolgono in via esclusiva le funzioni amministrative della lettera l., (attualmente previste dall'articolo 2, comma 1, lettere a), b), c), d), f), g), h), i) del decreto legislativo n. 469 del 1997 e dal decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181 "Disposizioni per agevolare l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a), della legge 17 maggio 1999, n. 144"), sono svolte in via esclusiva dalle Province, e in particolare:

- i. il riconoscimento, la sospensione, la perdita e la certificazione dello stato di disoccupazione ai sensi dell'articolo 2, comma 4 del decreto legislativo n. 181 del 2000, anche in relazione alle condizioni di congruità dell'offerta per gli inserimenti di cui all'articolo 13 del decreto legislativo n. 276 del 2003;
- ii. la selezione di personale per le qualifiche di cui all'articolo 16 della legge 28 febbraio 1987, n. 56 (Norme sull'organizzazione del mercato del lavoro);
- iii. il collocamento mirato di cui alla legge n. 68 del 1999;
- iv. la gestione delle comunicazioni obbligatorie di cui alla legge n. 296 del 2006;
- v. l'anagrafe dell'obbligo formativo di cui alla legge n. 144 del 1999.

Le funzioni amministrative di cui alla lettera l. possono essere svolte solo assicurando contestualmente l'esercizio delle funzioni di orientamento (lettera b.) e di preselezione ed incrocio fra domanda ed offerta di lavoro (lettera c.)



Tutte le funzioni dei SPI sono svolte dai soggetti costituenti il sistema regionale dei servizi per il lavoro sulla base di LEP e di standard di qualità.

Le funzioni dei SPI, ad eccezione dell'incrocio domanda-offerta di lavoro di cui alla lettera d., e, in particolare, le funzioni di carattere specialistico, rivolte a bisogni peculiari, a target definiti o a prestazioni di carattere innovativo possano essere svolte anche da soggetti della rete terzi rispetto alle Province (CPI), sulla base dei dispositivi regolanti la rete di relazioni precisati al punto 2.



2. Relazioni

2.1. Sistema a rete dei servizi

Il modello organizzativo del sistema regionale dei SPI - costituito dalle strutture provinciali (CPI), dalle strutture accreditate operanti in regime di convenzione con le Province e, relativamente alle funzioni di orientamento, dai COL - e, soprattutto, l'efficacia della sua azione è direttamente ricondotta alla capacità di attivare risposte, di consentire l'esigibilità di diritti e di rispondere a bisogni alla cui definizione concorrono più servizi, più misure, più livelli istituzionali, più soggetti, pubblici e privati, secondo l'articolazione di cui alla lettera c) del paragrafo 1.1.

Questa condizione determina dirette e rilevanti implicazioni sul governo del sistema degli SPI e costituisce uno degli ambiti centrali di intervento del Masterplan.

Infatti, il riconoscimento dei SPI come servizi a rete richiede, da un lato, di definire l'architettura e le modalità di azione di quest'ultima, prevedendo i dispositivi attraverso i quali costituire ed esercitare le relazioni che la strutturano (quali il sistema di accreditamento e le convenzioni) e, dall'altro, di ricondurre la definizione di standard di qualità dei servizi ed il processo della loro qualificazione ad un nuovo paradigma interpretativo in cui non è la singola organizzazione ad essere presa come riferimento ma il complessivo reticolo interorganizzativo degli attori coinvolti.

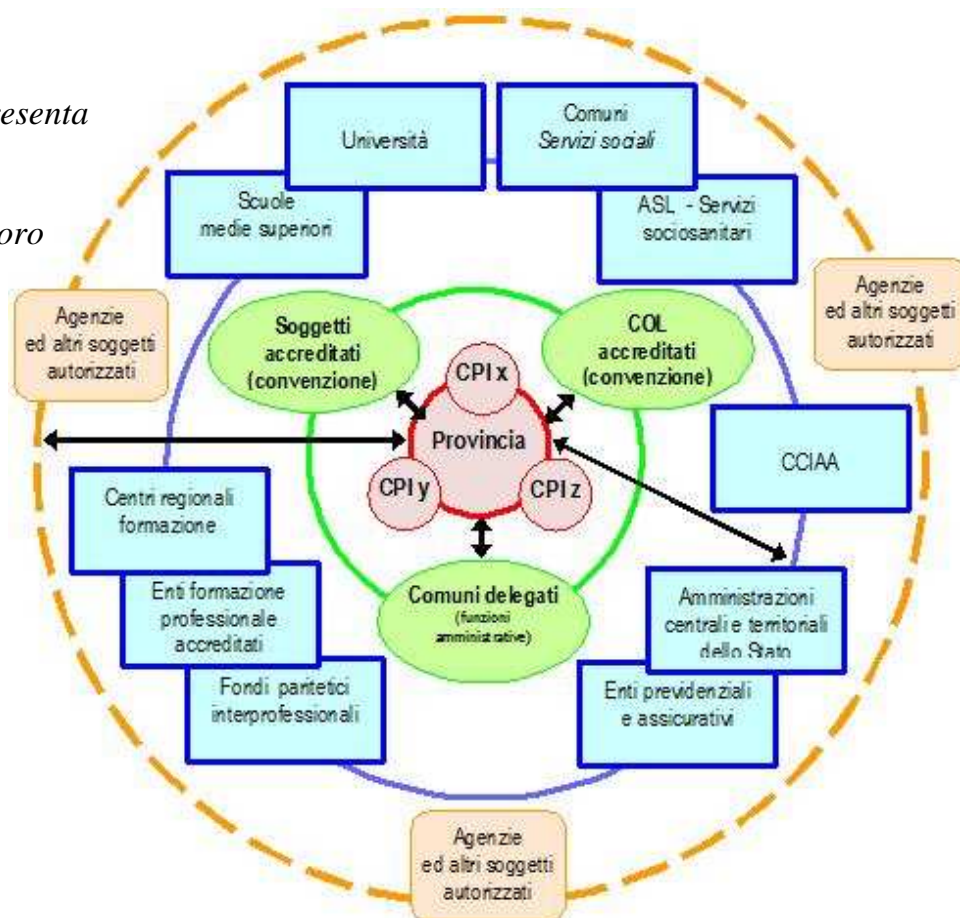
In questa struttura interorganizzativa non solo lo scambio (modalità e qualità) diviene elemento centrale di funzionamento, ma acquistano particolare rilevanza sia la qualità delle prestazioni che dipendono dalle dinamiche che si instaurano nel reticolo sia i mutamenti in quanto strettamente interrelati con le dinamiche generali di contesto in cui il reticolo è inserito (norme, cultura, capitale sociale ecc).

Questa condizione impone che il sistema interorganizzativo della rete dei servizi per l'impiego si caratterizzi come sistema la cui qualità è misurata sulla base di un set di indicatori di qualità che ne definisca almeno:

- le modalità di autorizzazione e di riconoscimento
- i flussi e le modalità di comunicazione interna della rete e della rete nel suo complesso rispetto agli utenti ;
- la gestione delle risorse;
- le relazioni
- struttura e modalità di azione;
- i ruoli di potere;
- i sistemi di autonomia e dipendenza;
- le proprietà operative
- i meccanismi di controllo

Figura 2 – Il sistema regionale dei servizi per il lavoro soggetti e relazioni

Questa figura rappresenta il sistema regionale dei servizi per il lavoro e le relazioni intercorrenti fra i soggetti che lo costituiscono o che con esso cooperano o collaborano.





2.2. Sistema di accreditamento

La Regione definisce il sistema regionale per l'accREDITamento di soggetti terzi, pubblici e privati, allo svolgimento di funzioni dei servizi per il lavoro (SiRAL), tenendo conto dei seguenti criteri:

- diretta correlazione del SiRAL con la definizione dei LEP e degli standard di qualità,
- possibilità di accREDITamento limitata esclusivamente a soggetti che corrispondano agli specifici requisiti definiti dalla Regione nonché ai LEP ed agli Standard di qualità dei servizi,
- definizione del SiRAL sulla base di un'architettura di sistema e di soluzioni operative coerenti con quelle relative al sistema di formazione professionale.

2.3. Convenzioni

I rapporti relativi alla gestione di funzioni dei servizi per il lavoro fra le Province – titolari della relativa competenza per il territorio di riferimento – ed i soggetti accREDITati dovrà fondarsi su un sistema di convenzionamento.

A tale fine il SiRal prevede altresì i criteri per:

- la selezione delle strutture,
- l'adozione delle convenzioni da parte delle Province,
- le modalità di eventuali finanziamenti delle attività,
- le possibilità di delega ai Comuni da parte delle Province di attività relative alle funzioni certificatorie ed amministrative del paragrafo 1.2.

In coerenza con questa architettura le funzioni dei SPI sono svolte:

- a)dalle Province, attraverso loro strutture (i CPI),
- b)ovvero da soggetti terzi, accREDITati ed operanti a fronte di convenzioni con le Province, ad eccezione:



- i. delle funzioni connesse alla certificazione di status, esercitabili, oltre che dalle Province tramite i CPI, solo dai Comuni sulla base di specifiche intese con le Province,
- ii. della preselezione e dell'intermediazione di lavoro, esercitabili solo, oltre che dalle Province tramite i CPI, dai soggetti della lettera b) che siano altresì autorizzati, ai sensi del D.Lgs 276/2003;
- c) dai COL, in riferimento all'orientamento al lavoro e sulla base dei relativi LEP e standard di qualità;
- d) promuovendo rapporti di cooperazione ed interscambio fra le Province ed altri servizi e sistemi di servizi ed in particolare quelli competenti per le politiche dell'istruzione e della formazione, di carattere sociale e socio-sanitario, di sviluppo economico e di supporto all'imprenditoria.

I criteri previsti dal SiRAL per le convenzioni relative alla gestione di funzioni dei servizi per il lavoro operano rispetto alle attività di cui alla precedente lettera b) e per le relazioni di informazione, scambio e collaborazione, con soggetti autorizzati del punto 1.1.d.



3. Le infrastrutture tecnologiche

3.1. Il sistema informativo lavoro

L'attivazione della Borsa continua del lavoro, e del SIL ha permesso anche alla Regione Lazio di dotarsi di un sistema d'incontro domanda offerta, in coerenza con gli indirizzi comunitari, finalizzato a fornire maggiore efficienza e trasparenza del mercato del lavoro, attraverso servizi offerti a cittadini, lavoratori, disoccupati, persone in cerca di lavoro, soggetti autorizzati /accreditati, e datori di lavoro, servizi da questi liberamente scelti .

Si tratta di un sistema generale policentrico, in cui convivono attori diversi, dotati di autonomia, all'interno di standard codificati; una "rete delle reti", basata su standard terminologici ed organizzativi comuni e condivisi che valorizza le soluzioni tecnologiche già avviate sul territorio in una logica integrata con le strategie regionali di e-governement. e che è stato positivamente sperimentato, in occasione della fase di sperimentazione delle comunicazioni obbligatorie.

La Borsa Continua regionale, d'intesa con le Amministrazioni Provinciali e gli altri Enti coinvolti, è un sistema che consente l'accessibilità dei suoi servizi a tutti i lavoratori, i cittadini, le imprese e che è consultabile da qualunque punto della rete sinora implementato, con lo scopo di integrare le risorse degli operatori dei Centri per l'impiego e delle altre strutture autorizzate/accreditate.

Il S.I.L. regionale ha ,tra gli obiettivi, di connettere i SIL provinciali e di integrarne alcune funzioni sia in relazione alle risorse informative di altri enti territoriali sia verso il nodo nazionale del S.I.L..

I servizi attivati sono sviluppati sulla base delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione digitale (D. Lgs. n. 82/2005) che prevedono l'interoperatività e la cooperazione applicativa fra le risorse informative degli Enti pubblici per



aumentare l'efficienza e la semplificazione nella gestione dei rapporti fra le amministrazioni e con gli utenti.

I servizi attivati sono al momento :

- 1 Nodo di Cordinamento regionale del Sistema Informativo Lavoro
Consente di accedere ai servizi provinciali delle comunicazioni obbligatorie telematiche, di scaricare modulistica specifica, di accreditarsi on line (se in possesso di forma digitale), di conoscere e scaricare tutte le disposizioni in materia.
- 2 Siril
Riservato agli operatori dei CPI, consente l'accesso alla banca dati delle Camere di Commercio del Lazio.
- 3 Porta di dominio Inail
Consente agli operatori dei CPI ,l'accesso alle banche dati di INAIL
- 4 Lista regionale di mobilità
Riservata agli operatori dei CPI e di INPS.
Consente l'accesso alle liste regionali di mobilità approvate dalla competente Commissione.
- 5 Cruscotto Amministrativo SSIL Regionale.
Riservato agli amministratori dei SIL regionale e provinciali ed ad operatori autorizzati.
Consente l'accesso (previa compilazione di un modello se non si tratta di un operatore CPI già accreditato) alle codifiche rilasciate da Ministero del Lavoro e all'area di monitoraggio della comunicazione contestuale.

Rispetto al sistema di rete, la scelta a livello sia nazionale sia della regione Lazio è stata quella di sviluppare un sistema telematico, non gerarchico, organizzato in nodi regionali che gestiscono servizi, collegati in rete con il nodo nazionale .

I nodi regionali assicurano l'interoperabilità e la cooperazione applicativa dei sistemi informativi degli operatori presenti sul territorio regionale.

Si tratta, tuttavia di un sistema in fieri, che deve svilupparsi, attraverso accordi tra



Ministero, Regioni e Province in un Sistema informativo del mercato del lavoro, che consenta lo sviluppo di una rete capillare a livello di tutto il territorio regionale (e nazionale) che coinvolga i diversi attori e strutture operanti nel network servizi del lavoro, sull'incontro domanda offerta, finalizzata migliorare l'informazione, l'accessibilità, la mobilità occupazionale e volta a permettere:

1. lo sviluppo di un'attività sistematica di analisi sulla situazione socio economica -occupazionale dei contesti locali, sulle loro possibili evoluzioni e sugli effetti prodotti dalle politiche comunitarie e nazionali di sviluppo locale;
2. il potenziamento degli strumenti e delle le competenze necessari a garantire una sistematica e approfondita azione di monitoraggio e di valutazione ex ante ed ex post dei programmi di sviluppo locale;
3. l'attivazione di un sistema conoscitivo reale del mercato del lavoro, fondato su micro dati provenienti dai sevizi dell'impiego e di dati di tipo amministrativo.

3.2. Gli sviluppi progettuali

Gli sviluppi progettuali che si intende realizzare sono:

- la definizione tecnica "rete per il lavoro" ai fini dell'adeguata razionalizzazione e semplificazione e requisito essenziale





- l'analisi della situazione esistente in termini di attrezzature ,banche dati,rete-sistema interattivo tra attori;
- lo sviluppo sistema : banche dati interattive ,integrate con SIL e Borsa lavoro;
- la costruzione di una rete volta ad assicurare il miglioramento e la manutenzione del sistema informativo lavoro e dei relativi strumenti di servizio (es. BCNL), a sviluppare reti telematiche condivise, attraverso l'integrazione delle banche dati esistenti e la valorizzazione delle esperienze di collaborazione interprovinciale ed interregionale,in grado di rafforzare il raccordo con tutte le Amministrazioni coinvolte e, in particolare, con gli enti previdenziali;
- lo sviluppo di un efficiente sistema di *datawarehouse*, come presupposto di un efficace "Osservatorio regionale del lavoro", nel cui ambito operano anche le funzioni di monitoraggio ed analisi del mercato del lavoro realizzate dalle Province per il territorio di riferimento.



Allegato C - Livelli essenziali delle prestazioni (LEP) e standard di qualità dei servizi

1. Prestazioni dei servizi e loro Livelli essenziali

Il Masterplan è caratterizzato da una visione del ruolo e dell'operato dei Servizi per il lavoro che, da un lato, evidenzia con forza il nesso esistente tra i sistemi della Pubblica Amministrazione preposti all'erogazione di politiche ed i diritti dei cittadini in funzione dei quali tali politiche sono erogate e, dall'altro, rimarca il ruolo fondamentale esercitabile dai SPI come nodo centrale del sistema territoriale, struttura portante per l'accumulazione e la manutenzione del capitale sociale di un territorio.

In questa logica assumono un ruolo decisivo i temi della garanzia, anche rispetto alla loro esigibilità, delle prestazioni erogate dai SPI, della loro qualità, da ricondurre a livelli condivisi e definiti, e, contestualmente, della consapevolezza di dovere governare e promuovere un processo di qualificazione sostenibile dei servizi.

Lo sviluppo del sistema dei **Lep** sarà dunque contrassegnato dalla individuazione, anche in riferimento al Masterplan Nazionale, delle prestazioni esigibili da parte dei cittadini nei confronti dei servizi per il lavoro, nonché delle prestazioni connesse o derivanti da esigenze sociali e professionali riconosciute

Nell'individuazione dei livelli si potranno articolare:

- a. area dei diritti esigibili/bisogni;
- b. misure di intervento;
- c. direttrici per l'innovazione (intese come componenti tecnologiche)
- d. condizioni strutturali, organizzative e di servizio per l'esercizio delle misure di intervento

La composizione di queste dimensioni definisce i livelli essenziali, come rete di offerta caratterizzata da misure correlate a specifici bisogni nel rispetto di alcuni principi che assicurano la partecipazione delle persone agli interventi e la costituzione di un dialogo sociale.



Requisiti fondamentali per la definizione dei LEP sono:

1. **Responsabilità pubblica:** la responsabilità di garanzia delle prestazioni spetta ai soggetti pubblici, dovendo essi stessi predisporre le strutture di offerta e garantire contemporaneamente l'uguaglianza dell'accesso a tutti coloro che lo richiedono;
2. **Eterogeneità** con riferimento alle tipologie di servizio essenziali;
3. **Aterritorialità:** l'obiettivo è di neutralizzare il più possibile le differenze territoriali di offerta di servizi, che non può essere accettato oltre un certo limite, che corrisponde appunto al livello essenziale;
4. **Temporaneità:** i livelli essenziali essendo fortemente legati alle trasformazioni tecnologiche, all'evoluzione delle tecniche di erogazione dei servizi che modificano le condizioni di accesso, la capacità di soddisfazione del bisogno, ecc, sono per definizione mutevoli e bisognosi di manutenzione

L'individuazione e la messa a regime dei LEP così come **il processo di qualificazione dei SPI** costituiscono le espressioni chiave, le **linee-guida del nuovo Masterplan**.

Linee guida che propongono questioni quali quella, da un lato, dell'esigibilità delle prestazioni, della loro riconduzione a status ed a diritti riconosciuti sul piano normativo e, dall'altro, quella delle condizioni (sostenibili) qualificanti l'*asset* reale dell'erogazione dei servizi.

1.1. Il rapporto fra Prestazioni esigibili e Livelli Essenziali delle Prestazioni

L'esigibilità delle prestazioni non può in alcun modo essere disgiunta dal contesto e dalle condizioni normative che la determinano.

Esistono soggetti o target che sono portatori di "bisogni" che lo Stato, con un proprio atto legislativo, riconosce come diritti di valore generale.

Al contrario esigenze, anche pressanti e sociologicamente importanti, non hanno lo status di "diritti" se non vi è una norma che li riconosca e ne legittimi la rilevanza.

Al "diritto", ascrivibile allo "status" riconosciuto dalla normativa, lo Stato risponde impegnando la sua amministrazione alla erogazione di una prestazione che è "diritto" ottenere, cioè è esigibile da parte del soggetto cui viene riconosciuto quel determinato "status".



D'altro canto vi sono soggetti / target a cui oggi i "bisogni", pur rilevanti, non sono riconosciuti con la legittimazione descritta (ovvero come diritti): o perché si tratta di individui non immediatamente riconducibili allo "status" individuato dalla legislazione (es. persone inquadrare con contratti atipici), o perché *tout court* da quest'ultima non contemplati (ad es. le imprese). A questi target le prestazioni esigibili, a fil di logica, non sono applicabili. O possiamo dire che vi sono risposte che non rientrano nella categoria della esigibilità ma discendono da autonomi interventi decisi dallo Stato o dalle regioni. Non sono prestazioni esigibili ma, ad esempio, politiche di intervento definite sulla base di priorità o emergenze territoriali. Queste prestazioni, laddove riconducibili a target di persone il cui "status" non è normato, possono liberamente seguire quanto i LEP prevedono, a condizione che sia realizzato un accordo convenzionale tra Stato e Regioni che – nell'ambito del Masterplan – le definisca come prestazioni non esigibili (senza un intervento del legislatore) ma ugualmente da garantire all'utenza.

In ogni caso se dall'analisi del quadro legislativo – operazione peraltro del tutto indispensabile per evidenziare i diritti delle persone e dei datori di lavoro, i loro eventuali doveri nonché le responsabilità delle istituzioni e dei servizi – emerge l'insieme delle prestazioni (generali o specifiche, a volte individuate già come precisa attività) che connotano la funzione dei SPI, se dalle norme possiamo capire quali cose, quali prodotti e quali processi si debbono necessariamente realizzare nei SPI, non troviamo nelle sole norme indicazioni sufficienti per definire il livello della prestazione, vale a dire le modalità, i termini, le condizioni che traducono l'attività svolta in una vera e propria prestazione, che è tale perché corrisponde, anche sul piano della sua attuazione operativa, a parametri condivisi e definiti.

Non a caso la stessa definizione dei LEP è sì ricondotta a provvedimenti di carattere normativo (sulla base delle previsioni costituzionali e, per quanto attiene il tema dei servizi per il lavoro, la recente Legge 247 del 2007) richiedendo però, contestualmente, processi e strumenti di natura patto per la loro individuazione e per la loro condivisione.

Ed il Masterplan si configura come un Accordo fra diversi livelli di governo.

La riconosciuta esigibilità di diritti e prestazioni, l'esigenza di implementare e mantenere servizi di sicura praticabilità e sostenibilità, l'obiettivo di determinare un processo di qualificazione dei SPI può richiedere, in questa sede, di delineare un'articolazione dei LEP poggiate su:

- una geografia unitaria delle prestazioni, e dei loro livelli essenziali e degli standard di qualità



- la definizione delle condizioni senza le quali, ovvero dei parametri al di sotto dei quali, le prestazioni stesse (esigibili e non exigibili) non possono essere considerate tali;
- l'individuazione di un processo (termini temporali) entro i quali garantire, nei diversi territori, la reale disponibilità delle prestazioni da erogarsi secondo parametri definiti.

1.2. Oggetto e modalità della definizione dei LEP

La definizione e l'implementazione dei LEP costituiscono un obiettivo ed un'azione fondamentale del Masterplan dei SPI. Per la loro adozione, inserita nel processo di attuazione del Masterplan, si stabilisce di:

- assumere il quadro delle disposizioni costituzionali e normative sui livelli essenziali delle prestazioni;
- riferiree l'esigibilità delle prestazioni alla determinazione normativa di un diritto e di uno status (precisando le disposizioni legislative nazionali o regionali di riferimento che la determinano, a partire dal D.Lgs 181/2000 e dalla L. 68/1999);
- assumere l'esigenza di garantire prestazioni (in sé "non exigibili") a determinate categorie di utenti in ragione dell'emergenza di specifici bisogni o condizioni;
- tenere conto di elaborazioni e metodologie prodotte nell'ambito di progetti nazionali ed interregionali;
- corrispondere alle indicazioni ed agli obiettivi proposti dal Masterplan dei SPI;

Sulla base di questi criteri i livelli essenziali sono declinati per le *prestazioni exigibili* e per le *prestazioni da garantire*, attraverso uno strumento che definisca:

- il rapporto fra Prestazioni e LEP;
- gli elementi costituenti i LEP;
- gli standard per la verifica della sussistenza dei LEP.

I LEP di ogni prestazione sono articolati, sulla base di un modello esemplificato nelle Tabelle delle pagine che seguono, in:

- Parametri (obiettivo o condizione di servizio che si deve assicurare);
- Indicatori (elementi che sostanziano la sussistenza delle condizioni e degli obiettivi costituenti i parametri);
- Standard (la risposta che, in termini quantitativi o di presenza, misura l'indicatore atteso per corrispondere al parametro).



| Prestazioni esigibili ¹³ | Livelli essenziali delle prestazioni esigibili | | | Termine entro il quale rendere disponibili i LEP |
|--|--|------------|----------|---|
| | parametri | indicatori | standard | |
| Prestazione w | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Prestazione x | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Prestazione y | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Prestazione z | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

¹³ Prestazioni che è "diritto" ottenere, esigibili dai soggetti cui viene riconosciuto dalla legge uno "status" determinato



| Prestazioni da garantire ¹⁴ | Livelli essenziali delle prestazioni esigibili | | | Termine entro il quale rendere disponibili i LEP |
|--|--|------------|----------|--|
| | parametri | indicatori | standard | |
| Prestazione w | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Prestazione x | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Prestazione y | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Prestazione z | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

¹⁴ Prestazioni non esigibili (senza un intervento del legislatore), ma ugualmente da assicurare all'utenza



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
| | | | | |

Il percorso e la metodologia attraverso la quale definire i LEP e gli standard di qualità dei servizi rappresentano elementi fondanti sia della qualità e dell'efficacia dell'operazione sia del processo di condivisione dell'attuazione del Masterplan da parte dei soggetti sottoscrittori.

Si propone, in primo luogo, l'esigenza di procedere (anche valorizzando i risultati acquisiti nell'ambito di progetti nazionali ed interregionali) alla definizione delle diverse funzioni dei servizi per l'impiego, vale a dire:

- facilitare l'incontro domanda/offerta di lavoro e promuovere l'accesso al lavoro
- garantire la realizzazione di azioni di informazione, orientamento e consulenza alla formazione ed al lavoro, anche attraverso la verifica della spendibilità competenze dei lavoratori;
- garantire l'adozione di un approccio di genere e le azioni positive per l'occupazione femminile sui luoghi di lavoro
- promuovere opportunità ed interventi mirati per i soggetti in difficoltà individuale o sociale rispetto al mercato del lavoro
- promuovere l'accesso dei singoli e delle imprese alle opportunità di qualificazione del lavoro
- garantire la base dati informativa per l'analisi del mercato del lavoro e la valutazione dell'efficacia occupazionale delle politiche ecc

A tale riguardo la puntuale rilevazione (effettuata dall'Isfol e dal Ministero del Lavoro rispetto al territorio nazionale) delle funzioni svolte e delle prestazioni



assicurate nei CPI del Lazio consentire costituisce il riferimento per individuare con chiarezza le condizioni d'esercizio del sistema SPI sul piano regionale

È, altresì, necessario procedere¹⁵ allo sviluppo di alcune ulteriori aree di approfondimento.

Nell'area della valutazione del caso individuale si propone l'esigenza di sviluppare l'analisi delle competenze., individuando un port-folio delle competenze (cui correlare l'intervento presso gli SPI di una struttura specializzata di analisi delle competenze per medio alti livelli professionali) come strumento per attivazione di incontro domanda-offerta.

Nelle azioni per le fasce deboli occorre pensare ad un'integrazione relativa a

- le azioni per lavoratori stranieri, ed in particolare il loro inserimento e reinserimento lavorativo
- le attività di sostegno ai disoccupati di lunga durata
- l'inserimento lavorativo degli stranieri
- il ricollocamento guidato dei lavoratori cassa-integrati o in mobilità dalle grandi imprese
- la promozione dell'inserimento occupazionale dei post-cinquantenni

Nell'incontro domanda-offerta occorre fare riferimento ad una scheda aziendale (o avvalersi di quella presente in Borsa lavoro) di raccolta sistematica di :

- profili professionali ricercati
- competenze ed abilità specifiche
- condizioni offerte

Si deve, inoltre, sviluppare la parte relativa ai servizi offerti alle imprese, quale ad esempio la selezione lavoratori

¹⁵ A tale riguardo possono essere eventualmente assunta a riferimento le risultanze al momento disponibili del progetto QUES in ordine all'articolazione delle funzioni e delle specifiche attività dei SPI



Si propongono, inoltre, due esigenze specifiche, fortemente correlate alla natura dei SPI come sistema di servizi a rete e direttamente connessa all'esercizio di funzione ed all'erogazione di prestazione da parte dei CPI.

Si fa riferimento alla messa disposizione dei SPI di "pacchetti" di misure, di politiche attive, di strumenti specifici. Pacchetti costruiti e modellizzati anche in funzione di target definiti, erogabili assumendo a riferimento anche i Piani individuali di cui al punto 4 dell'Accordo interistituzionale.

In questo ambito può altresì essere ridefinito il ruolo di Eures e, in via generale, la costruzione di un servizio realmente fruibile per il supporto all'inserimento lavorativo in processi di mobilità geografica (in coming ed out coming)

Un ulteriore aspetto è rappresentato dallo sviluppo, dal consolidamento e dalla specializzazione della rete dei servizi., a partire dall'esigenza di capire quali forme di scambio possano qualificare il rapporto fra soggetti terzi e province ricondotto alle convenzioni, di individuare ambiti specifici per l'integrazione con soggetti terzi (COL, Scuole, Università, Enti regionali ed accreditati di formazione professionali, Fondi paritetici interprofessionali, ASL, Comuni, CCIAA etc), nonché di potere disporre di un sistema informativo di rete multiattore

Il tema degli indicatori dei LEP richiama con forza anche aspetti riconducibili a connotati strutturali basilari dei SPI, da definire ed assicurare comunque in ogni servizio della rete, con particolare riferimento

- al numero di operatori per servizio-utenza;
- alle modalità organizzative e gestione sistema informativo-banche dati
- alla tipologia professionale degli operatori: operre unico e specialistico

2. Standard di qualità dei servizi

Il tema della qualità della rete pubblica e privata dei servizi per l'impiego pur con modelli diversi è tema centrale per la definizione del Masterplan; essa va probabilmente declinata attraverso non solo l'individuazione di indicatori di qualità del sistema pubblico ed in analogia a quelli relativi al settore privato, ma comporta la definizione del sistema di qualità della complessiva rete pubblico-privata e l'assunzione di un nuovo paradigma interpretativo in cui non è la singola organizzazione ad essere presa come riferimento ma il complessivo reticolo



interorganizzativo degli attori coinvolti .

La definizione degli standard di qualità dei servizi è compito delle Regioni e chiama in causa la definizione di comuni indicatori sulla base di una:

1. conoscenza del livello di qualità dei servizi esistente;
2. di una condivisione di obiettivi e di finalità dei servizi;
3. di condivisione dei tempi di attuazione.

Gli indicatori di riferimento sono di tipo qualitativo e quantitativo :

Gli indicatori qualitativi fanno riferimento a :

1. affidabilità;
2. competenza;
3. prontezza nelle risposte ;
4. accessibilità ;
5. comunicazione;
6. comprensione del cliente;
7. soddisfazione del cliente.

Si tratta di indicatori qualitativi che possono proficuamente essere integrati con alcuni indicatori quantitativi, quali:

1. la valutazione dei servizi di sostegno alle persone nella ricerca di lavoro legata al numero di inserimenti effettuati ;
2. il valore del Risultato verso le Imprese in termini di modalità e quantità e tempistica delle risposte;
3. la quantità e qualità dei servizi offerti secondo alcuni specifici processi di lavoro



4. la coerenza delle azioni con gli obiettivi prefissati.
 5. il numero delle persone che utilizzano il portale Provinciale per la consultazione delle offerte e l'inserimento del loro profilo nel database.
 6. la frequenza di contatti e di confronti tra i fornitori dei servizi e i soggetti in cerca di lavoro.
 7. il numero dei beneficiari che trovano un impiego dopo tre mesi dall'inizio del programma.
 8. il numero dei potenziali utilizzatori dei servizi;
 9. il numero delle persone in cerca di lavoro individuate;
 10. il numero di coloro che hanno rifiutato i posti offerti;
- il numero dei disoccupati che hanno abbandonato le attività ancora in corso.



3. Processo di implementazione e verifica

La definizione dei Livelli essenziali delle prestazioni e la loro implementazione in tutte le strutture del sistema regionale dei servizi per il lavoro del Lazio costituiscono, come si è detto, obiettivi fondanti del Masterplan e condizioni indispensabili al processo di qualificazione dei SPI.

In questa logica, l'elaborazione dei LEP, da realizzarsi attraverso un processo di condivisione interistituzionale fra Regione e Province e mediante l'attività del Tavolo tecnico individuato al punto 6 dell'"Accordo", rappresenta il primo intervento di attuazione dell'intero Masterplan, rispetto alla quale orientare sia le fasi di implementazione dei livelli essenziali e di verifica dei risultati sia misure specifiche dirette al consolidamento della rete dei SPI, quali la costruzione del sistema di accreditamento.

Questo processo si articola secondo le seguenti fasi:

- a. definizione dei LEP (entro il 2008);
- b. verifica del grado di corrispondenza delle strutture dei servizi per il lavoro delle Province agli indicatori dei LEP;
- c. individuazione delle misure (azioni di sistema regionali ed interventi provinciali di qualificazione dei servizi) necessarie per l'implementazione dei LEP nei SPI;
- d. verifiche annuali (2009-2010) dell'attuazione delle misure di cui alla lettera c.;
- e. predisposizione di report annuali in ordine alla progressiva implementazione dei LEP ed eventuale aggiustamento delle misure della lettera c.