

# **PIANO DI RAFFORZAMENTO AMMINISTRATIVO DELLA REGIONE LAZIO (PRA) II FASE**

## **POR FSE 2014-2020**

### **Asse 4 (OT 11)**

## **Proposta Progettuale**

**Rafforzamento e qualificazione  
dei Centri per l'Impiego regionali  
(Centri per l'impiego 4.0)**

DATA 19 APRILE 2019

	<p style="text-align: center;"><b>Scheda Progetto</b></p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
---	---	--

## Indice

Introduzione .....	3
1. Obiettivi: Attività Formativa .....	4
2. Destinatari dell'attività formativa .....	5
3. Contenuti dell'attività formativa.....	6
4. Costi attività formativa.....	10
5. Obiettivi e contenuti dell'attività di modernizzazione infrastruttura tecnologica.....	11
6. Costi dell'attività di modernizzazione infrastruttura tecnologica.....	12
7. Riepilogo costo totale intervento .....	13
8. Cronogramma interventi.....	14

	<p style="text-align: center;"><b>Scheda Progetto</b></p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
---	---	--

## Introduzione

La Commissione Europea ha chiesto, a tutte le amministrazioni centrali e regionali coinvolte nella programmazione e attuazione dei fondi SIE (Fondi strutturali e di investimento europei), di adottare un *Piano di Rafforzamento Amministrativo* (PRA) che, per quanto riguarda l'Italia, è delineato tenendo conto delle indicazioni fornite dal Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica nel documento quadro dell'Accordo di partenariato economico e sociale dell'Italia (AdP) del 22 aprile 2014.

La strategia di utilizzo dei fondi europei, come previsto dall'art. 3 del regolamento UE n. 1303/2013, si fonda su 11 Obiettivi Tematici principali. Particolare attenzione è rivolta all'**Obiettivo Tematico 11** finalizzato al **rafforzamento della capacità istituzionale e amministrativa** e sulla base del quale è realizzato il PRA I e II fase della Regione Lazio inerente la gestione POR FSE 2014-2020. Il Piano ha pertanto una funzione cardine nei processi di adeguamento e miglioramento delle funzioni in capo all'Amministrazione regionale.

Il rafforzamento della capacità amministrativa e istituzionale svolge una funzione cardine nei processi di adeguamento e miglioramento delle funzioni svolte dall'Amministrazione regionale.

Il presente documento rappresenta la scheda progettuale per la realizzazione dell'intervento, previsto dal PRA II Fase della Regione Lazio (approvato con la deliberazione n. 497 del 18 settembre 2018 della Giunta Regionale del Lazio), per il: "*Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0)*", di cui all'ALLEGATO B – Ulteriori interventi e Target di miglioramento PRA

L'intervento è volto a facilitare e migliorare il "*Passaggio degli ex dipendenti provinciali dei Centri per l'impiego della Regione Lazio: programma di interventi, mirato alla riorganizzazione territoriale, all'innalzamento delle competenze degli operatori e alla modernizzazione dell'infrastruttura tecnologica*" e prevede due attività integrate loro:

- formativa;
- di modernizzazione tecnologica PC.

L'intervento complessivamente proposto per il PRA II Fase, attuato da LAZIOcrea S.p.a. per conto della Direzione Regionale Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università, Diritto allo Studio, in accordo con la Direzione Personale Affari Istituzionali, Personale e Sistemi Informativi, sarà finanziato a valere del POR FSE Asse IV (OT 11).

	<p style="text-align: center;"><b>Scheda Progetto</b></p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
---	---	--

## 1. Obiettivi: Attività Formativa

Nell'ambito dell'intervento previsto dal PRA II FASE è stato elaborato un Piano formativo in linea con le indicazioni della Commissione Europea e con l'analisi dei fabbisogni effettuata da Regione Lazio e da ANPAL Servizi. Il percorso di lavoro ha avuto inizio con l'analisi e la scomposizione dei processi di lavoro in grado di garantire i Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP), in seguito alle quali sono state individuate le attività necessarie per l'erogazione dei servizi rivolti ai cittadini e alle imprese.

LAZIOcrea S.p.A. è responsabile della progettazione operativa di dettaglio dei singoli percorsi finalizzati alla qualificazione ed *empowerment* del personale regionale che opera nei Centri per l'Impiego e del personale di LAZIOcrea S.p.A., gestito tramite il contratto di affitto del ramo d'azienda di Capitale Lavoro S.p.A. sottoscritto in data 31/01/2019 in ottemperanza della Deliberazione di Giunta regionale 30 novembre 2018, n. 746 *“Attuazione articolo 67, legge regionale 22 ottobre 2018 n.7 Disposizioni per la semplificazione e lo sviluppo regionale”*.

Particolare attenzione è dedicata al rafforzamento delle competenze del personale coinvolto nella erogazione dei LEP:

- la realizzazione di interventi di formazione sulle competenze trasversali individuate tramite l'analisi condotta nel 2018 da ANPAL Servizi;
- la promozione di iniziative rivolte all'accrescimento dei livelli motivazionali;
- l'ampliamento della partecipazione dei dipendenti attraverso la diffusione di metodiche innovative di lavoro per team e progetti.

L'obiettivo specifico dell'attività formativa consiste nel rafforzare e aggiornare le competenze esistenti al fine di innalzare il livello qualitativo delle performance dell'Amministrazione regionale e di rendere omogeneo lo standard di qualità dell'azione amministrativa nei Centri per l'Impiego.

	<p style="text-align: center;"><b>Scheda Progetto</b></p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
---	---	--

## 2. Destinatari dell'attività formativa

I destinatari del Piano formativo sono gli operatori dei Centri per l'Impiego, le cui competenze sono state mappate da ANPAL Servizi S.p.A., e i dipendenti di LAZIOcrea S.p.A. che operano nei Centri per l'Impiego.

L'ipotesi di organizzazione dei corsi e delle edizioni, infatti, si basa sull'analisi delle competenze degli operatori regionali mappati, pari a 502 unità.

Inoltre, come richiesto dalla Direzione Lavoro e dalla Direzione Affari istituzionali, Personale e Sistemi informativi la formazione sarà erogata anche a n. 167 dipendenti di LAZIOcrea S.p.A. (ex Capitale Lavoro S.p.A.) che forniscono assistenza tecnica agli operatori dei Centri per l'Impiego.

	<p style="text-align: center;"><b>Scheda Progetto</b></p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
---	---	--

### 3. Contenuti dell'attività formativa

Si riporta una prima esemplificazione della struttura/articolazione dei contenuti del Piano Formativo, ipotizzata sulla base di quanto previsto dal PRA II Fase e dalle indicazioni emerse nell'ambito del Gruppo di lavoro costituito dal Responsabile Tecnico del PRA II Fase.

Nella tabella seguente si riporta in modo dettagliato per ciascun corso il totale dei potenziali destinatari. Ciascun operatore potrebbe essere destinatario di più corsi.

Numero corso	Titolo corso	Totale partecipanti Regione Lazio	Totale partecipanti LAZIOcrea (ex Capitale Lavoro)
Corso 1	Ascolto attivo	265	50
Corso 2	Comunicare efficacemente	464	50
Corso 3	Trasmettere le informazioni in modo chiaro e comprensibile	265	50
Corso 4	Relazionarsi in modo empatico con l'utente	464	50
Corso 5	Sostenere lo sviluppo motivazionale	452	50
Corso 6	Lavorare in team	502	50
Corso 7	Condurre colloqui individuali e di gruppo	452	50
Corso 8	Problem solving	502	50
Corso 9	Orientamento al risultato	502	50
Corso 10	World Cafe	567	167
Corso 11	Privacy on line	567	167

La tabella seguente, invece, riporta i risultati dell'analisi dei fabbisogni formativi l'analisi condotta nel 2018 da ANPAL Servizi S.p.A. e rivolta al personale dei Centri per l'Impiego.

Eccetto i corsi 6,8 e 9 che sono rivolti a tutti gli operatori – poiché si tratta di corsi particolarmente trasversali – tutti gli altri tengono conto della mancanza di alcune competenze (indicate come C1, C2, etc.) come riportate in tabella.

	<p style="text-align: center;"><b>Scheda Progetto</b></p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
---	---	--

Numero corso	Titolo corso	Criteri
Corso 1	Ascolto attivo	chi non ha C1 – C2
Corso 2	Comunicare efficacemente	chi non ha C1–C2–C3–C4–C5
Corso 3	Trasmettere le informazioni in modo chiaro e comprensibile	chi non ha C1 – C2
Corso 4	Relazionarsi in modo empatico con l'utente	chi non ha C1–C2–C3–C4–C5
Corso 5	Sostenere lo sviluppo motivazionale	chi non ha C4 – C5
Corso 6	Lavorare in team	Tutti
Corso 7	Condurre colloqui individuali e di gruppo	chi non ha C4 – C5
Corso 8	Problem Solving	Tutti
Corso 9	Orientamento al risultato	Tutti

Per facilitare la lettura della segmentazione utilizzata e consentire una migliore correlazione tra la formazione richiesta e le competenze tecniche che sono oggetto della presente proposta formativa, si riporta di seguito la tabella che descrive le otto competenze e le corrispondenti attività.

COMPETENZE	ATTIVITA'
<p><b>1) Gestire i colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative dei cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificazione del fabbisogno informativo dell'utente ponendo domande che ne favoriscano l'emersione</li> <li>2. Supporto all'utente nell'acquisizione di informazioni sulle opportunità formative e professionali</li> <li>3. Descrizione di servizi, misure e/o programmi disponibili in funzione delle esigenze dichiarate dall'utente e/o dei fabbisogni emersi</li> <li>4. Utilizzo di applicativi/strumenti per la registrazione di dati anagrafici e informazioni sul percorso formativo e professionale dell'utente</li> </ol>
<p><b>2) Gestire i colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Ricostruzione dell'esperienza formativa dell'utente eventualmente aggiornando la sua scheda anagrafico professionale</li> <li>6. Costruzione di interviste strutturate e/o questionari finalizzati alla ricostruzione delle esperienze professionali dell'utente</li> <li>7. Identificazione delle aspettative di inserimento lavorativo</li> <li>8. Identificazione delle specifiche competenze tecnico professionali dell'utente utilizzando interviste strutturate e/o questionari specifici</li> <li>9. Identificazione tra le competenze tecnico professionali individuate di quelle più spendibili nel mercato del lavoro</li> <li>10. Utilizzo di repertori di profili professionali</li> <li>11. Elaborazione di documenti/schede di sintesi del percorso consulenziale svolto con l'utente</li> </ol>

<p><b>3) Elaborare con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità</b></p>	<p>12. Analisi delle competenze professionali, risorse personali e motivazioni dell'utente</p> <p>13. Traduzione delle competenze professionali, delle risorse personali e delle motivazioni dell'utente in un piano professionale e/o formativo</p> <p>14. Accompagnamento dell'utente, anche in situazione di svantaggio, nella definizione di modalità e tempistiche funzionali ai suoi bisogni formati e/o professionali</p> <p>15. Co-costruzione di un piano professionale con obiettivi conseguibili/coerenti al profilo professionale della persona finalizzati all'inserimento in azienda</p> <p>16. Sostegno all'utente attraverso feedback e scambi anche a distanza per far fronte a eventuali criticità incontrate nella realizzazione del piano professionale</p>
<p><b>4) Gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro</b></p>	<p>17. Traduzione delle richieste di lavoro da parte delle aziende in profili professionali descritti in termini di competenze</p> <p>18. Supporto ai referenti aziendali nell'individuazione di possibili fabbisogni formativi per soddisfare la copertura di eventuali gap di competenze</p> <p>19. Ricerca di vacancy da proporre a utenti dell'unità operativa di riferimento sulla base del loro profilo professionale</p> <p>20. Selezione di possibili candidature sulla base di specifiche richieste pervenute da aziende nel territorio</p> <p>21. Utilizzo di applicativi per l'incrocio Domanda-Offerta di lavoro</p> <p>22. Presentazione profili di lavoratori a referenti aziendali a fronte di richieste di personale</p>
<p><b>5) Accompagnare l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo</b></p>	<p>23. Supporto all'utente per la gestione del colloquio di selezione</p> <p>24. Accompagnamento dell'utente nella fase di inserimento lavorativo (supporto al neo-assunto)</p> <p>25. Rilevazione di anomalie e/o criticità nella fase di inserimento del lavoratore e/o di un tirocinante</p> <p>26. Supporto ai referenti aziendali fornendo informazioni sulle possibili soluzioni contrattuali, su incentivi e agevolazioni per le assunzioni e misure di politica attiva di interesse per l'impresa</p> <p>27. Supporto motivazionale all'utente in situazioni di criticità</p> <p>28. Ricerca di percorsi formativi da proporre a utenti dell'unità operativa di riferimento sulla base del loro fabbisogno formativo</p>
<p><b>6) Monitorare l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio,</b></p>	<p>29. Confronto con i referenti aziendali nella fase di inserimento del lavoratore</p> <p>30. Confronto con i referenti aziendali sull'andamento di tirocini avviati</p>

	<p style="text-align: center;"><b>Scheda Progetto</b></p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
---	---	--

<p><b>intervenendo con eventuali azioni correttive</b></p>	<p>31. Utilizzo di indicatori per verificare il raggiungimento di obiettivi assegnati in funzione dei servizi da erogare</p> <p>32. Raccolta di dati e informazioni utili al miglioramento qualitativo dei servizi da erogare</p> <p>33. Verifica dei risultati conseguiti relativamente alle attività proposte agli utenti (es. utenti collocati, tirocini terminati con contratto di lavoro)</p>
<p><b>7) Elaborare documentazione e dossier periodici sulla base di schemi di report assegnati o costruiti in autonomia</b></p>	<p>34. Interrogazione/estrazione da DB di dati inerenti il mercato del lavoro locale</p> <p>35. Elaborazione di dati ricavati da interrogazione/estrazione da DB</p> <p>36. Lettura e analisi di dati sulla base delle elaborazioni effettuate</p> <p>37. Redazione di report</p>
<p><b>8) Realizzare gli adempimenti amministrativi connessi ai servizi propri dell'Unità Operativa di riferimento anche effettuando il controllo delle procedure adottate nella elaborazione di atti e istruttorie</b></p>	<p>38. Utilizzo di strumenti e applicativi informatici (gestionali o analoghi) per la gestione ordinaria di attività di natura amministrativa</p> <p>39. Elaborazione di dati finalizzati alla predisposizione di adempimenti amministrativi</p> <p>40. Elaborazione di report di natura amministrativa in itinere e a conclusione, di progetti in cui è coinvolta l'unità operativa di riferimento</p> <p>41. Realizzare l'attività istruttoria finalizzata alla elaborazione di atti amministrativi</p>

Si allegano le schede progettuali con le macroprogettazioni degli 11 corsi previsti (Allegato 1).

## 4. Costi attività formativa

Nella tabella riportata qui di seguito sono indicati i costi del progetto relativamente all'attività formativa:

<i>SCHEDA GENERALE Percorso: Formazione operatori CPI</i>					<i>Annualità: 2019</i>
<b>A- Risorse Umane</b>					
<b>A1 - Risorse Umane Interne</b>	<i>parametro</i>	<i>unità</i>	<i>costo unitario</i>	<i>importo</i>	
Coordinamento e Direzione	giorni	180	€ 350,00	€ 63.000,00	
Personale amministrativo e ausiliario	giorni	131	€ 200,00	€ 26.200,00	
Personale programmazione e monitoraggio corsi	giorni	132	€ 200,00	€ 26.400,00	
<b>TOTALE</b>					<b>€ 115.600,00</b>
<b>A2 - Risorse Umane Esterne</b>					
<i>Tipologia</i>	<i>parametro</i>	<i>unità</i>	<i>costo unitario</i>	<i>importo</i>	
Formatore Fascia A	ore	2216	€ 100,00	€ 221.600,00	
Formatore Fascia B					
Tutor	ore	2152	€ 30,00	€ 64.560,00	
Tutor on line	giorni	60	€ 150,00	€ 9.000,00	
Progettista - consulente fascia B	giorni	37	€ 350,00	€ 12.950,00	
Segreteria didattica	giorni	99	€ 150,00	€ 14.850,00	
Varie (INPS-IVA)				€ 25.011,43	
<b>TOTALE</b>					<b>€ 347.971,43</b>
<b>c - A.4 Altro (altre spese relative alle risorse umane direttamente riferibili all'operazione)</b>					
Altre spese					
<b>TOTALE</b>					<b>€ -</b>
<b>d) Totale costo del personale diretto = a+b+c</b>					
<b>TOTALE</b>					<b>€ 463.571,43</b>
<b>e) Restanti costi ammissibili (Tasso forfetario pari al massimo al 40% delle spese dirette di personale ammissibili 40% voce d)</b>					
<b>TOTALE</b>					<b>€ 185.428,57</b>
<b>f) Totale delle spese previste = d+e</b>					
<b>TOTALE</b>					<b>€ 649.000,00</b>

Si allegano le schede economiche preventive relative agli 11 corsi da realizzare (Allegato 2).

	<p style="text-align: center;"><b>Scheda Progetto</b></p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
---	---	--

## **5. Obiettivi e contenuti dell'attività di modernizzazione infrastruttura tecnologica**

La società LAZIOcrea S.p.A., punto ordinante della Regione Lazio, provvede all'acquisto di 600 postazioni informatiche al fine di modernizzare le attrezzature dei 560 operatori dei Centri per l'Impiego. Nel totale complessivo sono state previste circa 40 postazioni da considerare come riserva in caso di eventuali malfunzionamenti.

L'acquisto verrà effettuato riferendosi alle convenzioni attive su Consip oppure, nel caso in cui non vi fossero convenzioni attive e al contempo si ravvisasse l'urgenza dell'acquisto, procedendo con una RDO (richiesta d'offerta) sul mercato elettronico per la pubblica amministrazione (MEPA). Effettuato l'acquisto del materiale informatico questo verrà custodito presso il magazzino della Regione Lazio gestito dal personale di LAZIOcrea S.p.A. Tutto il materiale informatico già presente presso i Centri per l'Impiego verrà sostituito partendo dal materiale più obsoleto, tenendo in considerazione criticità già segnalate.

## 6. Costi dell'attività di modernizzazione infrastruttura tecnologica

Si procederà all'acquisto di 600 postazioni informatiche con caratteristiche e prezzi riportati nella seguente tabella, stilata in base ai prezzi dei prodotti presenti su [acquistinretepa.it](http://acquistinretepa.it) (PC Desktop 16 – Lotto n. 1, attivo dal 15/10/2018 al 15/07/2019) e sul web (\*), tutti i prezzi sono iva inclusa:

Descrizione	Prezzo
PC (comprensivo di tastiera e mouse)	402,60 €
RAM aggiuntiva 4 GB	34,16 €
Monitor (da 21.5")	112,24 €
Cuffia (*)	10 €
Webcam (*)	26 €
<b>Totale postazione</b>	<b>585 €</b>
<b>Totale per 600 postazioni</b>	<b>351.000,00 €</b>

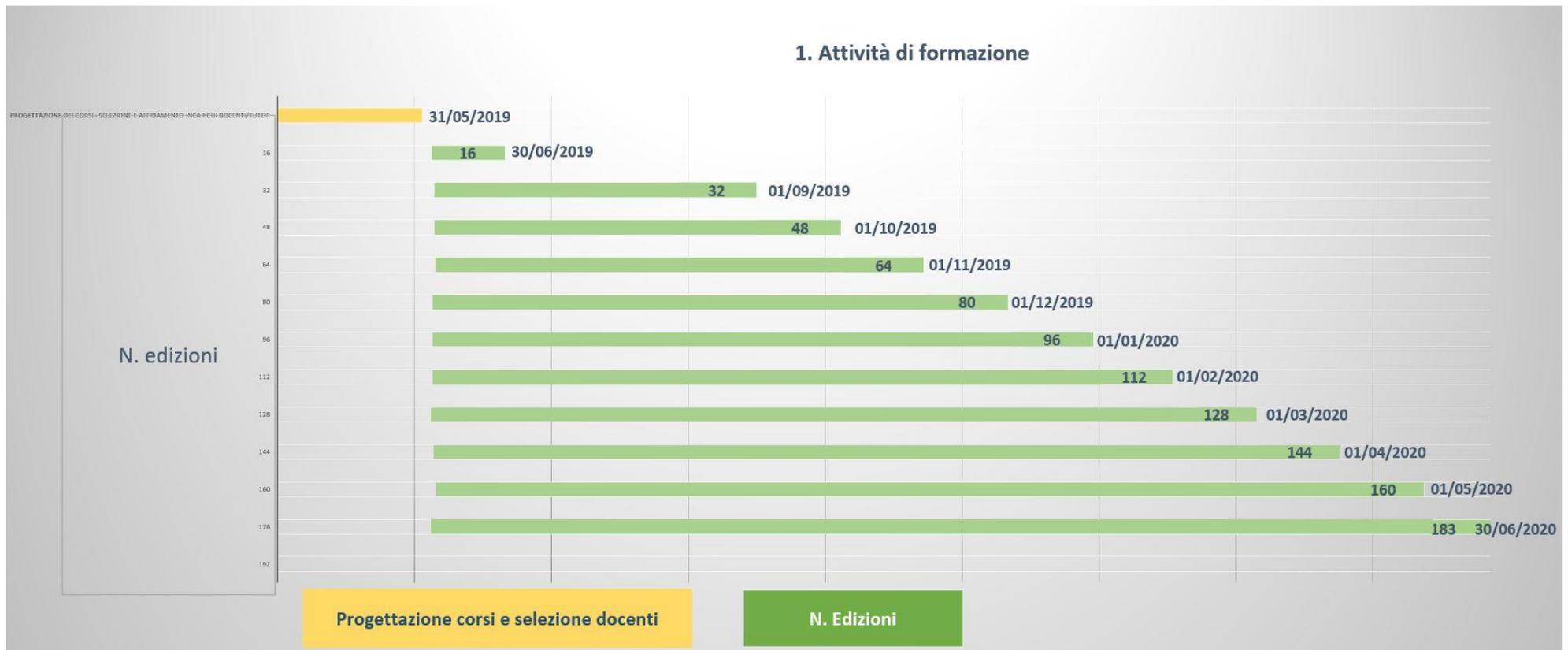
	<p style="text-align: center;"><b>Scheda Progetto</b></p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
---	---	--

## 7. Riepilogo costo totale intervento

L'intervento prevede, a valere del POR FSE Asse 4 obiettivo tematico 11, i seguenti costi:

Intervento	Costo
1. Attività di formazione	Euro 649.000,00
2. Attività di modernizzazione infrastruttura tecnologica	Euro 351.000,00
<b>Totale</b>	Euro 1.000.000,00

## 8. Cronogramma interventi





### Scheda Progetto

Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0).  
Indicatore: CI



REGIONE  
LAZIO



2. Attività di modernizzazione infrastruttura tecnologica									
	2019								
	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
Predisposizione atti di gara e pubblicazione	■								
Espletamento procedura di gara e aggiudicazione			■						
Consegna e installazione della fornitura					■				