

PIANO STRAORDINARIO DI POTENZIAMENTO DEI CENTRI PER L'IMPIEGO E DELLE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO DELLA REGIONE ABRUZZO 2019-2021

Sommario

1. Il quadro di contesto

1.1 Il quadro di contesto normativo e organizzativo

1.2 Il personale in servizio

1.3. Le attività dei CPI

1.4 I sistemi informativi

2. Obiettivi, linee di intervento e quadro finanziario generale

2.1 Obiettivi generali

2.2 Linee di intervento e quadro finanziario

3. La descrizione degli interventi e dei servizi programmati

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

3.2 Formazione degli operatori

3.3 Osservatorio regionale del mercato del lavoro

3.4 Adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi dei CPI

3.5 Sistemi informativi

3.6 Spese generali e per l'attuazione

3.7 Soggetti Attuatori

4 Monitoraggio

4.1 Monitoraggio finanziario

4.2 Monitoraggio dei livelli essenziali di prestazioni (LEP)

1. Il quadro di contesto

1.1 Il quadro di contesto normativo e organizzativo

Le riforme legislative degli ultimi anni (cfr. in particolare legge 7 aprile 2014, n. 56, *“Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni”*; art. 15 del decreto-legge 19 giugno 2015, n. 78 *“Disposizioni urgenti in materia di enti territoriali. Disposizioni per garantire la continuità dei dispositivi di sicurezza e di controllo del territorio. Razionalizzazione delle spese del Servizio sanitario nazionale nonché norme in materia di rifiuti e di emissioni industriali”*, convertito dalla legge 6 agosto 2015, n. 125; decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150, *“Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183”*; legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; decreto-legge 12 luglio 2018, n. 87 *“Disposizioni urgenti per la dignità dei lavoratori e delle imprese”*, convertito dalla legge 9 agosto 2018, n. 96; legge 30 dicembre 2018, n. 145, *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021”*; decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, *“Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni”*, convertito dalla legge 28 marzo 2019, n. 26), hanno modificato in modo sostanziale il quadro normativo e attuativo regionale di riferimento dei Centri per l'Impiego.

L'impatto sui profili organizzativi di tali strutture, sul personale agli stessi assegnati, sul rapporto pubblico-privato in relazione all'accreditamento ai servizi per il lavoro, sulla necessità di implementazione di adeguati sistemi informativi, sul raggiungimento degli standard di servizio previsti a livello nazionale e sul corretto utilizzo delle risorse, anche di origine comunitaria, destinate ai servizi per l'impiego è di chiara evidenza.

Il 3 agosto 2019 è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale il decreto del ministro del Lavoro e delle Politiche sociali 28 giugno 2019 n. 74, con cui è stato adottato il *“Piano straordinario di potenziamento dei CPI e delle politiche attive del lavoro”*, a norma dell'articolo 12, comma 3, del DL n. 4/2019, convertito nella L. n. 26/2019.

Il Piano, segna la conclusione di un lungo negoziato tra il livello centrale e le amministrazioni regionali teso a coniugare gli aspetti attuativi del provvedimento in materia di reddito di cittadinanza, impattanti sui sistemi territoriali, con l'obiettivo prioritario ed imprescindibile del rafforzamento dei servizi pubblici per l'impiego. In questa logica, le Regioni fin dall'inizio del percorso di confronto hanno richiamato la necessità di procedere preliminarmente ad un potenziamento dei centri per l'impiego (CPI) attraverso un'azione sinergica finalizzata sia alla crescita in forma stabile della base professionale dei servizi, per un consistente rafforzamento degli organici in linea con gli standard degli altri Paesi europei, sia all'ammodernamento delle strutture, necessitanti di un adeguamento anche sul piano strutturale.

Il Piano straordinario di potenziamento contiene gli interventi concordati tra lo Stato e le Regioni per la messa in atto di tale rafforzamento dei CPI, unitamente alle attività tese ad assicurare lo start up e l'implementazione della misura del reddito di cittadinanza, nelle sue fasi iniziali di operatività.



GIUNTA REGIONALE

Il Piano, altresì, disciplina il riparto e le modalità di utilizzo delle risorse destinate alle Regioni previste dalla Legge di Bilancio 2019 (nello specifico, art. 1, comma 258 della Legge n. 145/2019), come modificata dal provvedimento in materia di reddito di cittadinanza (nello specifico, art. 12, comma 8, lettere a) e b) del DL n. 4/2019), per il potenziamento professionale ed infrastrutturale dei CPI.

Inoltre, il Piano individua criteri di riparto e vincoli di destinazione per l'utilizzo delle risorse ulteriori previste dalla norma nazionale (art. 12, comma 3 e 3 bis, del DL 4/2019), che dispone – in aggiunta ai richiamati finanziamenti derivanti dalla manovra di bilancio – altri stanziamenti finalizzati sia, nel frangente attuale, a consentire l'avvio ed il funzionamento della misura del reddito di cittadinanza, sia, in prospettiva, a rafforzare ulteriormente la base professionale dei CPI.

In questa logica, il provvedimento in materia di reddito di cittadinanza prevede per le annualità 2020 e 2021 l'autorizzazione per le Regioni all'immissione fino a complessive 7.600 nuove unità di personale, che saranno aggiuntive rispetto alle 4.000 unità di nuovi operatori da assumere ai sensi della norma di bilancio. Completa il panorama degli interventi evocati dal Piano un *focus* sui sistemi informativi, la cui funzionalità rappresenta un requisito essenziale per lo sviluppo della rete dei servizi e delle politiche attive e, in particolare, per il funzionamento del reddito di cittadinanza. Nel Piano, infine, sono individuate le Regioni che si avvalgono degli interventi di assistenza tecnica territoriale e specificati i relativi contingenti di risorse umane, che sono chiamati ad operare presso le sedi e secondo le modalità concordate con le Regioni e specificate nelle convenzioni bilaterali tra ciascuna amministrazione ed ANPAL Servizi.

Successivamente, con il D.M. n. 28 del 22 maggio 2020, il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali ha modificato sia il D.M. n. 74/2019, rivedendo il piano di ripartizione delle risorse alle regioni e definendone le modalità di trasferimento, sia il piano di potenziamento dei CPI.

Per la Regione Abruzzo, il riparto assegna la somma complessiva di 21.673.588,04 milioni di euro, di cui:

- Per l'annualità 2019 - € 12.241.048,04 (in due tranches da € 6.120.524,02).
- Per l'annualità 2020 - € 9.432.540,00.

Alla luce delle modifiche apportate dal D.M. n. 28/2020, l'erogazione delle risorse è correlato all'adozione da parte della Regione del Piano attuativo regionale di potenziamento dei CPI e sulla base dell'avanzamento della spesa.

Il presente documento definisce, quindi, il “Piano regionale di potenziamento dei centri per l'impiego”, qual atto di programmazione regionale delle risorse, individuando analiticamente gli interventi da realizzarsi ai fini del potenziamento, anche infrastrutturale, dei CPI abruzzesi, così come articolati dalle disposizioni contenute nel Decreto del Segretario Generale del Ministero del Lavoro, N. 123, emanato in data 04.09.2020.

Organizzazione del mercato del lavoro in Abruzzo

Il mercato del lavoro, nella Regione Abruzzo, è disciplinato dalla legge regionale 16 settembre 1998, n. 76, “Disciplina dell'organizzazione del sistema regionale integrato dei servizi all'impiego”, riformata dalla successiva legge regionale 20 ottobre 2015, n. 32, “Disposizioni per il riordino delle funzioni amministrative delle Province in attuazione della Legge 56/2014”.



GIUNTA REGIONALE

Suddivisa in 4 Titoli, la L.R. n. 76/1998 nel Titolo I tratta delle finalità (Capo I) e del riparto delle funzioni tra Regione e Province (Capo II). Si sofferma poi, nel Titolo II, sugli strumenti organizzativi a sostegno del sistema regionale per l'impiego (Capo I). Il soppresso Ente "Abruzzo-Lavoro" viene analizzato nel Capo II, mentre i Centri per l'impiego vengono previsti nel Capo III, nel quale se ne prevede l'istituzione, disciplinati i bacini di utenza, le funzioni, l'organizzazione funzionale ed il coordinamento e raccordo tra Centri e con gli enti locali. I rapporti con le parti sociali ed il coordinamento istituzionale sono contenuti nel Titolo III. Il Titolo IV, contenente le disposizioni transitorie e finali, tratta degli adempimenti connessi al Sistema Informativo Lavoro ed al personale trasferito dallo Stato, oltre alle norme sulla copertura finanziaria.

All'articolo 5 della L.R. n. 32/2015 è sancito che specifici accordi – stipulati e recepiti secondo procedure di cui al successivo articolo 8 – disciplinino i rapporti e gli obblighi in relazione alla gestione dei servizi per l'impiego e politiche attive del lavoro. Il tutto sulla base di quanto viene stabilito da una convenzione tra Ministero del lavoro e Regione.

In particolar modo, le procedure indicate all'art. 8 prevedono che, sulla base di specifiche "linee guida per l'individuazione e il trasferimento di beni e risorse umane, finanziarie, strumentali e organizzative" (art. 7) la Regione e le Province stipulano – nell'ambito dell'Osservatorio regionale – specifici accordi disciplinanti l'effettiva decorrenza del trasferimento delle funzioni, le modalità operative, l'entità dei beni, delle risorse umane, finanziarie strumentali ed organizzative destinate dalla Provincia all'esercizio delle singole funzioni. Eventuali risorse aggiuntive, a carico del bilancio regionale, con la relativa copertura finanziaria, vanno specificamente individuate in un quadro di piena e durevole sostenibilità. Entro 30 giorni dalla sottoscrizione gli accordi vanno recepiti con legge regionale. Se il trasferimento della funzione non prevede oneri a carico del bilancio regionale, o se la spesa risulta coperta da stanziamenti di bilancio previsti nella legge di stabilità regionale, gli accordi vengono recepiti con deliberazione della Giunta regionale, pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Abruzzo (BURAT). Ulteriore onere richiesto è la trasmissione degli accordi – da parte del Presidente della Giunta regionale – al Ministero dell'interno.

L'attuale organizzazione territoriale dei CPI comprende n. 15 sedi principali, così dislocate:

- o n. 4 nella provincia di Chieti (Chieti, Lanciano, Vasto e Ortona);
- o n. 4 in provincia di L'Aquila (L'Aquila, Sulmona, Castel di Sangro, Avezzano);
- o n. 3 in provincia di Pescara (Pescara, Penne e Scafa);
- o n. 4 in provincia di Teramo (Teramo, Giulianova, Roseto degli Abruzzi e Nereto).

A tali sedi si aggiungono le seguenti 19 sedi decentrate:

- o n. 2 sedi nel territorio provinciale di Chieti (Guardiagrele e Castiglione Messere Marino);
- o n. 15 sedi nel territorio provinciale di L'Aquila (Capestrano, Tagliacozzo, Carsoli, Campo di Giove, Scanno, Pratola Peligna, Civitella Roveto, Celano, Trasacco, Barisciano, Pescina, Castelvechio Subequo, Capestrano, Montebello e Pescasseroli);
- o n. 1 nel territorio provinciale di Teramo (Atri).

Per quanto riguarda, invece, gli uffici destinati al collocamento mirato di cui alla legge n. 68/99, gli stessi sono in tutto il territorio regionale nel numero di n. 4, dislocati presso i Centri per l'impiego capoluoghi di provincia (Chieti, L'Aquila, Pescara e Teramo).



GIUNTA REGIONALE

L'attuale sistema dei servizi per il lavoro della Regione Abruzzo prevede la contestuale erogazione dei servizi specialistici di orientamento individualizzato (specialistico/autoimpiego), accompagnamento al lavoro, tirocini formativi extracurricolari, incentivi alle attività di lavoro autonomo, alla mobilità territoriale, alla conciliazione dei tempi di lavoro e alla promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile, sia da parte delle strutture pubbliche per l'impiego (CPI) che da strutture private agenzie per il lavoro accreditate (APL), sia a livello nazionale che regionale. Ai sensi degli artt. 20 e 23, comma 2, del d.lgs. n. 150/2015 solo i CPI e non anche le strutture private svolgono esclusivamente le attività del patto di servizio personalizzato e dell'assegno di ricollocazione.

Completa il quadro della normativa regionale di riferimento la DGR n. 1100 del 29 dicembre 2015, avente ad oggetto "Modifiche di Giunta regionale Abruzzo 29 dicembre 2010, nr. 1057 e 12 marzo 2015, n. 155 e approvazione testo unico disciplina di accreditamento delle Agenzie per il lavoro". Con tale provvedimento viene approvata la nuova "Disciplina per l'accREDITamento dei Servizi per il lavoro della Regione Abruzzo" e dato mandato al Dipartimento regionale "Sviluppo economico, politiche del lavoro, dell'istruzione, della Ricerca e dell'Università" per l'elaborazione di un nuovo documento disciplinante in maniera organica, anche in ottica di semplificazione e celerità, l'AccREDITamento dei Servizi per il lavoro della Regione, prevedendo anche un progetto per l'implementazione di un "Portale" ad esso dedicato, per la trattazione on-line di tutti i procedimenti amministrativi inerenti la materia.

I requisiti generali di ammissibilità, i requisiti di carattere giuridico-finanziario ed i requisiti strutturali di cui agli artt. 4, 5 e 6 del D.M. 11 gennaio 2018 sono in gran parte già contemplati all'interno della richiamata "Disciplina Regionale". Inoltre, si è segnalato che *"l'attività di completo adeguamento da parte della Regione Abruzzo è ancora in corso, tenuto conto della proroga del termine per il perfezionamento dell'iter per l'adeguamento da parte delle Regioni in 24 mesi anziché 12 mesi, concessa dal Ministero del Lavoro e Politiche Sociali"*. Per quanto riguarda le modalità di accREDITamento di cui all'art. 9 del citato D.M.23 si è rappresentato che *"sarà attiva entro brevissimo termine, in quanto la Regione Abruzzo, così come previsto nel Decreto, si è già dotata di un sito web dedicato alla procedura telematica di accREDITamento"*.

La rete degli operatori accREDITati è composta da un totale di 35 addetti, cui fanno riferimento 48 sedi operative.

Le strutture dei CPI

In base alla disciplina introdotta con legge 56/1987 art.3, i locali necessari per il funzionamento dei Servizi per il lavoro dovrebbero essere forniti dai Comuni che, come anche richiamato nella L.R. n. 76/98 (art. 14, comma 3) "concorrono all'organizzazione dei Servizi resi dai Centri per l'Impiego e dalle eventuali sedi coordinate di riferimento, anche partecipando alla copertura degli oneri connessi alla fornitura dei locali".

La situazione effettiva dei Centri per l'Impiego che la Regione Abruzzo ha ereditato dalle Province, come in molte altre regioni d'Italia, però presenta aspetti abbastanza diversificati. Emblematici sono ad esempio i casi di Teramo e L'Aquila.

A Teramo soltanto in questi ultimi giorni (ottobre 2020), il Comune ha messo a disposizione dei locali idonei dopo anni di attesa; a L'Aquila, invece, la situazione è ancora fluida, perché, nonostante



GIUNTA REGIONALE

i ripetuti solleciti, il Comune non ritiene di dover sottoscrivere un contratto di locazione dei locali adibiti a sede del CPI.

Dispongono di locali idonei i Centri di Avezzano e Sulmona; la sede di Castel di Sangro – adeguata ed efficiente – è però messa a disposizione della Provincia di L'Aquila e non dal Comune di Castel di Sangro.

In Provincia di Teramo, oltre alla situazione del Capoluogo, che è in via di risoluzione, hanno sede idonea i comuni di Giulianova e Roseto, che a loro volta servono bacini di utenza più ampi. Sufficiente anche la sede di Nereto per l'area della Val Vibrata.

Nella Provincia di Pescara, nel 2018 si è finalmente risolta la questione della legittimazione dei locali della sede di Pescara, messi a disposizione dal Comune con la sottoscrizione di un contratto di locazione dell'edificio di proprietà della Provincia di Pescara. Sedi adeguate per Scafa e Penne.

Nella Provincia di Chieti la situazione non è delle migliori. La città capoluogo ha una sede che avrebbe bisogno di diversi lavori di manutenzione ma che comunque non è adeguata per il potenziamento di cui necessita per far fronte alle esigenze. Ortona ha una sede proprio fatiscente e necessita di una sede totalmente nuova; Lanciano dispone di una buona struttura, essendo stata in passato a contenere anche 35 dipendenti; necessita di lavori di manutenzione. Per vasto l'Amministrazione comunale ha messo a disposizione un edificio di nuova costruzione, ma per essere pronto per l'apertura al pubblico sono necessari alcuni lavori strutturali.

Ad esito del trasferimento delle funzioni dalle Province alla Regione, nella deliberazione n. 437/2018 si è preso atto altresì dell'elenco dei beni mobili e delle attrezzature.

1.2 Il personale di servizio

La fase transitoria riguardante il trasferimento del personale (fino al 30/06/2018) è regolamentata con uno schema di convenzione tra la Regione Abruzzo e le Province abruzzesi approvato nella stessa deliberazione del 29 giugno 2018, n. 437. Con la medesima deliberazione viene inoltre stabilito di avviare i processi di stabilizzazione degli aventi diritto ai sensi della l. n. 205/2017, per concluderli entro il 31 dicembre 2018.

Con la DGR n. 437 del 29 giugno 2018, la Regione Abruzzo ha dato attuazione al passaggio delle competenze gestionali in materia di politiche attive del lavoro esercitate attraverso i Centri per l'impiego previsto nella legge di bilancio statale 2018 (L. 27 dicembre 2017, n. 205).

In particolare, con tale provvedimento si è stabilito il collocamento nei ruoli della Regione a decorrere dal 1° luglio 2018 del personale dei CPI composto, alla data del trasferimento, da complessive n. 193 unità di cui n. 163 a tempo indeterminato e n. 30 a tempo determinato.

Successivamente, con la DGR n. 719 del 28/09/2018 recante “Piano triennale del fabbisogno di personale 2018-2020: piano del fabbisogno annualità 2018 e nuova dotazione organica. Prosecuzione delle procedure di rafforzamento amministrativo”, ai sensi dell’art. 1, comma 796, della l. n. 205/2017, l’Amministrazione regionale ha provveduto alla stabilizzazione di 30 unità a tempo determinato, alla trasformazione dei contratti stessi da part-time a full-time, nonché all’adeguamento del salario accessorio ai sensi dell’art. 1, comma 799, della legge di Stabilità 2018, quest’ultimo per tutto il personale transitato (tempo indeterminato e determinato).

Alla data del 15 ottobre 2020 il personale dei Centri per l’impiego ammonta a complessive 151 unità rispetto alle iniziali n.193, così come di seguito territorialmente suddiviso:

- o provincia di Chieti n. 25 risorse;
- o provincia di L’Aquila n. 86 risorse;
- o provincia di Pescara n. 19 risorse;
- o provincia di Teramo n. 21 risorse.

In forza dei più recenti interventi legislativi, sono state, inoltre, previste le assunzioni di n. 54 operatori aggiuntivi a tempo determinato (derivanti dal Piano di rafforzamento delle politiche attive POC SPAO e PON Inclusione, di cui al d.l. n. 78/2015) e n. 71 unità a tempo indeterminato, nell’ambito dell’intervento previsto nella legge di bilancio per l’assunzione a livello nazionale di n. 4000 unità aggiuntive.

Un ruolo a parte, ma sempre integrato nel raggio operativo dei Centri per l’Impiego, rivestono i c.d. *Navigator*, facilitatori destinati a prestare assistenza tecnica ai beneficiari del “Reddito di cittadinanza”, che sono dipendenti della Agenzia Anpal servizi, selezionati con contratto a tempo determinato, (art. 12, comma 3-bis, del d.l. n. 4/2019), posti funzionalmente in servizio presso i vari Centri Impiego attraverso una Convenzione che ANPAL Servizi S.p.A. ha sottoscritto con ciascuna Regione.

Per quanto riguarda l'Abruzzo, i Navigator, contrattualizzati nel corso del 2018, sono stati assegnati alle sedi dei CPI regionali. Allo stato attuale, il loro rapporto di lavoro andrà scadenza nella primavera del 2021.

Ad ogni buon conto, dovendo ripensare l'organizzazione dei Centri per l'Impiego alla luce di una concreta entrata in funzione della riforma delle politiche attive del lavoro avvenuta nel 2015, delle figure dei navigator, esterne ai Centri veri e propri e legati ad una funzione dal futuro peraltro incerto, non si terrà conto nel contesto di questo piano di potenziamento, che mira invece a ridisegnare sia la presenza sul territorio, sia le funzioni dei Centri sulla base di una nuova visione di quelle che sono le funzioni che li dovrebbero caratterizzare per rispondere realmente alle esigenze per cui sono stati creati.

Programmazione regionale assunzioni di personale per i CPI.

In prima battuta, la Regione Abruzzo, dovendo fornire delle risposte immediate al piano di rafforzamento sopra richiamato ed allineandosi alle scelte fatte a livello nazionale anche dalle altre regioni, ha approvato un Piano di Rafforzamento delle proprie risorse umane, prendendo come riferimento il modello organizzativo, con le relative risorse umane trasferite, così come era al momento dell'attribuzione della funzione da parte dello Stato centrale e di Anpal e avendo come obiettivo principale una sorta di continuità con il passato.

Va fatta, innanzitutto, una prima netta distinzione tra le risorse assegnate in via definitiva alle Regioni per un potenziamento in pianta stabile dei propri organici per i Centri per l'Impiego e le altre risorse derivanti da assegnazioni temporanee e che ruotano appunto attorno a risorse di Anpal, POC Spao, e del Ministero del Lavoro, PON Inclusione, risorse attribuite a seguito di insistenti richieste per gestire lo svolgimento di specifici servizi che i Centri dovrebbero espletare e che giustificano l'assegnazione di risorse cofinanziate in parte dalla Commissione Europea e in parte dal Bilancio Generale dello Stato.

Le prime risorse sono evidentemente quelle che più delle altre interessano nella predisposizione di questo Piano, perché si riferiscono a somme trasferite ormai in via stabile alle Regioni per assumere personale a tempo indeterminato destinato a rafforzare le dotazioni organiche dei Cpi.

Delle altre – POC Spao e PON Inclusione – si è detto tanto e certamente sono importanti per una prima risposta a problemi concreti di funzionamento dei Cpi, ma essendo legate a risorse con durata determinata nel tempo (almeno per ora) non è possibile costruire su di esse una vera e propria riorganizzazione del servizio. Per concludere il riferimento a queste ultime risorse, si è scritto nella Legge sul Reddito di Cittadinanza, che attraverso le economie delle somme annuali stanziare per il reddito, si sarebbe proceduto alla stabilizzazione dei dipendenti a tempo determinato nel frattempo selezionati. Vicenda che peraltro interessa tutte le regioni e non soltanto l'Abruzzo e, quindi, non ha molto senso proseguire in questa sede.

Importantissimo sarà, invece, l'impostazione che si vorrà dare ai futuri Centri, così come usciranno ridisegnati dalla riorganizzazione che è in atto e di cui si è accennato sopra.

Infatti, se il Ministero, nell'approvare il Piano, condividerà l'impostazione che si vuol dare a nuovi Centri Impiego abruzzesi, questi ultimi saranno dotati di un numero di persone di poco superiore a quello attuale, ma tutti avranno una specializzazione ben diversa da quella attuale.



GIUNTA REGIONALE

La prima proposta operativa è quella di utilizzare una parte delle risorse derivanti dai pensionamenti del personale trasferito, per riqualificare il personale ancora in servizio, sia quello di categoria B, sia quello di categoria C.

Poi, altrettanto importante sarà prevedere, con i neo assunti, la presenza di personale di categoria-D, altamente qualificato nell'uso dei più moderni sistemi software di cui si dovrà dotare ogni Centro, in maniera tale da poter erogare una parte dei servizi che attualmente richiedono la presenza in ufficio, direttamente nella propria residenza, semplicemente collegandosi ad una piattaforma informatica.

Infine, terzo ed ultimo innesto da prevedere con il potenziamento, sarà l'inserimento di personale di categoria D, in grado di dialogare con le aziende per informarle su tutte le opportunità – non solo per l'aspetto delle agevolazioni assunzionali, ma anche per tutto quanto riguarda i potenziali aiuti agli investimenti.

L'indirizzo sopra declinato comporta inevitabilmente una scelta orientata a selezionare personale molto qualificato, con studi e vocazione specifica all'orientamento al lavoro e con una conoscenza in continuo aggiornamento delle politiche attive del lavoro, nonché ad un raccordo continuo e costante con i Settori della Regione che predispongono ed attuano politiche formative e di riqualificazione, in modo da rendere davvero funzionali le risorse dedicate a formazione e aggiornamento alle reali esigenze di impiego o reimpiego della Regione Abruzzo.

Quindi, non necessariamente i Centri dovranno avere al termine di questa lunga evoluzione un numero doppio di dipendenti rispetto alla situazione attuale, ma sicuramente punteranno a presentare un impianto organizzativo molto più snello ed efficiente, volto alla predisposizione e fruizione di servizi qualitativamente un po' più elevati e realmente rispondenti alle necessità occupazionali rispetto a come si presentano ora.

L'obiettivo finale pertanto, al termine di un periodo massimo di due anni, è quello di avere a regime circa 260 / 280 dipendenti, divisi tra le 60 e 80 unità per singola provincia a seconda anche delle esigenze e delle particolarità territoriali, prevedendo l'inserimento delle necessarie figure dirigenziali e l'inserimento di almeno un terzo 1/3 di personale di categoria D, con buona padronanza delle Politiche del Lavoro e dello Sviluppo Economico nel loro insieme e, quindi, di politiche attive del lavoro, di orientamento di base e specializzato, di politiche formative, di fidelizzazione con le imprese e di conoscenza delle politiche di aiuto agli investimenti e all'occupazione.

1.3 Le attività dei CPI

Al fine di assicurare la più puntuale erogazione dei Livelli Essenziali delle Prestazioni ai disoccupati abruzzesi, con l'assistenza di Anpal Servizi, ad un'analisi che ha coinvolto tutti gli operatori dei Centri per l'Impiego (con particolare riferimento alle ore lavoro dedicate alle attività previste dai LEP ed alle competenze possedute) e, contemporaneamente, sono stati stimati i bacini dei lavoratori che mediamente transitano nei CPI, i tempi necessari per l'erogazione dei Servizi, secondo il disciplinare previsto dal DM, al fine di addivenire alla definizione degli operatori necessari nei CPI abruzzesi per assicurare il raggiungimento dei LEP stessi.

Rispetto all'analisi sugli operatori dei CPI sono state individuate 8 competenze "agite", si riporta nella tabella seguente il risultato dell'indagine avendo l'accortezza di specificare che il singolo operatore può possedere più di una competenza:



GIUNTA REGIONALE

Competenze		n. operatori
C 1	Gestire colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa	128
C 2	Gestire colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro	70
C 3	Elaborare con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità	26
C 4	Gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro	40
C 5	Accompagnare l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo	23
C 6	Monitorare l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive	28
C 7	Elaborare documentazione e dossier periodici sulla base di schemi di report assegnati o costruiti in autonomia	19
C 8	Realizzare gli adempimenti amministrativi connessi ai servizi propri dell'Unità Operativa di riferimento anche effettuando il controllo delle procedure adottate	85

Successivamente le 8 competenze sono state declinate rispetto alla formulazione dei LEP, evidenziando quali competenze sono necessarie per assicurare in maniera compiuta ogni singolo LEP, come da tabella che segue



GIUNTA REGIONALE

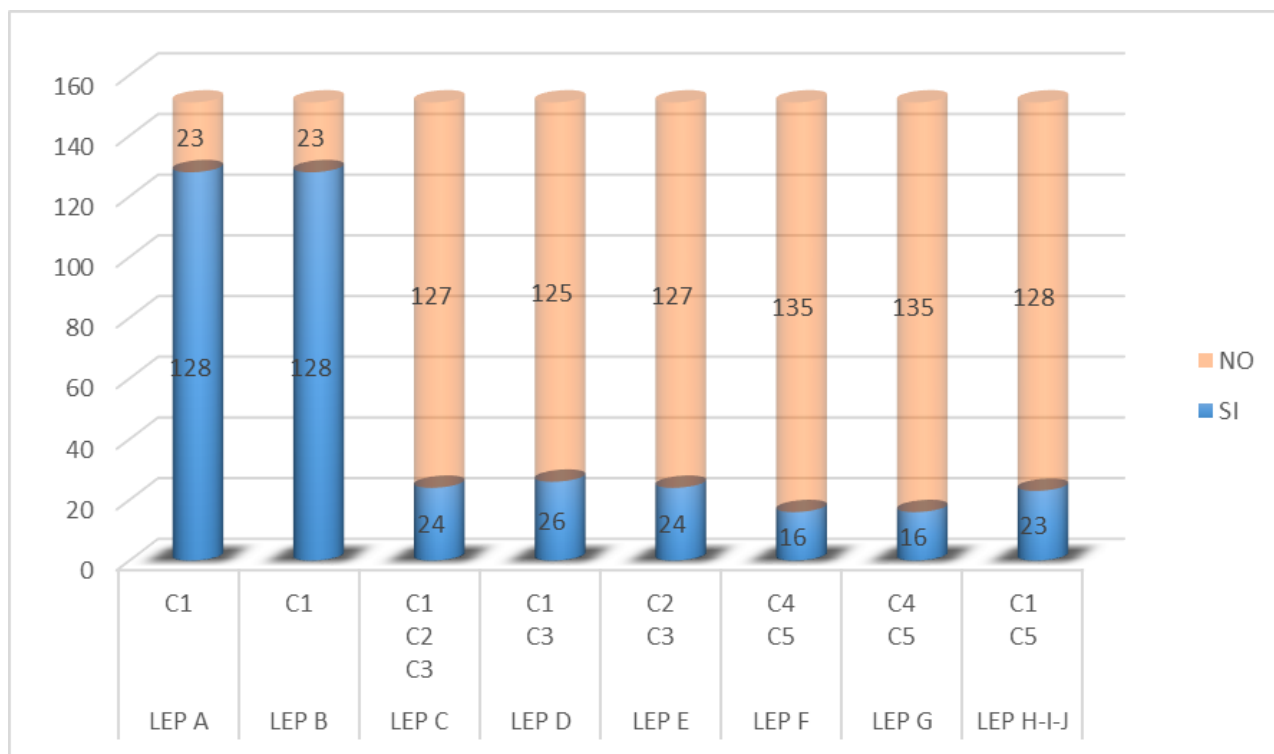
LEP	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
A) Accoglienza e Informazione								
B) Dichiarazione di immediata disponibilità, Profilazione e Aggiornamento della scheda anagrafico-professionale								
C) Orientamento di base								
D) Patto di Servizio personalizzato								
E) Orientamento specialistico								
F) Supporto all'inserimento o al reinserimento lavorativo								
G) Supporto all'inserimento lavorativo o al reinserimento lavorativo tramite l'assegno di ricollocazione								
H) Avviamento alla formazione								
I) Gestione di incentivi alla mobilità territoriale								
J) Gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti dei minori o di soggetti non autosufficienti								
K) Predisposizione di graduatorie per l'avviamento a selezione presso la pubblica amministrazione								
L) Promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile								
M) Collocamento mirato								

Il Grafico seguente presenta il quadro di sintesi relativo al numero di operatori in grado di garantire ciascun LEP perché agiscono le competenze sottostanti.

Il dato più evidente riguarda l'elevata numerosità di operatori in grado di sostenere i primi due LEP; per quanto concerne i LEP seguenti (C, D ed E) sono sostenuti all'incirca dallo stesso numero di operatori, che corrisponde quasi esattamente al numero di operatori che agiscono la competenza C3. I LEP F e G, essendo sostenuti dalle stesse due competenze (C4 e C5) sono associati allo stesso numero di operatori. Invece, per quanto riguarda i LEP H, I e J (competenze C1 e C5), il numero di operatori sale leggermente, pur rimanendo un valore relativamente basso, dove la competenza C5 è quella agita da un minor numero di operatori (23).



GIUNTA REGIONALE



Nella tabella seguente si evidenziano il bacino potenziale gli operatori necessari ed il grado di copertura dei LEP assicurato dagli operatori presenti nei Centri per l'Impiego (N.B. nella simulazione, rispetto alla stima dei tempi ed agli operatori necessari i LEP da M), N) ed O) ed i LEP relativi alle Imprese, sono stati ricompresi nei primi 5 LEP)

LEP	Bacino potenziale	Operatori necessari	Grado di copertura
A) Accoglienza e Informazione	70.528	28	100,00%
B) Dichiarazione di immediata disponibilità, Profilazione e Aggiornamento della scheda anagrafico-professionale	70.528	56	100,00%
C) Orientamento di base	70.528	89	26,97%
D) Patto di Servizio personalizzato	70.528	90	28,89%
E) Orientamento specialistico	35264	137	10,22%
F) Supporto all'inserimento o al reinserimento lavorativo	70538	455	3,52%
G) Supporto all'inserimento lavorativo o al reinserimento lavorativo tramite l'assegno di ricollocazione	100	10	100,00%



GIUNTA REGIONALE

Una fotografia più dettagliata della situazione dei Centri per l'Impiego regionali restituisce una situazione altamente disomogenea a livello territoriale. Se si considera il numero medio di disoccupati per Operatore del Centro per l'Impiego troviamo il Cpi di L'Aquila per il quale tale indicatore è uguale a 173 ed il Cpi di Roseto degli Abruzzi per il quale è uguale a 3159. Mentre il numero medio regionale di disoccupati per per ogni operatore Cpi è di 490 (ben 11 Cpi su 15 hanno un numero medio di disoccupati per operatore CPI superiore alla media regionale). Di seguito si fornisce tabella riepilogativa:

CPI	N° Operatori	Bacino Potenziale	N° medio disoccupati per operatore
L'AQUILA	37	5707	154
AVEZZANO	28	7188	257
CASTEL DI SANGRO	7	1507	215
SULMONA	14	2971	212
PESCARA	13	9051	696
PENNE	2	2410	1205
SCAFA	4	2957	739
CHIETI	7	5143	735
ORTONA	4	2755	689
LANCIANO	5	5171	1034
VASTO	9	6330	703
TERAMO	9	5024	558
GIULIANOVA	5	4954	991
ROSETO	3	6317	2106
NERETO	4	3043	761
TOT ABRUZZO	151	70528	467

Ad un passaggio successivo è interessante vedere quale sia il “grado di copertura” medio dei LEP assicurato da ogni singolo Centro per l'Impiego. Anche in questo caso si può vedere che mediamente in Regione Abruzzo i LEP risultano essere “coperti” mediamente al 16,8%, con il CPI di L'Aquila che presenta un grado di copertura del 41,48% e, all'estremo opposto, il CPI di Roseto degli Abruzzi con il 4,35%.

Di seguito si fornisce tabella riepilogativa:

CPI	N° Operatori	Grado di copertura medio LEP
L'AQUILA	37	41,48%
AVEZZANO	28	30,41%
CASTEL DI SANGRO	7	41,16%
SULMONA	14	40,04%
PESCARA	13	12,53%
PENNE	2	7,13%
SCAFA	4	11,10%
CHIETI	7	10,50%
ORTONA	4	11,07%
LANCIANO	5	8,60%
VASTO	9	11,25%
TERAMO	9	12,90%
GIULIANOVA	5	8,10%
ROSETO	3	4,35%
NERETO	4	12,10%
TOT ABRUZZO	151	16,88%

Alla luce dell'analisi su esposta gli interventi che saranno messi in campo saranno volti al potenziamento delle attività connesse all'attuazione dei LEP:

- C – Orientamento di base
- D – Patto di Servizio Personalizzato
- E – Orientamento specialistico
- F - Supporto all'inserimento e all'inserimento lavorativo

Allo stesso tempo, in considerazione del fatto che alcuni Centri per l'Impiego a causa della carenza di personale riscontrano non poche difficoltà ad assicurare i LEP A (Accoglienza ed informazione) e B (DID ed aggiornamento SAP), la strategia del presente Piano è quella di intervenire prioritariamente proprio in questi Centri per l'Impiego.



GIUNTA REGIONALE

Le azioni di rafforzamento messi in campo, tenderanno quindi da un lato all'incremento del “grado di copertura” dei LEP C), D), per cui si ipotizzano i seguenti risultati attesi:

LEP	Grado di copertura	Grado di copertura a seguito delle azioni di rafforzamento
C) Orientamento di base	26,97%	43,82%
D) Patto di Servizio personalizzato	28,89%	45,56%
E) Orientamento specialistico	10,22%	37,23%
F) Supporto all'inserimento lavorativo	3,52%	14,95%

Per cui, a seguito dell'azione di rafforzamento, il grado di copertura dei LEP per singolo Centro per l'Impiego che si raggiungerà è riportato nella tabella sottostante:

CPI	N° Operatori dopo rafforzamento	Grado di copertura medio LEP dopo rafforzamento
L'AQUILA	37	41,48%
AVEZZANO	31	33,67%
CASTEL DI SANGRO	7	41,16%
SULMONA	15	42,90%
PESCARA	32	30,83%
PENNE	8	28,53%
SCAFA	9	24,98%
CHIETI	18	27,00%
ORTONA	9	24,90%
LANCIANO	16	27,52%
VASTO	18	22,50%
TERAMO	20	28,67%
GIULIANOVA	16	25,92%
ROSETO	18	26,10%
NERETO	10	30,25%
TOT ABRUZZO	264	29,51%



GIUNTA REGIONALE

Dall'altro all'incremento del numero di operatori nei CPI in modo tale che il numero medio di disoccupati per operatore dei CPI scenda ovunque al di sotto di 353, per cui si ipotizzano i seguenti risultati attesi:

CPI	N° Operatori dopo rafforzamento	Bacino Potenziale	N° medio disoccupati per operatore dopo rafforzamento
L'AQUILA	37	5707	154
AVEZZANO	31	7188	232
CASTEL DI SANGRO	7	1507	215
SULMONA	15	2971	198
PESCARA	32	9051	283
PENNE	8	2410	301
SCAFA	9	2957	329
CHIETI	18	5143	286
ORTONA	9	2755	306
LANCIANO	16	5171	323
VASTO	18	6330	352
TERAMO	20	5024	251
GIULIANOVA	16	4954	310
ROSETO	18	6317	351
NERETO	10	3043	304
TOT ABRUZZO	264	70528	267

1.4 I sistemi informativi

Il POR FSE Abruzzo 2014 – 2020 ha previsto alcune tipologie di intervento a valere sull'Asse I "Occupazione" e sull'Asse III "Istruzione e Formazione" del POR FSE, volte ad assicurare migliori prospettive occupazionali ai cittadini, anche mediante interventi formativi e di riqualificazione professionale.

Per quanto qui maggiormente interessa, tra i vari interventi previsti, può ricordarsi quello relativo al "Rafforzamento Servizi pubblici per il Lavoro", per il quale è previsto l'impiego di € 330.000,00.

Più nello specifico, tali risorse sono state destinate a "predisporre le infrastrutture informatiche per la gestione unitaria delle politiche attive del lavoro tra le diverse Province, realizzando per la prima volta in Regione il Sistema Informativo Unico del Lavoro, che incorpori, al suo interno, tutte le funzionalità precedentemente presenti sui Sistemi Informativi del Lavoro regionale e provinciali. Il SIL Unico consente di monitorare in tempo reale il flusso di assunzioni e cambiamenti nei contratti di lavoro subordinato, le iscrizioni ai Centri per l'Impiego e la sottoscrizione delle Dichiarazioni di Immediata Disponibilità al lavoro e dei Patti di Servizio.



GIUNTA REGIONALE

L'infrastruttura informatica unica consente di tracciare le attività realizzate per le persone disoccupate e per i lavoratori attraverso la Scheda Anagrafica Professionale (SAP). In altri termini tale sistema permette di mappare l'andamento del Mercato del Lavoro e dunque di disporre di informazioni necessarie per concepire e monitorare le politiche e gli interventi”.

Pur tenendo conto della lunga tempistica prevista, fermo quanto verrà infra rilevato in ordine alla gestione dei sistemi informativi, l'implementazione di un unico sistema informativo idoneo a tracciare tutte le attività poste in essere a livello regionale, appare imprescindibile per garantire un efficiente sistema di controllo e di valutazione in itinere delle prestazioni.

In merito all'utilizzo di risorse europee, va, infine, ricordato che la Regione Abruzzo nell'ambito del POR FSE 2014-2020 ha anche attivato la scheda di intervento n. 32 denominata “Rafforzamento delle competenze per i CPI”, con una dotazione finanziaria pari ad € 110.000,00, che prevede lo sviluppo di competenze del personale dei Centri per l'impiego, coerenti con gli assetti organizzativi e i comportamenti attesi in relazione ai processi di riforma in atto riguardo alle politiche per il lavoro.

Gli obiettivi previsti dall'intervento sono realizzati attraverso azioni di sistema per la semplificazione, razionalizzazione e reingegnerizzazione dei processi relativi ai servizi per il lavoro e azioni di riqualificazione e rafforzamento delle competenze del personale dei Centri per l'Impiego. I risultati attesi consistono nello sviluppo e diffusione delle competenze professionali necessarie a sostenere le innovazioni normative introdotte a livello nazionale in materia di politiche attive del lavoro, nonché nel trasferimento agli operatori dei Centri per l'impiego di nuove conoscenze e modalità operative al fine di assumere a riferimento il profilo dell'Operatore Unico del Mercato del Lavoro, come idealtipo su cui individuare le competenze da rafforzare. Il programma formativo prevede la realizzazione dei seguenti moduli:

- Monitoraggio dell'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive
- Metodi di definizione e di utilizzo di indicatori quali-quantitativi
- Monitoraggio dell'inserimento lavorativo e/o formativo dell'utente del servizio
- Valutare i risultati conseguiti a favore dell'utente del servizio
- Adottare azioni volte a migliorare quali-quantitativamente i servizi erogati
- Analisi dei dati MdL (attivazioni, cessazioni, trasformazioni...)
- Analisi dei settori produttivi e delle trasformazioni degli insediamenti locali
- Metodologie per la rilevazione e codificazione dei fabbisogni professionali nel mercato del lavoro
- Tipologie di fonti consultabili per ottenere dati sull'andamento del mercato del lavoro
- Caratteristiche delle opportunità lavorative del mercato locale
- Predisporre materiali di tipo informativo
- Illustrare al cittadino le opportunità offerte dal mercato del lavoro locale
- Correlare le competenze individuate con le competenze richieste dal mercato del lavoro.

Assoluta centralità riveste, sia a livello nazionale che a livello regionale, per il pieno funzionamento dei Centri per l'impiego, il processo di adeguamento dei relativi sistemi informativi. A livello nazionale, l'articolo 13 del d.lgs. n. 150/2015 ha previsto il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro, alla cui realizzazione partecipano anche le Regioni e le Province autonome, valorizzando e riutilizzando le componenti informatizzate già da loro realizzate.



GIUNTA REGIONALE

Sempre a livello nazionale, ai sensi dell'articolo 6 del d.l. n. 4/2019, si stabilisce che al fine di consentire l'attivazione e la gestione dei Patti per il lavoro e dei Patti per l'inclusione sociale, assicurando il rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni, nonché per finalità di analisi, monitoraggio, valutazione e controllo del programma del Reddito di cittadinanza (Rdc), è stato, di recente, istituito presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali il Sistema informativo del Rdc.

Al fine della piena implementazione del sistema nazionale in esame risulta imprescindibile il conferimento e l'interoperabilità dei dati da parte delle Regioni e Province autonome al nodo di coordinamento nazionale (ANPAL/MLPS e relativa cooperazione applicativa con INPS e MIUR). A livello regionale l'operatività effettiva di tale sistema risulta, poi, fondamentale per monitorare il buon funzionamento dei Centri per l'impiego.

In merito allo stato di attuazione del Sistema informativo unitario delle politiche del lavoro, della cooperazione applicativa tra il nodo di coordinamento nazionale e quello regionale per la trasmissione dei dati, sui relativi investimenti effettuati o programmati, anche in vista dell'erogazione del reddito di cittadinanza e delle recenti novità legislative previste dal d.l. n. 4/2019, l'interoperabilità del Sistema informativo Lavoro (SIL) regionale, denominato "Venticinque", con il SIU dell'ANPAL è garantita da strumenti di cooperazione applicativa, implementati con le tecnologie dei web-services.

Il SIL Regionale si articola su:

Applicazioni di front-office (25CO, Borsa Lavoro, etc.) rivolte ai cittadini, alle APL accreditate, agli Enti di Formazioni accreditati e alle aziende;

Un sistema di back-office rivolto agli operatori dei CPI "25SIL".

Tutte le applicazioni e le banche dati sono interconnesse fra loro, garantendo un accesso ai dati secondo le competenze ed il livello di visibilità dei diversi soggetti coinvolti, e sono installate presso la server farm regionale».

Per quanto riguarda le nuove politiche attive sul lavoro di recente introdotte e per il reddito di cittadinanza è stata sviluppata una apposita sezione di "Venticinque" per la gestione dell'incrocio domanda/offerta di lavoro e per l'avvio ai progetti di cui all'art. 4, comma 15, del d.l. n. 4/2019. E, inoltre, in via di rilascio l'agenda on-line che permetterà di definire anche una migliore organizzazione dei servizi dei CPI regionali.

Più nello specifico, l'architettura del SIL regionale Abruzzo, che si fonda su tre componenti principali - Portale dei servizi WEB per la gestione dei servizi utente regionale, CPI e cittadino, Banca dati regionale (SAP, CO, CV, Lavoratori, Aziende, Enti accreditati, ecc....) e Cooperazione applicativa con il nodo di coordinamento nazionale - è rappresentato dal seguente schema di sintesi:

2. Obiettivi, linee di intervento e quadro finanziario generale

2.1. Obiettivi generali

Nel presente capitolo sono enunciate le aree, gli obiettivi e le linee di intervento nonché i soggetti attuatori del Piano regionale di Potenziamento dei Centri per l'impiego, seguendo un disegno attraverso il quale dare attuazione a quella generale riforma del sistema del Mercato del Lavoro in Abruzzo che persegue tre fondamentali linee guida:

- 1) Dare finalmente piena e rinnovata attuazione all'incrocio tra domanda e offerta di lavoro, attraverso un sistema di approccio nettamente distinto rispetto a quello attuale;
- 2) Indirizzare le politiche di formazione e aggiornamento professionale del personale dipendente ideate e gestite dalla Regione Abruzzo proprio nell'intento di favorire quanto più possibile l'avvicinamento tra domanda e offerta reale di lavoro in Abruzzo.
- 3) Snellire le procedure amministrative e rendere i servizi dei Cpi molto più accessibili e fruibili da vasto pubblico anche senza recarsi in persona presso il Centro di appartenenza, se non per reali e conclamate esigenze sostanziali che tornano appunto nell'Essenziale Prestazione incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

La Regione ha raccolto la sfida del rafforzamento del sistema dei servizi per il lavoro, in linea con i bisogni dei cittadini e delle imprese che vi operano.

Tale impegno non prevede solo l'ammodernamento delle strutture ma anche la messa in campo di ulteriori strategie che possono fortemente incidere sull'erogazione di servizi di qualità e di misure di politica attiva del lavoro adatte ai bisogni dell'utenza.

Fine ultimo del processo di potenziamento dei centri per l'impiego in Abruzzo, quindi, è ridisegnare un sistema di servizi del lavoro innovato, in grado di fornire risposte di qualità e in tempi rapidi alle sfide del mercato, di comunicare efficacemente con gli altri servizi e, soprattutto, con i cittadini e le imprese.

Tale macroobiettivo potrà essere raggiunto mediante un percorso di attuazione pluriennale, a partire dai seguenti obiettivi, tra loro integrati, successivamente dettagliati nel paragrafo 3.:

- A) Potenziamento dei sistemi informativi, dell'interoperabilità e delle infrastrutture ed erogazione smart dei servizi e delle attività previste dai LEP e dagli standard di servizio.*
- B) Potenziare il capitale umano dei servizi pubblici per l'impiego.*
- C) Implementare un sistema di pianificazione, monitoraggio, controllo e valutazione delle risorse e dei risultati.*

2.2. Linee di intervento e quadro finanziario

Per il raggiungimento dei predetti obiettivi, si prevedono le seguenti linee di intervento.

↳ Sistema delle sedi e infrastrutture dei Centri per l'Impiego

Innanzitutto, bisognerà partire dalla individuazione certa delle sedi dei Centri per l'Impiego. Ad oggi la situazione delle sedi operative dei Centri così come ereditata dalle Province è ancora molto variegata e non ha consentito i giusti ed opportuni investimenti per rendere poi immediatamente operativo il disegno di modernizzazione dei Centri stessi.

Non avere sedi stabili e certe – perché i Comuni ancora non li mettono a disposizione o perché la situazione giuridica dell'immobile in cui sono ubicati non è certa – rende difficile una programmazione dell'efficientamento e dell'ammodernamento delle sedi e questo, può sembrare strano ma è così, si ripercuote anche sulla erogazione del servizio.

Infatti, dal momento che si è passati da una gestione provinciale ad una regionale è evidente che c'è stata una fase di assestamento che, in alcuni casi (come è in Abruzzo), non può ancora dirsi terminata.

Il fatto che la Regione non dia normalmente servizi di diretta fruizione da parte del pubblico e abbia una sola sede in cui accentra i suoi uffici, rende molto difficile far capire come invece uno dei punti di forza del Centro per l'Impiego è la sua presenza sul territorio per coprire le esigenze di una fetta importata di cittadini, che in media sono 80.000 abitanti a Centro.

Ora, è evidente che i Centri funzionano e sono operativi se esiste un efficiente collegamento alla rete internet, se i dipendenti sono dotati di apparecchiature informatiche moderne e all'avanguardia, se, in attesa dell'impostazione dei servizi on line, dispongono anche di fotocopiatrici e stampanti efficienti attraverso cui dare risposte immediate ai fruitori del Centro.

Purtroppo, anche a causa della situazione di incertezza che ha interessato i Centri per l'Impiego per alcuni anni prima della definitiva decisione di trasferirli alle Regioni, i Centri ereditati alla Regione Abruzzo dalla Province presentano una situazione anche solo infrastrutturale e di dotazione delle apparecchiature di lavoro che non rende affatto agevole l'erogazione dei servizi.

A ciò si aggiunga che anche la non sempre chiara situazione degli immobili adibiti a sede dei Centri, non permette poi alla Regione di programmare interventi per l'efficientamento, per via della mancata chiarezza de facto se quella sede sarà poi la vera sede di quel Centro per diversi anni a venire.

Ora, poiché i decreti del Ministro e del Segretario Generale del Ministero del Lavoro contengono espliciti riferimenti anche a queste situazioni che si presume siano diffuse anche in altre regioni, la Regione Abruzzo ha ritenuto opportuno operare una ricognizione puntuale di ogni singola sede attualmente adibita a Centro per l'Impiego di un determinato bacino per capire se ci sono possibilità di investire su questa o se invece è necessario operare altre scelte. Una volta individuate le sedi, che restano 15, si è deciso di operare su di esse investimenti infrastrutturali e di potenziamento del collegamento in rete e di informatizzazione, al fine di rendere quelle sedi davvero efficienti sotto ogni punto di vista.

Per comodità operative ed espositive, continuiamo a distinguere i territori provincia per provincia.

PROVINCIA DI TERAMO.

Come già detto, in Provincia di Teramo la legge regionale 76/98, nel disciplinare i Servizi per il Lavoro in Regione, ha individuato quattro (4) Centri, uno nel Comune capoluogo a Teramo e tre tra i comuni di Giulianova, Roseto degli Abruzzi e Nereto.

- 1) Per quanto attiene al centro del comune capoluogo, che include 18 Comuni prevalentemente montani per un bacino di utenza di oltre 93.000 abitanti, si è finalmente risolta proprio nel mese di settembre 2020 una vicenda annosa per la messa a disposizione della sede da parte del Comune di Teramo. Si tratta di un intero piano di un edificio già sede di pubblici uffici, che ha una superficie di circa 500 mq, dispone di dieci stanze e due ripostigli, può ospitare 20 postazioni di ufficio. Sono necessari interventi per il rinnovo integrale di porte ed infissi, impianti di climatizzazione e, ovviamente, la sostituzione totale delle dotazioni informatiche per rendere i servizi aderenti alla nuova modalità di erogazione che si vuole adottare. E' necessario predisporre ex novo il collegamento alla rete informatica regionale per la banda ultra larga.
- 2) Per quanto attiene il Centro ubicato nel Comune di Giulianova, che serve 6 Comuni per un bacino di utenza di poco superiore ai 60.000 abitanti, da diversi anni è stata messa a disposizione una sede presso il Centro Commerciale dell'area sud della zona Lido. Tutto il locale è molto ampio e spazioso, dispone già di circa 15 postazioni già arredate ed è quindi già potenzialmente pronto ad ospitare i nuovi dipendenti che dovrebbero andare a rinforzare l'organico, oggi notevolmente sotto dimensionato.
- 3) Anche il Centro ubicato a Roseto degli Abruzzi (14 comuni e bacino di oltre 90.000 abitanti) dispone di una sede fissa da diversi anni posta al primo piano di un edificio molto centrale che si affaccia sulla Statale 16 che attraversa la città. Locale anche questo ben dimensionato per accogliere un numero maggiore di risorse umane rispetto alle attuali (3!) e quindi in grado di potere accogliere il potenziamento previsto. Anche in questo caso come per Giulianova sarebbero sufficienti risorse minime per la manutenzione ed investimenti un po' più importanti per le spese di collegamento alla rete e per la dotazione informatica.
- 4) Nella sede di Nereto è posizionato il Centro che serve 10 dei 12 comuni dell'area della Val Vibrata, ad esclusione dei Comuni di Tortoreto ed Alba Adriatica che sono invece nel bacino di Giulianova. I residenti sono circa 55.000. Come per Giulianova e Roseto, la sede è adeguata e funzionale alle esigenze dell'area che serve. Si devono prevedere spese per manutenzione e per l'informatizzazione e il collegamento alla rete.

PROVINCIA DI L'AQUILA.

Per quanto riguarda la Provincia di L'Aquila, la situazione è in parte simile a quella di Teramo, ma c'è la particolarità delle sedi decentrate che è un fenomeno che riguarda maggiormente questa Provincia.

- 1) Iniziamo da L'Aquila, sede del Comune Capoluogo – che serve un bacino ampio che comprende 37 Comuni che assommano a circa 100.000 abitanti – per la quale, fino ad oggi, ancora non si è riusciti a trovare una soluzione giuridicamente certa e l'edificio

dove è collocato il Centro continua ad essere occupato senza che il Comune dell'Aquila abbia formalizzato un contratto di locazione con il proprietario, che è un privato.

Al riguardo, è però necessaria una precisazione. Nel 2009, la città di L'Aquila è stata colpita da un violento terremoto che ha profondamente condizionato tutta l'edilizia pubblica e privata. Anche le sedi in cui il Comune stesso esercitava la propria attività sono state profondamente danneggiate e quindi l'amministrazione ha dovuto reperire altre sedi in attesa della ricostruzione.

Per questo motivo, gli amministratori della città non hanno più messo a disposizione dei locali idonei da adibire a sede Cpi dopo il terremoto, lamentando la mancanza di locali e di risorse per trovarne altri. La Provincia di L'Aquila, che fino al 2015 era competente della gestione dei Cpi, aveva reperito un edificio di nuova costruzione realizzato da un privato, al quale avrebbe dovuto pagare un canone di locazione, anticipando spese che sarebbero poi dovute essere rimesse dai 37 comuni. Il contratto di locazione però, nonostante l'esperimento di una gara pubblica, non si è mai perfezionato per l'opposizione su alcuni aspetti formali da parte della Provincia e così si è aperto un contenzioso che è durato anche oltre il trasferimento alle regioni ed è a tutt'oggi irrisolto. Le stanze sono tante, ben tenute e con mobili nuovi ed efficienti; è stato realizzato in estate anche il collegamento alla rete regionale ed i computer in dotazione sono di buon livello.

Come detto, ci sono poi le cosiddette sedi coordinate o periferiche, sedi che derivano da l'organizzazione del servizio già presente ai tempi degli Uffici di collocamento e che la Provincia di L'Aquila non ha modificato nel momento del passaggio di competenze e della creazione dei Centri per l'Impiego. Le sedi coordinate che fanno capo al Cpi di L'Aquila sono Montereale, Barisciano e Capestrano. C'erano anche San Demetrio e Scoppito, ma sono state chiuse a seguito del sisma 2009 e mai riaperte.

- 2) La sede di Avezzano – distinta tra una sede centrale e sei sedi coordinate – serve un bacino di 35 comuni ed una utenza potenziale di oltre 135.000 abitanti.

La sede centrale, di circa 1000 mq, è ubicata presso un edificio abbastanza centrale, ma il suo stato non è dei migliori, tanto che il Comune ha pubblicato un avviso per il reperimento di un nuovo edificio da adibire a sede del Cpi. Sia che si intenda intervenire sull'edificio attuale, sia che si riesca ad individuare un nuovo edificio, è necessario intervenire con opere di manutenzione o di rifinitura. Anche gli arredi sono molto datati e poco funzionali. Sulla rete sono stati fatti interventi di recente; manca il collegamento alla rete intranet della regione. Sono quindi da mettere in conto delle spese per investire sulla manutenzione della sede e per la rete e le dotazioni informatiche.

Le sedi coordinate sono Carsoli, Celano, Civitella Roveto, Pescara, Tagliacozzo e Trasacco..

Le sedi decentrate di Carsoli e Pescara, inserite in un territorio vasto di una zona montana, si presentano particolarmente strategiche alla soddisfazione dell'utenza che in tal modo non è costretta a spostarsi su Avezzano o L'Aquila. Le stesse dispongono di locali messi a disposizione dai Comuni, molto ben tenuti ed adeguati allo scopo che attesa la loro strategicità, dovranno essere valorizzate mediante l'esecuzione di lavori attinenti l'implementazione della rete e della dotazione informatica.



GIUNTA REGIONALE

- 3) La situazione della sede di Sulmona è abbastanza critica. I locali sono situati in una zona un po' periferica, ma ben servita; sono di proprietà del Comune di Sulmona. Sono abbastanza deteriorati e necessitano pertanto di opere di manutenzione straordinaria e ordinaria. Parimenti da rivedere gli arredi il collegamento alla rete e la dotazione informatica.

Le sedi coordinate di Sulmona sono: Pratola Peligna, Scanno, Castelvechio Subequo e Campo di Giove.

- 4) La sede di Castel di Sangro è abbastanza moderna e funzionale, è posta in periferia all'ingresso del Comune, ma è facilmente raggiungibile. E' indubbiamente il centro più piccolo, con un bacino di soli 16.000 abitanti residenti nei 15 comuni che vi sono compresi.

Il problema giuridico nasce dal fatto che la sede è posta dentro locali della Provincia di L'Aquila e il Comune di Castel di Sangro non si è mai posto il problema di regolarizzare la situazione.

Le uniche spese necessarie, qualora si resolvesse il problema della configurazione giuridica del possesso dell'immobile attualmente adibito a sede, riguarderebbero il potenziamento della rete e della connessione alla banda ultra larga, nonché il rinnovo delle dotazioni informatiche.

PROVINCIA DI PESCARA.

Nel territorio della Provincia di Pescara esistono tre sedi dei Centri per l'Impiego e sono a Pescara, Penne e Scafa. Non ci sono sedi coordinate.

- 1) Per quanto riguarda la sede di Pescara, balza subito all'occhio la netta sperequazione di questo centro rispetto a tutti gli altri. Infatti, pur servendo il bacino di tre soli comuni – Pescara, Montesilvano e Spoltore – fa registrare la cifra record di quasi 190.000 cittadini residenti.

La sede da diversi anni ormai è ubicata al terzo piano di un edificio commerciale già sede delle POSTE, a breve distanza dalla stazione centrale. Finalmente nell'anno 2019, dopo anni e anni di rimpallo di competenze tra Comune e Provincia di Pescara, il Comune ha finalmente sottoscritto un contratto di locazione dei locali di proprietà della Provincia di Pescara ed ha anche effettuato alcuni lavori urgenti di riparazione degli impianti di condizionamento.

Al momento i locali sono sufficienti ad accogliere i dipendenti che ci lavorano, ma se dovesse entrare a regime il potenziamento, non sarebbero più sufficienti. L'arredo è abbastanza recente. La rete è efficiente perché lo stesso palazzo ospita anche due Dipartimenti della Regione Abruzzo e quindi è stato agevole estendere il collegamento anche al Cpi. Anche la dotazione informatica è stata rinnovata recentemente ed è buona.

- 2) La sede di Scafa è ubicata all'interno di locali del Comune stesso e sono stati oggetto recentemente di manutenzione ordinaria. Il bacino di utenza è di poco superiore ai 60.000 abitanti, residenti nei 25 comuni dell'area.

Vi operano 4 persone, che sono appena sufficienti per l'attività ordinaria.

Sono da preventivare spese per la dotazione informatica e le esigenze di ufficio.



GIUNTA REGIONALE

- 3) La situazione di Penne è molto simile a quella di Scafa. L'area comprende 18 comuni e gli abitanti anche in questo caso sono di poco superiori ai 60.000. I locali sono stati messi a disposizione del Comune di Penne e sono di proprietà; sono stati di recente mantenuti e possono ospitare anche qualche risorsa in più rispetto a quelle attuali. La connessione è buona anche se non ottima; le dotazioni informatiche non mancano, ma vanno potenziate

PROVINCIA DI CHIETI.

- 1) Per quanto riguarda la sede di Chieti, il Centro per l'Impiego comprende un'area di 8 comuni nei quali, nel complesso, risiedono oltre 107.000 abitanti. In questo momento sono rimaste 7 unità lavorative a tempo indeterminato e gli uffici sono allocati in un edificio della grandezza di circa 400 mq disposti su due piani. Il canone di locazione (l'edificio è di un privato che lo ha locato al Comune capofila) è pagato dai Comuni del comprensorio. Lo spazio a disposizione oggi è appena sufficiente per lo svolgimento delle attività d'ufficio e non sarebbe da escludere l'avvio di un'interlocuzione con il Comune di Chieti per l'acquisizione anche del 4° piano dell'edificio (se si vuol mantenere quella attuale anche come sede futura del Centro) perché difficilmente, anche migliorando la disposizione interna attuale, si potrebbero individuare postazioni da dedicare ad ufficio quando si sarà completato il programma di rafforzamento. Sono quindi necessarie risorse o per una eventuale manutenzione ordinaria e straordinaria degli Uffici attuali e futuri (4° piano), o per l'eventuale reperimento di un'altra sede con una nuova ubicazione. Tra le spese di manutenzione, si andranno a prevedere anche l'allestimento di una Sala riunioni polivalente e la sostituzione integrale del sistema di climatizzazione, attualmente insufficiente a garantire le condizioni minime di permanenza al lavoro. Sono necessarie poi anche spese importanti per l'adeguamento delle apparecchiature informatiche, dal momento che sono stati assegnati da poco dei nuovi computer ai 7 dipendenti che vi operano, ma sono necessari nuovi acquisti per il potenziamento, come nuove stampanti multifunzione. E' da potenziare la connessione alla rete internet.
- 2) Per quanto attiene invece la sede di Ortona, va detto che la stessa è posta in un locale molto deteriorato e poco funzionale alle esigenze di un Centro per l'Impiego. Ci sono stati in passato contatti con il Sindaco della città per valutare il reperimento di nuovi locali, ma dopo il trasferimento della competenza alla Regione, non ci sono stati sviluppi. E' pertanto quanto mai opportuno provvedere al più presto a riaprire una interlocuzione con l'Amministrazione di Ortona per l'individuazione di nuovi locali, anche perché il Centro serve un bacino di 21 Comuni che assommano circa 66.000 abitanti. In passato, nel Centro hanno lavorato fino a 7 risorse umane, ma oggi ne sono rimaste soltanto 4. Il Centro dispone di una adeguata dotazione di apparecchiature informatiche e di una buona connessione alla rete internet. Resta quindi solo da valutare se sono da considerare spese per l'individuazione di nuovi locali, nella ipotesi in cui il Comune di Ortona non ne mettesse a disposizione nessuno. Va considerato, altresì, che nella città di Guardiagrele è posta una sede decentrata alla quale fanno riferimento i Comuni dell'area più interna del bacino.



GIUNTA REGIONALE

- 3) Per quanto riguarda Lanciano, il Centro è il terzo per grandezza di tutta la Regione, dopo Pescara e Avezzano, riunendo sotto la sua area 46 Comuni in cui risiedono circa 120.000 persone.

I locali sono stati individuati dal Comune capofila Lanciano, che si occupa di pagare la locazione al privato proprietario e riceve le contribuzioni dei comuni aderenti all'area. Ci sono molto spazi oggi inutilizzati dal momento che era in passato attrezzato per ricevere circa 30 postazioni ed oggi sono rimasti in 5 a lavorarci. La struttura ha però bisogno di lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria, per cui, nell'ipotesi in cui i Comuni non dovessero individuare risorse aggiuntive per sostenere queste spese oltre alla locazione, si potrebbe ipotizzare di utilizzare parte delle risorse per il potenziamento per effettuare i suddetti lavori, destinando una somma adeguata da quantificare al momento.

Da preventivare anche una spesa per il potenziamento informatico e la dotazione di apparecchiature.

- 4) Il Centro per l'Impiego di Vasto è altrettanto grande, comprende nella sua area 30 comuni per un totale di circa 100.000 abitanti. Da diversi anni il Centro è ubicato in una zona leggermente periferica non molto funzionale. Per questo motivo il Sindaco della città capofila ha da tempo individuato dei nuovi locali in una struttura di nuova costruzione di proprietà del Comune che sarebbe ben disposto a mettere a disposizione per adibirli a nuova sede del Centro. Purtroppo al momento la struttura non è ultimata e necessita di nuove risorse per essere completata, risorse di cui però il Comune di Vasto non ha la disponibilità. Pertanto, con un utilizzo delle risorse per il potenziamento messe a disposizione della Regione Abruzzo, si potrebbero ultimare i lavori ed avere la disponibilità di una sede molto moderna e funzionale, potenzialmente idonea ad ospitare fino a 30 dipendenti.

La connessione alla rete e la dotazione informatica è stata di recente rinnovata e, pertanto, al momento non sono necessari interventi. Resta però da capire quali spese andrebbero preventivate per connettere i nuovi locali.

Infine, tra le spese importanti da segnalare per l'adeguamento infrastrutturale delle sedi dei Centri per l'Impiego, ci sarebbe quella per dotare ogni sede principale dei CPI, di una autovettura per gli spostamenti di ufficio e soprattutto per incontri di lavoro con le aziende nell'ottica della fidelizzazione con il territorio cui si è fatto più volte riferimento.

↳ Sistemi informativi

La realizzazione e lo sviluppo del Sistema informativo unitario del lavoro costituisce l'ossatura delle politiche attive. In questo senso si prevedono interventi sia per lo sviluppo dei sistemi sia per la gestione e la manutenzione evolutiva a fronte dei sempre maggiori adempimenti richiesti.

Infatti, il processo di razionalizzazione e ammodernamento dei sistemi informativi lavoro già intrapreso dalla Regione Abruzzo con l'accorpamento delle banche dati costituite a livello principale e la contestuale regionalizzazione dei servizi messi a disposizione dei Centri per l'Impiego e delle Imprese, necessita di essere esteso per garantire in modo corretto ed efficiente la gestione e l'erogazione delle ulteriori misure introdotte, a partire dal Reddito di Cittadinanza e più in generale da quanto previsto dal d.l. 4/2019.

L'Amministrazione regionale, nell'ambito di un complesso processo di innovazione tecnologica, potenziamento e integrazione dei sistemi informatici esistenti, intende realizzare una piattaforma comprendente tutti i servizi informatizzati per il lavoro, che sia progettata e innestata all'interno di una infrastruttura in grado di garantire i più avanzati livelli di sicurezza informatica, seguendo e ampliando una roadmap intrapresa da qualche anno, sulla quale è stata già reso operativo al livello regionale il servizio del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).

Le esigenze pertanto riguardano:

- La realizzazione di una infrastruttura unica di gestione e controllo degli accessi (Single Sign On) comune a tutti i sistemi informatici facenti parte della piattaforma del Sistema Informativo Lavoro regionale (SIL Venticinque, Borsa Lavoro, SELFI, Business Intelligence, ecc...). In particolare, questo deve prevedere anche l'integrazione con i sistemi standard di gestione dell'identità digitale, già operanti sul piano nazionale, quali SPID e CNS (Carta Nazionale dei Servizi);
- La reingegnerizzazione di tutti i sistemi informatici della piattaforma del SIL al fine di garantire per ognuno di loro la rispondenza ai richiesti livelli di sicurezza, affidabilità e robustezza. A questo scopo, il progetto deve prevedere l'adeguamento di tutti i sistemi software, al fine di uniformarli al livello più avanzato di innovazione tecnologia disponibile;
- Il potenziamento dei servizi erogati dagli operatori del mercato del lavoro abruzzese (Centri per l'Impiego, Agenzie per il Lavoro, Organismi di Formazione, ecc...), rendendoli più efficienti, flessibili e integrati, mediante il miglioramento e l'ampliamento dei sistemi informatici già esistenti.

↳ Formazione degli operatori

Nell'ambito del potenziamento del capitale umano dei servizi pubblici per il lavoro, in favore personale neoassunto e per il personale già in organico nei CPI saranno programmati e realizzati percorsi di formazione ed aggiornamento non solo rispetto ai procedimenti e le attività connesse all'art.18 del D. Lgs.150/2015, ma anche per la formazione specifica connessa all'attuazione del Reddito di cittadinanza e all'utilizzo dei sistemi informativi dedicati.

↳ Osservatorio regionale del mercato del lavoro

La Regione Abruzzo con la L.R. 17 dicembre 1996, n. 134, ha istituito l'Osservatorio regionale del Mercato del Lavoro per le attività permanenti di analisi del mercato del lavoro e di ricerca sui fenomeni socio economici che lo influenzano, allo scopo di rendere disponibili gli elementi conoscitivi necessari ad indirizzare le attività regionali di orientamento e formazione professionale, nonché la programmazione socio economica e le politiche dirette all'obiettivo della massima occupazione. Successivamente, con la L.R. 16 settembre 1998, n. 76, le attività di osservazione del Mercato del lavoro sono state assegnate all'Ente strumentale "Abruzzo-Lavoro".

A partire dalla data di soppressione dell'Ente Abruzzo Lavoro intervenuta in esecuzione della legge regionale 23 Agosto 2011, n. 32, tutte le funzioni di sua competenza sono state esercitate



GIUNTA REGIONALE

dalla Giunta Regionale d'Abruzzo mediante la Direzione regionale competente in materia di Lavoro.

Il rafforzamento degli Osservatori sul mercato del lavoro a livello regionale e territoriale costituisce una condizione essenziale per mettere in condizione i Centri per l'Impiego di conoscere le strutture occupazionali, i soggetti privilegiati, i trend e procedere al monitoraggio degli esiti occupazionali. Si prevede, quindi, di implementare interventi per il suo rafforzamento e rilancio a supporto delle politiche attive del lavoro.

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

La comunicazione coordinata rappresenta uno degli strumenti di rilancio dei Centri per l'Impiego. La comunicazione andrà targettizzata verso quelle categorie più in difficoltà (donne, giovani neet, vulnerabili, disabili, beneficiari reddito di cittadinanza) o più lontane dai CPI (imprese). Potranno essere definiti interventi per lo sviluppo dell'immagine coordinata delle sedi regionali, campagne di comunicazione anche mediante i social network e predisposizione di materiale informativo/comunicativo di supporto per imprese e cittadini, interventi di *customer satisfaction* rivolti a imprese e cittadini.

✓ Spese generali e per l'attuazione

Il monitoraggio e la rendicontazione della spesa delle risorse connesse al potenziamento costituisce un elemento di qualità del Piano. Potranno essere quindi attivati servizi di assistenza tecnica anche per affrontare le complesse rendicontazioni derivanti dall'utilizzo del Fondo Sociale Europeo, previste dal Piano di rafforzamento di cui all'Accordo Stato Regioni 21.12.2017.



GIUNTA REGIONALE

Di seguito si riporta il quadro finanziario per linea di intervento:

<i>Linea di intervento</i>	<i>Risorse programmate</i>	<i>Note</i>
Comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti	€ 325.103,82	Max 1,5% del totale assegnato
Formazione degli operatori	€ 1.083.679,40	Max 5% del totale assegnato
Osservatorio regionale del mercato del mercato	€ 433.471,76	Si ritiene congruo un limite max del 2% del totale assegnato
Adeguamento strumentale e infrastrutturali delle sedi dei CPI	€ 14.464.389,54	
Sistemi informativi	€ 4.500.000,00	
Spese generali e per l'attuazione	€ 866.943,52	Max 4% del totale assegnato

3. La descrizione degli interventi e dei servizi programmati

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

La comunicazione coordinata rappresenta uno degli strumenti di rilancio dei Centri per l'Impiego. La comunicazione andrà targettizzata verso quelle categorie più in difficoltà (donne, giovani neet, vulnerabili, disabili, beneficiari reddito di cittadinanza) o più lontane dai CPI (imprese). Potranno essere definiti interventi per lo sviluppo dell'immagine coordinata delle sedi regionali, campagne di comunicazione anche mediante i social network e predisposizione di materiale informativo/comunicativo di supporto per imprese e cittadini, interventi di *customer satisfaction* rivolti a imprese e cittadini.

3.2 Formazione degli operatori

L'occasione rappresentata dal rafforzamento previsto dal presente piano, è propizia per ricordare che l'intervento necessario, non è riconducibile ad una semplice attività di formazione e aggiornamento del personale già in servizio, ma deve concretizzarsi in una vera e propria modifica sostanziale dell'organizzazione del lavoro che passa anche attraverso una riqualificazione e riconversione del predetto personale.

Infatti, bisogna prendere atto che nei Centri per l'Impiego, ormai, la mansione svolta dal dipendente di categoria B è ormai di gran lunga superata e le persone che vi operano con quella qualifica svolgono da tempo mansioni superiori, a partire dal colloquio per il Patto di Servizio.

A quel punto, orientando il servizio in maniera tale da far redigere il Patto da remoto al disoccupato tramite la piattaforma che si andrà ad acquistare e a potenziare poco alla volta ed accentrando questo servizio su poche persone all'interno del Centro con grandi competenze informatiche, è innegabile che gli attuali dipendenti di categoria B potranno essere riqualificati, o per specializzarsi nel servizio informatizzato da remoto e per mettere a frutto anni e anni di esperienza per concentrarsi sull'attività di tutoraggio per gli utenti.

Stesso discorso per gli attuali dipendenti di categoria C, per i quali sarebbe quanto mai opportuna una riqualificazione orientata all'adeguamento delle competenze in linea con i nuovi servizi che i CPI sono chiamati ad erogare.

3.3 Osservatorio regionale del mercato del lavoro

Per operare al meglio, le istituzioni che si occupano di politiche attive del lavoro necessitano di una dettagliata conoscenza dei principali attori/utenti del mercato (persone fisiche e giuridiche) e dello scenario nel quale si muovono. Per questo motivo è necessario implementare l'Osservatorio del Mercato del Lavoro in modo che possa mettere a disposizione dei political decision maker i dati per una lettura approfondita e comparata e più in generale complessiva dei fenomeni, in modo che gli stessi dati siano facilmente interrogabili interfacciabili con altre fonti-dati sia esse di natura amministrativa che statistica.

L'Osservatorio Mercato del Lavoro è diretto a supportare l'analisi delle caratteristiche e delle dinamiche del mercato del lavoro regionale e locale.

Occorre definire una preventiva azione di monitoraggio e verifica del sistema informativo finora realizzato all'interno del progetto in essere, denominato "Cruscotto Lavoro", finalizzata all'individuazione di specifici ambiti territoriali e settoriali di analisi propedeutica a successivi interventi mirati.

Il controllo deve essere attuato anche sul set di indicatori e sui LEP nei vari ambiti istituzionali sia a pubblici che privati e sulle banche dati ad essi riconducibili in modo da rendere friendly il grado di interconnessione, esistente tra loro, in modo da attivare tramite una adeguata reportistica un sistema che consenta una adeguata rappresentatività delle diverse situazioni territoriali ed una conseguente modellizzazione dei risultati tramite report analitici già predisposti trasferibili al decisore politico e alle varie utenze finali. Successivamente si provvederà a definire interventi di trasferibilità di modelli e di risultati anche derivanti da elaborazioni autonome che saranno rapportate al grado di accesso consentito agli utenti finali partendo dal cittadino, al ricercatore universitario, al soggetto istituzionale decisore di policy da adottare nella programmazione regionale. L'obiettivo generale è quello di dotare la Regione Abruzzo di un modello/strumento utile a capire e leggere in tempi certi e rapidi le realtà socio-economiche ed occupazionali dell'intero territorio regionale con possibilità di georeferenziare i dati anche, ove possibile, a livello di singolo comune. L'obiettivo specifico è di sviluppare una conoscenza approfondita e trasversale dei principali fenomeni che investono il mercato del lavoro in modo da riuscire a prevenirli o, quanto meno, a cercare di orientarli o contenerli in caso di fenomeni negativi, o a governarli in caso di fenomeni positivi.

Il progetto sarà costituito da 3 fasi:

- Fase 1

Obiettivi

La fase progettuale nella quale sono stati enucleati gli obiettivi delle attività sarà seguita dalla designazione di un Comitato Tecnico Scientifico che avrà il compito di analizzare le tematiche afferenti l'osservatorio del MdL allo scopo di definire le interconnessioni sia orizzontali che verticali tra le varie fonti dati, gli obiettivi e l'individuazione di elementi comuni, utili ad una verifica della qualità dei sistemi, necessari alla definizione di un più elevato standard/indice qualitativo utile alla comprensione e alla individuazione delle possibili soluzioni.

L'obiettivo primario è quello dell'impostazione di un modello di analisi e della conseguente realizzazione/implementazione di un sistema informativo che permetta di osservare le dinamiche di cambiamento dei percorsi lavorativi delle persone al fine di consentire, ai policy makers, di attivare politiche attive e modelli di servizio, per l'erogazione delle stesse, sempre più puntuali e dedicate alle specifiche esigenze degli attori/utenti. In questo senso sarà utile creare un set di indicatori in grado rilevare e dialogare con i LEP che permetta una lettura trasversale dei fenomeni del mercato del lavoro regionale.

La creazione di un sistema informativo per l'analisi ed il supporto decisionale basato, in prima istanza, su fonti derivanti da archivi amministrativi merita alcune considerazioni di carattere generale.

La qualità e la tempestività dei dati rilevati rappresentano una garanzia per ottenere risposte e conoscenze puntuali sugli eventi oggetto dell'analisi e sui fenomeni ad essi collegati.

Un ulteriore aspetto rilevante alla costruzione di un sistema informativo per l'analisi ed il supporto decisionale è quello relativo alla necessità di poter trasformare i dati amministrativi e gestionali in dati statistici. L'ottenimento di questo obiettivo passa attraverso la pulizia degli archivi, che generalmente non sono in uno stato qualitativo sufficiente per svolgere correttamente delle analisi (vedi ad esempio la classificazione dei titoli di studio nelle CO), e la costante manutenzione finalizzata all'aggiornamento normativo e legislativo.

- Fase 2

Modalità e metodologia di lavoro

Le attività saranno rivolte al reperimento dei dati, delle informazioni e delle fonti inerenti le diverse aree tematiche di interesse preferendo l'uso degli open data e di convenzioni istituzionali ad hoc.

Gli output attesi sono:

1. report intermedio su:

- a. basi di dati, fonti informative e elaborazione di modelli per il loro utilizzo;
- b. definizione degli strumenti e delle tecnologie necessarie alla fase di analisi;
- c. rapporto sulle misure e su gli indicatori ottenuti.

Il data warehouse è una soluzione informatica per la memorizzazione, gestione e analisi di grandi volumi di dati che viene impiegato con il fine di produrre informazione sintetica per il supporto alle decisioni. Un data warehouse richiede di riorganizzare il contenuto informativo secondo uno schema opportuno per poter svolgere velocemente ed efficacemente le analisi richieste.

Lo schema descrittivo degli elementi principali (fatti, misure e dimensioni) su va ideato il data-mart per l'Osservatorio del mercato del lavoro avrà come principali fonti informative gli archivi dei CPI, delle ApL, delle Comunicazioni Obbligatorie e i dati Istat e Inps ed eventualmente di Union Camere.

La struttura dovrà gestire le banche dati di riferimento e ne programmerà sia l'aggiornamento che l'evoluzione su indicazione e sollecitazione del CTS (Comitato Tecnico Scientifico). Le banche dati, una volta a regime, si configureranno come dei veri e propri strumenti di supporto per l'analisi, o anche semplice consultazione, dei dati, documentazioni e pubblicazioni sulle politiche del lavoro e sulle tematiche collegate.

La rapidità con cui si riescono ad ottenere informazioni sintetiche e indicative di andamenti di fenomeni con questo tipo di archivi amministrativi, risulta essere uno strumento fondamentale per far fronte alle esigenze informative espresse dai "decision makers" (istituzionali e non) che a vario titolo sono impegnati con una realtà fortemente dinamica e sempre in repentina evoluzione quale è oggi il mercato del lavoro.

- Fase 3

Azioni specifiche e fonti-prodotti e sorgenti informative

L'Osservatorio continuerà ed elaborare le informazioni statistiche più rilevanti, con riferimento al M.d.L. prodotte da fonti diverse e incrociabili tra loro, rendendo disponibili i risultati raggiunti tramite report predefiniti e possibilità per i singoli utenti registrati di poter effettuare interrogazioni autonome al sistema con produzione di relativi report specifici.

Le fonti trattate sono: l'ISTAT, per quando riguarda la rilevazione continua sulle Forze di lavoro i dati relativi alla demografia, i dati censuari e l'archivio ASIA; l'INPS per quanto riguarda i soggetti aventi almeno una contribuzione nei diversi archivi INPS e quindi soggetti in posizione di lavoro dipendente nel settore privato (agricolo e non agricolo); soggetti in posizione di lavoro autonomo

con iscrizione alla gestione artigiani e commercianti; soggetti che percepiscono sussidi o integrazioni (CIG e Mobilità); soggetti che percepiscono prestazioni pensionistiche; soggetti con contratti di co.co.co. o co.co.pro., Osservatorio sul precariato. I dati elementari di provenienza dai Centri per l'impiego, i dati delle Comunicazioni Obbligatorie secondo lo schema di informazioni contenute nel modello UNILAV e UNISOM.

L'Osservatorio del Mercato del Lavoro fornirà in particolare i seguenti prodotti:

- Rapporti trimestrali e semestrali sui dati delle rilevazioni continue sulle forze lavoro dell'Istat, arricchiti con i dati dei CPI e ApL delle Comunicazioni Obbligatorie;
- Rapporto Annuale sul MdL in Abruzzo;
- Rapporto annuale sul lavoro atipico e precario;
- Rapporto annuale sulla condizione delle donne nel mondo del lavoro. Focus sull'occupazione femminile inserito all'interno del Rapporto Annuale sul MdL in Abruzzo.

3.5 Sistemi informativi

Premessa

Il processo di razionalizzazione e ammodernamento dei sistemi informativi lavoro già intrapreso dalla Regione Abruzzo con l'accorpamento delle banche dati costituite a livello principale e la contestuale regionalizzazione dei servizi messi a disposizione dei Centri per l'Impiego e delle Imprese, necessita ora di essere esteso per garantire in modo corretto ed efficiente la gestione e l'erogazione delle nuove misure introdotte recentemente dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e da ANPAL, a partire dal Reddito di Cittadinanza e più in generale da quanto previsto dal d.l. 4/2019.

L'Amministrazione regionale, nell'ambito di un complesso processo di innovazione tecnologica, potenziamento e integrazione dei sistemi informatici esistenti, intende realizzare una piattaforma comprendente tutti i servizi informatizzati per il lavoro, che sia progettata e innestata all'interno di una infrastruttura in grado di garantire i più avanzati livelli di sicurezza informatica, seguendo e ampliando una roadmap intrapresa da qualche anno, sulla quale è stata già reso operativo al livello regionale il servizio del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).

Le esigenze pertanto riguardano:

- La realizzazione di una infrastruttura unica di gestione e controllo degli accessi (Single Sign On) comune a tutti i sistemi informatici facenti parte della piattaforma del Sistema Informativo Lavoro regionale (SIL Venticinque, Borsa Lavoro, SELF, Business Intelligence, ecc...). In particolare, questo deve prevedere anche l'integrazione con i sistemi standard di gestione dell'identità digitale, già operanti sul piano nazionale, quali SPID e CNS (Carta Nazionale dei Servizi)
- La reingegnerizzazione di tutti i sistemi informatici della piattaforma del SIL al fine di garantire per ognuno di loro la rispondenza ai richiesti livelli di sicurezza, affidabilità e

robustezza. A questo scopo, il progetto deve prevedere l'adeguamento di tutti i sistemi software, al fine di uniformarli al livello più avanzato di innovazione tecnologia disponibile

- Il potenziamento dei servizi erogati dagli operatori del mercato del lavoro abruzzese (Centri per l'Impiego, Agenzie per il Lavoro, Organismi di Formazione, ecc...), rendendoli più efficienti, flessibili e integrati, mediante il miglioramento e l'ampliamento dei sistemi informatici già esistenti

Con i prossimi capitoli del presente documento si intende fornire sinteticamente le linee guida per innovare e potenziare i sistemi informatici regionali, nell'obiettivo di innalzare la qualità generale dei servizi offerti, con particolare riferimento ai LEP (Livelli Essenziali di Prestazione) del mercato del lavoro.

Realizzazione dell'infrastruttura unica di sicurezza e SSO

L'attuale fotografia della piattaforma dei servizi informativi per il lavoro presenta uno scenario caratterizzato da:

- Numerosi sistemi informatici, progettati e sviluppati in tempi diversi e con un ridottissimo livello di integrazione, nonostante abbiano in condivisione banche dati e funzionalità erogate. Un elenco non esaustivo include: SIL Venticinque, Comunicazioni Obbligatorie, Coordinatore Regionale delle CO, Borsa Lavoro, SELFI, Gestione Accreditamento.
- Gestione degli accessi utenti diversificata per ciascuno dei sistemi informatici, sebbene abbiano la stessa platea di utilizzatori e operatori, che abitualmente lavorano combinando dati e funzioni disponibili dai diversi sistemi e che quindi beneficerebbero in modo evidente della unificazione della gestione utenti
- Banche date diversificate, contenenti informazioni duplicate, in qualche caso ridondanti, e per le quali un'attività di integrazione, razionalizzazione e ottimizzazione, produrrebbe un significativo aumento delle performance sia nella ricerca ed estrazione dei dati per la produzione di report, che nella erogazione dei servizi al cittadino

In particolare, la progettazione di una infrastruttura unica in grado di garantire la sicurezza informatica dell'intera piattaforma regionale dei sistemi informativi per il lavoro e la implementazione dei meccanismi di accesso utente unificato secondo il paradigma Single Sign On (SSO), rappresentano oggi una priorità primaria per il Dipartimento Lavoro della Regione Abruzzo

Progetto di infrastruttura unica di sicurezza per la piattaforma del SIL regionale

Il tema della sicurezza informatica della PA riveste un'importanza fondamentale perché necessaria per garantire la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni del Sistema informativo della Pubblica amministrazione. Un'area tecnologica in continua evoluzione, quasi giornaliera, nella quale gli investimenti devono essere rafforzati. Le misure minime di sicurezza ICT emanate dall'AgID, sono un riferimento pratico per valutare e migliorare il livello di sicurezza informatica delle amministrazioni, al fine di contrastare le minacce informatiche più frequenti.

A seconda della complessità del sistema informativo a cui si riferiscono e della realtà organizzativa dell'Amministrazione, le misure minime possono essere implementate in modo graduale seguendo tre livelli di attuazione:

- Minimo: è quello al quale ogni Pubblica Amministrazione, indipendentemente dalla sua natura e dimensione, deve necessariamente essere o rendersi conforme.
- Standard: è il livello, superiore al livello minimo, che ogni amministrazione deve considerare come base di riferimento in termini di sicurezza e rappresenta la maggior parte delle realtà della PA italiana.
- Avanzato: deve essere adottato dalle organizzazioni maggiormente esposte a rischi (ad esempio per la criticità delle informazioni trattate o dei servizi erogati), ma anche visto come obiettivo di miglioramento da parte di tutte le altre organizzazioni.

Le misure minime sono un importante supporto metodologico, oltre che un mezzo attraverso il quale le Amministrazioni, soprattutto quelle più piccole e che hanno meno possibilità di avvalersi di professionalità specifiche, possono verificare autonomamente la propria situazione e avviare un percorso di monitoraggio e miglioramento. Le misure minime:

- forniscono un riferimento operativo direttamente utilizzabile (checklist),
- stabiliscono una base comune di misure tecniche ed organizzative irrinunciabili;
- forniscono uno strumento utile a verificare lo stato di protezione contro le minacce informatiche e poter tracciare un percorso di miglioramento;
- responsabilizzano le Amministrazioni sulla necessità di migliorare e mantenere adeguato il proprio livello di protezione cibernetica.

Obiettivo della Regione Abruzzo deve essere quindi quello di garantire il rispetto delle misure minime di cyber security (sicurezza informatica), in particolare rendendo disponibile:

- Un modello unificato del processo di profilazione degli utenti per l'intera piattaforma del SIL
- La gestione dei dati nel pieno rispetto del GDPR (General Data Protection Regulation), anche in particolare considerazione che le informazioni dei cittadini hanno spesso la caratteristica di essere "sensibili"
- Un sistema completo di tracciabilità degli accessi, che consenta di identificare in modo semplice e veloce quale utente ha richiesto una specificata risorsa o eseguito una determinata operazione
- Meccanismi integrati di autenticazione forte

La gestione unica degli accessi (Single Sign On)

Single Sign-on, ovvero *accesso singolo*, significa che un utente non deve eseguire l'accesso a ogni applicazione usata. L'utente esegue l'accesso una sola volta e le credenziali vengono usate anche per le altre applicazioni. L'accesso Single Sign-On offre notevoli vantaggi per quanto riguarda le modalità di accesso alle applicazioni e il loro utilizzo da parte degli utenti. Per i sistemi di autenticazione basati su Single Sign-on si parla spesso di "autenticazione moderna".

L'autenticazione moderna e l'accesso Single Sign-On rientrano in una categoria di funzionalità di elaborazione denominata gestione delle identità e degli accessi (Identity Access Management, IAM). L'architettura di gestione SSO è particolarmente utile ed efficace per le applicazioni Web: gli utenti accedono alle applicazioni Web usando un Web browser sul computer e l'accesso SSO consente agli utenti di spostarsi tra le varie applicazioni Web senza dover eseguire l'accesso più volte.

La piattaforma del SIL di Regione Abruzzo come detto consiste di numerose applicazioni Web, ognuna delle quali ha una gestione dei profili utenti e delle credenziali di accesso che è separata ed eterogenea; ciò significa che non soltanto non esiste una unica banca dati degli utenti a livello regionale, ma anche che ogni applicazione ha un diverso modello di definizione dei profili, delle utenze e di come sono mappati sui servizi e funzionalità per la costruzione delle matrici delle autorizzazioni, che specifica quale tipologia di utente può fare che cosa.

Il progetto dell'architettura SSO deve quindi passare per i seguenti step:

- Definizione di un modello unico per la profilazione degli utenti, valido per tutti gli applicativi del SIL
- Produzione della mappa delle autorizzazioni, ovvero la matrice “Profili vs Servizi”, che riporta per ogni profilo utente l'insieme completo dei servizi cui tutti gli utenti di quel profilo sono autorizzati ad accedere
- Progettazione e realizzazione del nuovo sistema di gestione degli accessi SSO, comune a tutti gli applicativi della piattaforma del SIL
- Reingegnerizzazione dei sistemi software del SIL per modificare le componenti software di gestione degli accessi utente e integrarle con il nuovo sistema SSO
- Reingegnerizzazione dei sistemi software del SIL per allineare la gestione delle autorizzazioni al modello unico definito per lo sviluppo del SSO

Al termine di questo complesso processo di sviluppo software, la piattaforma del SIL regionale abruzzese consentirà agli utenti di accedere a tutti i servizi disponibili attraverso una unica e sola procedura di autenticazione

Integrazione con i sistemi di identità digitale a livello nazionale

I servizi della pubblica amministrazione hanno adottato, nel corso degli anni, diversi sistemi d'autenticazione per l'accesso ai portali online, così da poter accedere ad un certo numero di servizi erogati, senza doversi recare ogni volta all'ufficio della PA di competenza.

I sistemi d'autenticazione più diffusi attualmente prevedono l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi (CNS), la Carta Regionale dei Servizi (CRS), la Carta d'Identità Elettronica (CIE) e lo SPID, ossia l'Identità Digitale.

La Regione Abruzzo ha già integrato lo SPID, ovvero il Sistema Pubblico di Identità Digitale, e al fine di ampliare e potenziare l'infrastruttura di sicurezza informatica, cyber security, della piattaforma SIL, ha interesse ad attivare anche l'integrazione con la CNS. Per entrambe questi sistemi viene fornita di seguito una breve descrizione.

0.1.1 SPID

SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che permette di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati aderenti con un'unica Identità Digitale (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone. Spid è gratuito e accessibile tutti, previa registrazione al servizio nazionale, attraverso uno degli operatori convenzionati, denominati Identity Provider (es: Aruba, Infocert, Poste ID, SIELTE id, Spid Italia, TIM id). La registrazione al servizio nazionale consiste di 3 step:

- Inserimento dei dati anagrafici
- Creazione delle credenziali SPID
- Riconoscimento fisico o digitale

I tempi di rilascio dell'identità digitale dipendono dai singoli Identity Provider.

- L'utilizzo del servizio SPID può essere personalizzato dall'utente per funzionare su 3 livelli di sicurezza:
- Il primo livello permette di accedere ai servizi online attraverso un nome utente e una password scelti dall'utente.
- Il secondo livello, necessario per servizi che richiedono un grado di sicurezza maggiore, permette l'accesso attraverso un nome utente e una password scelti dall'utente, più la generazione di un codice temporaneo di accesso (One Time Password, OTP).
- Il terzo livello, oltre al nome utente e la password, richiede un supporto fisico (es. smart card) per l'identificazione.

La Regione Abruzzo ha già da diversi anni aderito a SPID, integrando i meccanismi di autenticazione per l'accesso ai servizi in area riservata del portale regionale www.regione.abruzzo.it. Inoltre, anche il nuovo portale SELFI selfi.regione.abruzzo.it, specificamente dedicato al mondo del lavoro abruzzese, prevede SPID come procedura di autenticazione forte, alternativo a quello debole, tradizionalmente basato su username e password.

La reingegnerizzazione dei processi di cyber security della piattaforma del SIL regionale deve prevedere l'estensione dell'utilizzo di SPID anche alla gestione dell'accesso a tutti gli applicativi che ne fanno parte, eventualmente partendo proprio da quanto già fatto per il portale SELFI.

0.1.2 CNS

La Carta Nazionale dei Servizi o CNS è un dispositivo (ovvero una Smart Card o una chiavetta USB) che contiene un "certificato digitale" di autenticazione personale. È uno strumento informatico che consente l'identificazione certa dell'utente in rete e permette di consultare i dati personali resi disponibili dalle pubbliche amministrazioni direttamente su sito web, come ad esempio, l'accesso ai referti medici sul sito web della propria ASL.

La CNS generalmente è rilasciata come un dispositivo integrato che consente di firmare digitalmente documenti informatici e di accedere in rete ai servizi della Pubblica Amministrazione. Il certificato digitale, contenuto all'interno della CNS, è l'equivalente elettronico di un documento d'identità (come il passaporto o la carta d'identità) e identifica in maniera digitale una persona fisica o un'entità. Viene emesso da un'apposita Autorità di certificazione (Certification Authority - CA) riconosciuta secondo standard internazionali, la quale garantisce la validità delle informazioni riportate nel certificato. Come i documenti cartacei, anche il certificato digitale ha una validità temporale al di fuori della quale risulterà scaduto.

La firma digitale è l'equivalente informatico di una firma autografa apposta su carta ed ha il suo stesso valore legale. La sua funzione è quella di garantire autenticità, integrità e validità di un documento: tramite l'apposizione della firma digitale, infatti, è possibile sottoscriverne il contenuto, assicurarne la provenienza e garantire l'inalterabilità delle informazioni in esso contenute.

Tra le PA, per esempio la emettono le Camere di commercio e le Regioni. Le Regioni se ne servono anche come CRS (Carta regionale dei servizi). La CNS è valida su tutto il territorio dello Stato italiano. L'obiettivo della sua diffusione è quello di semplificare il rapporto tra PA e utente, attraverso la velocizzazione e digitalizzazione dei servizi.

Analogamente a quanto previsto per SPID, la gestione dell'autenticazione utente tramite CNS può essere ottenuta mediante integrazione con il sistema di riconoscimento operante a livello nazionale, attraverso quindi lo sviluppo di componenti informatiche all'interno della infrastruttura di sicurezza del SIL, in grado di garantire il recupero dell'identità digitale e la conferma o meno dell'autorizzazione ad accedere ai servizi riservati.

Misure di sicurezza digitale per la nuova piattaforma integrata del SIL

Di seguito le misure di sicurezza informatica che si intende preveder nell'ambito della Piattaforma SIL Abruzzo:

- Protezione da Malware tramite l'adozione e l'aggiornamento continuo di Antivirus
- Misure di protezione sia perimetrali logico-fisiche (Intrusion Prevention System, Intrusion Detection System, ecc.) e sia nei flussi di comunicazione dei dati, tramite l'implementazione di protocolli crittografici idonei a garantire la sicurezza dei dati in transito
- Implementazione di meccanismi di controllo degli accessi garantendo, tramite autenticazione, che solamente gli utenti autorizzati possano accedere ai dati e garantendo, inoltre, che i soggetti autenticati abbiano accesso solamente ai dati strettamente correlati allo svolgimento delle proprie mansioni. Nell'implementazione dei meccanismi di controllo degli accessi si tiene debitamente conto dell'uso appropriato dei privilegi di amministratore
- Valutazione e correzione continua delle vulnerabilità e patch management
- Copie periodiche di sicurezza dei dati
- Implementazione di meccanismi di cifratura e pseudonimizzazione dei dati personali trattati
- Cancellazione e anonimizzazione dei dati
- Tracciamento log sull'utilizzo della piattaforma, log applicativi e di sistema
- Piattaforma predisposta by design per garantire elevati livelli di affidabilità e disponibilità
- Aggiornamento continuo delle misure tecniche di sicurezza implementate



GIUNTA REGIONALE

- Utilizzo di utenze nominative: si può prevedere che per un periodo transitorio, necessario per garantire l'adeguamento degli interessati, è consentito l'accesso con utenze "interne" e che terminato tale periodo sarà concesso l'accesso esclusivamente nelle modalità SPID/CNS/CIE
- Password Policy SPID/CNS/CIE: la gestione dell'identificazione utente è completamente delegata al Identity Provider SPID/CNS/CIE
- Password Policy utenze "interne": la password ha validità di 90 giorni; la password deve avere una lunghezza minima di 8 caratteri e contenere almeno un carattere per ciascun delle seguenti tipologie:
 - Caratteri dell'alfabeto maiuscoli (A-Z)
 - Caratteri dell'alfabeto minuscoli (a-z)
 - Numeri (0-9)
 - Caratteri non alfabetici (ad esempio: .,!, \$, #, %)

Reingegnerizzazione dei sistemi software del SIL

Il processo di reingegnerizzazione degli applicativi del complesso sistema dei servizi informativi automatizzati per il Lavoro, passa necessariamente su tre macrolinee principali di attività:

- Riorganizzazione dei profili e dei meccanismi di accesso utente
- Ottimizzazione dei sistemi di gestione delle banche dati
- Adeguamento dei servizi alle normative e ai regolamenti regionali

Riorganizzazione dei profili e dei meccanismi di accesso utente

Una delle esigenze prioritarie per il Dipartimento Lavoro della Regione Abruzzo è avere a disposizione un sistema di gestione degli accessi unificato, SSO, per tutti i sistemi software del SIL. Per raggiungere tale obiettivo, oltre alla progettazione di un'architettura generale comune e trasversale a tutti gli applicativi, è necessario che ogni applicativo sia oggetto di intervento di:

- riprogettazione del modello di definizione dei profili utenti
- reingegnerizzazione del software di gestione delle autorizzazioni di accesso ai diversi servizi

La riorganizzazione dei profili e dei meccanismi di accesso utente deve essere coerente con le specifiche di progetto e sviluppo dell'architettura generale SSO. Inoltre, la profilazione degli utenti deve tenere necessariamente conto dell'integrazione con il sistema nazionale di identità digitale ed in particolare con i servizi CNS e SPID.

L'attività di riorganizzazione dovrà essere condotta consentendo di mantenere l'intera popolazione degli utenti attualmente già esistenti nei diversi sistemi del SIL, conservando le attuali autorizzazioni ed evitando il reinserimento delle anagrafiche degli utenti stessi.

Ottimizzazione dei sistemi di gestione delle banche dati

Il processo di razionalizzazione delle banche dati richiede uno sforzo importante sia per la rilevanza strategica del risultato da raggiungere, che per la quantità di impegno richiesto per omogeneizzare e integrare modelli, relazioni e tipologie di informazioni provenienti dai diversi sistemi del SIL, e che sono al contempo molto diverse per organizzazione e ambito di utilizzo, ma anche molto simili per tipo di dato e relativo significato (es: lo stato di disoccupazione rappresentato su Venticinque e su Borsa Lavoro).

Questo implica che va prima di tutto progettata la nuova banca dati unificata della piattaforma regionale del SIL e successivamente mappata sulla nuova struttura le entità e le relazioni delle banche dati oggi esistenti. Solo al termine di questo significativo lavoro di rielaborazione e ottimizzazione sarà possibile importare i dati elementari nel nuovo database unico, avendo precedentemente e prioritariamente avuto cura di effettuare un'opera di validazione e bonifica.

In sintesi il processo deve prevedere le seguenti macro-fasi:

1. Progettazione della nuova banca dati unificata della piattaforma del SIL
2. Mappatura delle strutture dati esistenti e delle relazioni tra esse sulla nuova banca dati
3. Validazione e ove necessario bonifica dei dati presenti nelle attuali banche dati
4. Migrazione dei dati dalle varie banche dati oggi esistenti nel nuovo database unico del SIL
5. Verifica e validazione finale

Adeguamento dei servizi alle normative e ai regolamenti regionali

La reingegnerizzazione degli attuali sistemi software costituenti la piattaforma regionale del SIL Abruzzo deve necessariamente prevedere l'adeguamento dei servizi e delle funzionalità già esistenti per mantenersi conformi alle normative e ai regolamenti regionali, oltre che quelli nazionali.

Di fatto, ci si riferisce a quei moduli software dedicati alla gestione di specifiche tipologie di dati o di servizi, che avrebbero dovuto essere aggiornati nel tempo per mantenere il loro comportamento allineato a quanto previsto dai cambiamenti delle norme vigenti o dei regolamenti attuativi, in particolare disposti al livello regionale, ma che per diversi motivi non è stato possibile fare.

Elenco non esaustivo include:

- Gestione ex art. 16
- Apprendistato e tirocini
- Patto per il lavoro in ambito Garanzia Giovani
-

Potenziamento dei servizi informatizzati per il lavoro

Il potenziamento dei servizi informativi per il lavoro deve passare necessariamente su tre direttrici:

1. L'adeguamento dei sistemi esistenti rispetto ai sempre più frequenti e rilevanti aggiornamenti tecnologici, che hanno impatto sia sulla affidabilità del software che sulla accessibilità e efficienza delle interfacce utenti
2. L'ampliamento delle funzionalità già disponibili dai sistemi informativi regionali per il lavoro, anche attraverso l'utilizzo dei servizi disponibili in cooperazione applicativa dal nodo nazionale; in particolare il Dipartimento Lavoro e Sociale intende identificare i servizi

normalmente erogati in presenza presso gli sportelli dei CPI che possono essere invece fruiti dal cittadino a distanza ovvero comodamente da casa

3. Lo sviluppo di nuovi sistemi informatici, mirati ad ampliare il portafoglio dei servizi offerti in ambito Lavoro e Sociale dalla Regione che sono adeguatamente automatizzati

Adeguamento tecnologico dei sistemi esistenti

Lo sviluppo e attivazione dei diversi applicativi che costituiscono oggi la piattaforma del SIL Abruzzo è avvenuta con tempi e modi estremamente eterogenei e diversificati, nell'arco di un periodo temporale di oltre 15 anni. Questo ha comportato una diversa modalità anche nella gestione informatica degli stessi applicativi, sia in termini di manutenzione finalizzata a mantenerne il corretto funzionamento, sia in termini di evoluzione, spesso particolarmente necessario per rispondere agli adeguamenti normativi.

Il risultato in estrema sintesi è che la piattaforma SIL consiste oggi di sistemi software poco o per nulla integrati ma soprattutto caratterizzati da tecnologie anche molto diverse, pur essendo tendenzialmente o comunque per la gran parte, basati su infrastruttura Microsoft, sia in termini di sistema operativo che di gestione delle banche dati.

Lo sforzo che Regione Abruzzo necessita ora di affrontare, nel quadro generale di reingegnerizzazione della piattaforma del SIL, è anche quello relativo alla omogeneizzazione, verso l'alto, della tecnologia utilizzata, e quindi di un complessivo innalzamento della qualità non solo tecnologica dei sistemi da mettere a disposizione degli operatori del mercato del lavoro abruzzese, ma anche di vera e propria conduzione dal punto di vista più propriamente tecnico da parte dei sistemisti informatici del Sistema Informativo Regionale.

Forti dell'esperienza acquisita, la piattaforma SIL potrà essere basata sulla stessa tecnologia Microsoft e integrata ove conveniente con altre tecnologie avanzate disponibili sul mercato, come ad esempio quelle per la gestione di sistemi esperti o di business intelligence, anche di tipo più classicamente open-source.

Potenziamento del SIL

Il potenziamento della piattaforma del SIL passa necessariamente per diversi interventi che sono richiesti essenzialmente da due scenari operativi, peraltro in continua evoluzione:

- La gestione dei sistemi informativi lavoro a livello nazionale, coordinati da ANPAL, in particolare per quanto riguarda i processi inerenti le politiche attive e quindi l'aggiornamento delle Schede Anagrafiche Professionali dei cittadini italiani, e MLPS, con riguardo allo scambio e allineamento dati delle Comunicazioni Obbligatorie che tracciano i rapporti tra lavoratori e datori di lavoro
- Le dinamiche di interazione e cooperazione tra le diverse tipologie di attori e operatori del mercato del lavoro abruzzese, quali ad esempio i Centri per l'Impiego, le Agenzie per il Lavoro, gli Organismi di Formazione, nonché naturalmente i centri di coordinamento dei diversi dipartimenti e servizi regionali, quali ad esempio Servizio Lavoro (DPG007) e Servizio Autorità di Gestione Unica FESR-FSE (DPA011).

L'architettura federata di gestione dei servizi, e quindi di scambio dei dati tra il nodo regionale e il nodo nazionale di coordinamento, richiede obbligatoriamente che taluni servizi informatici debbano prevedere una corrispondente architettura di comunicazione tra i sistemi regionali e quelli nazionali, che viene ormai storicamente indicata con il termine "cooperazione applicativa". Proprio nel rispetto degli standard emanati a livello nazionale da ANPAL e MLPS, è necessario realizzare i nuovi moduli software che hanno l'obiettivo di potenziare la piattaforma del SIL regionale.

0.1.3 Agenda degli appuntamenti

Il servizio consente agli uffici che erogano servizi per il lavoro di pianificare le fasce orarie di disponibilità al pubblico, in base al personale operativo e alle attività da svolgere. Si tratta quindi di uno strumento di lavoro a disposizione dei soggetti erogatori, che permette poi a cittadine e cittadini di visualizzare gli orari liberi e di scegliere quando e dove farsi assistere nei servizi richiesti.

Come definito da ANPAL, è prevista la presenza di un colloquio bidirezionale tra il nodo ANPAL e quelli regionali per quanto riguarda gli appuntamenti presi per i servizi erogati dai CPI e la gestione degli esiti degli stessi.

L'agenda appuntamenti dovrà essere implementata a livello regionale per:

- Permettere al cittadino accreditato sul SIL di prendere un appuntamento in uno degli uffici regionali disponibili all'erogazione dei diversi servizi
- Permettere al CPI, tramite il sistema Venticinque, di accedere in visualizzazione e gestione degli appuntamenti presi, di compilarne di nuovi, di registrarne gli esiti, alimentando in automatico la gestione dei movimenti del cittadino ed i servizi erogati
- Permettere la cooperazione applicativa con ANPAL per lo scambio delle informazioni necessarie relative alle disponibilità, agli appuntamenti fissati e agli esiti degli stessi.

0.1.4 Tracciabilità delle convocazioni presso i CPI

La gestione del cittadino alla ricerca di occupazione da parte del Centro per l'impiego passa attraverso la storia del rapporto intrattenuto nel tempo tra il cittadino stesso e gli operatori che lo hanno accolto e servito presso gli sportelli. In ambito Reddito di Cittadinanza, ad esempio, ciò è particolarmente di rilievo in quanto in base al numero di convocazioni e di offerte di lavoro fatte dal CPI si decide se il cittadino mantiene o meno il diritto a percepire l'importo a sostegno del reddito in accordo a quanto previsto dal D.L. 4/2019.

Attraverso questo nuovo modulo, il cui funzionamento è basato sullo scambio dati con il nodo nazionale che mantiene l'informazione centralizzata per tutto il territorio italiano, sarà possibile tenere traccia sui sistemi regionali dell'intero percorso fatto dal cittadino presso i CPI, in particolar modo quelli abruzzesi.

0.1.5 Rapporti di lavoro

Il servizio prevede la ricerca e recupero dei Rapporti di Lavoro, mediante specifico servizio ANPAL in cooperazione applicativa, a richiesta o in modalità automatica dal sistema SIL Abruzzo all'atto della presa in carico e alla registrazione delle politiche attive (avendo come riferimento la data inizio indicata dall'operatore pubblico o privato autorizzato). Tale interrogazione deve essere tracciata (tempi ed esito) per permettere un monitoraggio esaustivo in preparazione della documentazione di rendicontazione.

0.1.6 Gestione eventi di condizionalità

La cooperazione con ANPAL e con MLPS consente di gestire anche gli eventi relativi alla condizionalità così come definita ai sensi del D.L. 4/2019 (Reddito di Cittadinanza) e conseguentemente consente al SIL regionale di modificare gli stati ed eventi della nuova politica RC1 relativa al Patto per il lavoro. Il servizio, a seconda delle azioni richieste, permetterà di modificare lo stato della politica attiva coerentemente con uno degli eventi previsti dagli accordi di servizio condivisi con le Regioni e le Province Autonome. Ad esempio, ci si riferisce agli eventi legati alla gestione della politica e alla sua evoluzione in termini di mancata firma del patto per il Lavoro o mancato rispetto delle condizionalità ad esse legate, che devono peraltro essere comunicate ad INPS (attività questa eseguita da ANPAL/MLPS); o anche si tratta degli eventi soggetti a condizionalità del beneficio accertati dal CPI e che devono essere comunicati ad INPS secondo quanto previsto da decreto (il conteggio delle assenze in giustificate, dei rifiuti di offerte congrue e la determinazione della sanzione da applicare sono a carico di INPS).

Attraverso questo sistema:

- il cittadino, accedendo al sistema può visualizzare gli eventi che determinano i meccanismi di condizionalità registrati sul sistema, con riferimento al beneficio riconosciuto e le sanzioni che INPS irroga conseguentemente
- l'operatore del Centro per l'Impiego, che, per i cittadini di cui il CPI ha competenza, accedendo al sistema può inserire, visualizzare e modificare gli eventi che determinano i meccanismi di condizionalità che verranno registrati sul sistema, con riferimento al beneficio riconosciuto agli utenti in carico e le sanzioni che INPS irroga conseguentemente;
- l'operatore degli enti accreditati, che, per i cittadini di cui l'ente ha competenza, accedendo al sistema può inserire, visualizzare e modificare gli eventi che determinano i meccanismi di condizionalità che verranno registrati sul sistema, con riferimento al beneficio riconosciuto agli utenti in carico e le sanzioni che INPS irroga conseguentemente

La tabella di seguito riporta la transcodifica degli eventi della politica "RC1" con i codici dello stato della domanda inviati da INPS e la competenza in merito all'assegnazione dell'evento. In fase transitoria gli eventi determinati da una variazione dello stato della domanda, e notificati attraverso il servizio di cui al paragrafo 2.5, dovranno essere impostati dagli operatori dei CPI, sulla base della corrispondenza del numero protocollo INPS e/o del codice SAP. In fase successiva la variazione dello stato sarà gestita a livello centralizzato dalla piattaforma, e notificata ai CPI di competenza



GIUNTA REGIONALE

attraverso un servizio in cooperazione o sul portale MyANPAL.

Evento politica "RC1"	Descrizione evento	Codice stato beneficiario	Descrizione	Competenza
01 – Proposta	identifica la proposta di stipula di un Patto per il lavoro	AC	accolta	CPI
02 – Iniziata in corso di erogazione	identifica la conferma della stipula di un Patto per il lavoro			CPI
10 – Terminata	identifica i casi per cui il Reddito di Cittadinanza risulti concluso	AN	annullata	INPS
		RV	revocata	INPS
		TE	terminata	INPS
12 – Decaduta	identifica i casi in cui il cittadino decade dal Reddito di Cittadinanza	DE	decaduta	INPS
		BE	decaduta	INPS
13 – Esonerata	identifica i casi per cui, si esonera temporaneamente il Cittadino dagli obblighi di sottoscrizione di un Patto per il lavoro	–	–	CPI
14 – Trasformata	identifica i casi per cui si determina che il cittadino debba essere indirizzato verso altre politiche attive	–	–	CPI
15 – Esclusione	identifica i casi per cui, a seguito di ulteriori controlli, si esclude il cittadino dagli obblighi di sottoscrizione di un Patto per il lavoro	–	–	INPS
–	–	EV	in evidenza alla sede	INPS
–	–	RS	respinta	INPS
–	–	SO	sospesa	INPS

Di seguito sono indicati tutti i possibili eventi, visualizzati dagli utenti, che determinano i meccanismi di condizionalità:

- Mancato rilascio DID
- Mancata sottoscrizione del patto per il lavoro
- Mancata sottoscrizione del PRI
- Mancata partecipazione alle iniziative di politica
- Mancata partecipazione a progetti di utilità sociale
- Mancata presentazione alle convocazioni per Patto per il lavoro
- Mancata presentazione alle iniziative di orientamento
- Mancata accettazione di offerte di lavoro congrue RdC
- Mancata accettazione di offerte di lavoro congrue AdRdC
- Rifiuto di offerta congrua in caso di rinnovo del beneficio RdC
- Mancata accettazione di offerta di lavoro congrua per NASPI

0.1.7 Adeguamento dei servizi di Garanzia Giovani

Il potenziamento del SIL regionale deve necessariamente includere l'allineamento dei servizi disponibili secondo quanto definito dalla normativa nazionale, e già predisposto per lo scambio dati e servizi con i sistemi informatici regionali, relativamente agli standard di gestione della politica di Garanzia Giovani, con riguardo ad esempio:

- Nuova adesione
- Patto di servizio
- Nuovo sistema di profilazione e autoprofilazione
- Procedure durante l'emergenza Covid-19
-

0.1.8 Servizi di profilazione qualitativa e quantitativa

Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori dei Centri per l'impiego (Cpi) durante la fase dell'Orientamento di base è previsto un Servizio di profilazione qualitativa. Attraverso un apposito questionario di profilazione, o Scheda di Orientamento di base, messo a disposizione in una specifica sezione di MyAnpal (la porta di accesso ai servizi digitali dell'Anpal), il servizio consente di raccogliere informazioni sulla situazione di transizione in cui si trova l'utente del Cpi e di identificare la tipologia di supporto di cui necessita per fronteggiarla.

I dati e le informazioni raccolte riguardano, in termini generali:

- a. la frequenza, le modalità e le motivazioni che spingono gli utenti a rivolgersi ai Centri per l'impiego per cercare una nuova occupazione
- b. le aspettative, le risorse personali messe in campo e le difficoltà incontrate in tale ricerca
- c. le strategie, le azioni intraprese e i canali attivati per la ricerca di lavoro.

Tali informazioni devono essere inserite nel sistema e servono a valutare la condizione personale e lavorativa dell'utente e ad elaborare il suo profilo di occupabilità, a partire da uno specifico indice di profilazione qualitativa, per rendere più efficaci le attività orientative e più adeguato il percorso per l'inserimento nel mercato del lavoro.

L'indice di profilazione qualitativa è espresso da un valore compreso tra 1 (meno occupabile) e 5 (più

facilmente occupabile): esso viene attribuito dall'operatore in seguito al colloquio di orientamento, in esito a quanto emerso dalla Scheda di Orientamento di base e coerentemente con l'indice di profilazione

quantitativa calcolato al momento della registrazione sul Sistema Informativo Unitario, al fine di valutare complessivamente la distanza dell'utente dal mercato del lavoro (occupabilità).

Da un punto di vista tecnico, gli output restituiti dal Servizio di profilazione qualitativa (Scheda di Orientamento di base e Indice di profilazione qualitativa) vengono confermati dagli operatori dei Centri per l'impiego e contribuiscono ad integrare le informazioni contenute nella SAP (Scheda Anagrafica e

Professionale) del cittadino.

IL PERCORSO NEL CENTRO PER L'IMPIEGO



La profilazione quantitativa, espressa essenzialmente dall'indice di profiling presente sulla SAP, è stato originariamente calcolato unicamente in base al conferimento della DID.

Al fine di garantire omogeneità sul calcolo dell'indice in funzione di diverse politiche, ANPAL ha proposto di aggiornare l'indice di profiling contenuto all'interno della SAP anche sulla base di eventuali

modifiche dell'indice dovuto appunto alle diverse politiche e conseguentemente ha proposto di mettere a disposizione due servizi che, dato il codice fiscale dell'utente, restituiscano rispettivamente:

- lo storico degli indici calcolati (con indicazione della fonte DID, AdR)
- l'indice in corso di validità

0.1.9 Cooperazione con ANPAL per incrocio domanda e offerta di lavoro

Il servizio di gestione delle vacancy pubblicate dalle imprese e dei CV inseriti dai cittadini candidati a soddisfarne la richiesta è stato tradizionalmente gestito dal sistema Cliclavoro attivato da MLPS mediante scambio dati e allineamento sistematico con i sistemi informativi regionali.

ANPAL nel 2019 ha integrato il sistema di gestione della IDO (incrocio domanda offerta) rendendo disponibile una nuova funzionalità per l'inserimento, all'interno di ciascuna vacancy, degli esiti del colloquio e dell'eventuale Comunicazione Obbligatoria, con la contestuale chiusura del ciclo di ricerca del lavoro. In questo senso, è in fase di perfezionamento un meccanismo di scambio informazioni tra nodo nazionale e nodo regionale per la gestione di questi nuovi dati, che aprono la possibilità a nuovi ulteriori servizi automatizzati a supporto dell'attività degli operatori dei CPI. L'evoluzione della piattaforma di gestione della IDO è stata prevista nell'ambito dell'applicazione del Reddito di Cittadinanza, in conformità al D.L. 4/2019

0.1.10 Migrazione su ambiente cloud ANPAL

ANPAL ha attivato il servizio di gestione del Nodo di Coordinamento Nazionale delle Comunicazioni Obbligatorie in ambiente cloud.

La regione Abruzzo intende migrare il canale di comunicazione tra NCN e nodo regionale da quello finora utilizzato, basato su Porta di Dominio su entrambe gli end-point, a quello di nuova attivazione, che prevede appunto l'end point lato nodo nazionale in ambiente cloud.

Dal punto di vista tecnico l'attività prevede:

- Sostituzione della PDD regionale utilizzata per lo scambio delle CO con i nuovi servizi standard previsti al livello nazionale
- intervento in collaborazione con ANPAL per le prove di notifica pubblicazione
- configurazione e definitiva messa in esercizio

0.1.11 Completamento del sistema regionale di gestione dell'accreditamento

Regione Abruzzo si è recentemente dotata di un sistema per la gestione dell'accreditamento dei soggetti interessati a partecipare attivamente alle politiche per il lavoro. Il sistema già realizzato e di imminente attivazione consente la gestione informatizzata dell'acquisizione delle domande di accreditamento da parte degli Organismi di Formazione

Regione Abruzzo intende:

- Estendere l'utilizzo del sistema alle Agenzie per il Lavoro e alle altre tipologie di enti accreditati
- Migliorare la fruizione dei servizi di acquisizione e validazione delle domande
- Adeguare la procedura informatica alle variazioni eventuali dei format per la compilazione e invio delle domande di accreditamento

0.1.12 Servizi CPI erogati in modalità a distanza

Il Dipartimento Lavoro e Sociale ha già avviato la realizzazione di servizi fruibili a distanza, quindi senza la necessità di recarsi presso il CPI, attraverso dispositivi mobili remoti, accedendo via internet ai portali web o attraverso le app per smartphone disponibili.

Nella direzione di ampliare il portafoglio di servizi offerti in modo “smart”, ne sono stati già identificati alcuni ed altri sono in via di definizione.

A mero titolo esemplificativo:

- Produzione del C2 storico
- Certificato dello stato di disoccupazione
- Convalida DID e stipula del Patto di Servizio
- Formalizzazione degli impegni concordati nel PSP e convalida, ecc ecc

3.6 Spese generali e per l’attuazione

Il monitoraggio e la rendicontazione della spesa delle risorse connesse al potenziamento costituisce un elemento di qualità del Piano. Potranno essere quindi attivati servizi di assistenza tecnica anche per affrontare le complesse rendicontazioni derivanti dall’utilizzo dei Fondi Comunitari, previste dal Piano di rafforzamento.

3.7 Soggetti Attuatori

Soggetti attuatori del piano sono:

- Regione Abruzzo: organizzazione dei concorsi, formazione, e implementazione dei sistemi informativi connessi ai CPI; Le attività di comunicazione coordinata e di assistenza tecnica possono essere realizzate anche con enti in house;
- Comuni: potenziamento anche infrastrutturale delle sedi.

Nell’ambito delle risorse complessive attribuite dal DM 74/2019 alla Regione Abruzzo per il biennio 2019/20, pari a 21,6 M euro, il Piano si articola in 3 obiettivi e 11 linee d’intervento, riconducibili alle aree d’intervento denominate “Organizzazione” e “Strutture ed Infrastrutture” ed ai soggetti attuatori individuati.

Il rapporto tra spesa corrente e spesa per investimento, definito dal presente documento di Piano, è di norma pari rispettivamente al 30% e 70% della spesa totale che potrà essere modificato, per quel che riguarda la quota regionale, sulla base dei progetti di coordinamento regionale, salvaguardando la quota più significativa agli investimenti.

Riprogrammazione delle risorse

Al fine di garantire la completa realizzazione della spesa come previsto dal DM 74/2019, sulla base degli esiti del monitoraggio, la Regione Abruzzo potrà effettuare la riprogrammazione delle risorse previste

4 Monitoraggio

A partire dall'approvazione del presente Piano regionale, la Regione Abruzzo si dota di modalità e strumenti che consentono un aggiornamento continuo dei suoi contenuti, in funzione dell'evoluzione della normativa nazionale e regionale, degli atti di programmazione approvati e delle iniziative attivate. Il costante aggiornamento potrà tener conto anche dello sviluppo di eventuali procedure e di studi che approfondiscono e implementano il sistema delle conoscenze, assicurato dagli osservatori. Il monitoraggio del Piano misurerà l'efficacia delle politiche di piano e costituisce pertanto uno strumento per garantire l'aderenza dello stesso alle reali esigenze dei CPI, dei cittadini e delle imprese. Relazioni periodiche di monitoraggio saranno richieste ai soggetti attuatori e trasmesse dalla Regione ad Anpal con cadenza trimestrale e potranno evidenziare la necessità di ricalibrare o riorientare alcune linee d'intervento. Una specifica sezione della relazione degli stati di avanzamento riguarderà la copertura dei livelli essenziali delle prestazioni. Una cabina di regia costituita dalla Regione Abruzzo verificherà gli avanzamenti del Piano regionale di potenziamento dei CPI.

4.1 Monitoraggio finanziario

Parallelamente all'approvazione del presente Piano regionale, la Regione Abruzzo si doterà di sistemi di verifica e controllo sulle modalità di spesa delle risorse del Piano sulla base delle azioni indicate, tale da permettere di conoscere in tempo reale l'avanzamento concreto nell'attuazione del Piano stesso e porre in essere i correttivi che si dovessero rendere necessari.

Nella maggior parte dei casi il controllo finanziario dei flussi di spesa sarà abbastanza agevole, perché essendo rimasti i Centri per l'Impiego incardinati all'interno del Dipartimento del Lavoro, i pagamenti relativi all'attuazione delle azioni saranno posti in essere dai Centri di spesa propri della Regione e questo agevolerà ogni forma di controllo.

Infatti, sia che si tratti di spese per il sistema informativo e la rete infrastrutturale informatica, sia che si tratti di spese più propriamente dirette ad ampliare o consolidare la rete delle infrastrutture vere e proprie che sono poi le sedi degli uffici, si tratta di spese sostenute dagli Uffici regionali e pertanto creando un opportuno collegamento informatico con questi uffici e con gli uffici di ragioneria addetti al pagamento delle spese sarà possibile avere il monitoraggio richiesto nella duplice forma di competenza sia degli Uffici del Dipartimento, sia degli Uffici del Ministero responsabili del controllo e della verifica.

Inoltre, nelle ipotesi in cui le risorse siano attribuite ai Comuni che sono titolari degli edifici che sono sede dei Centri, perché siano loro a predisporre i progetti e provvedere alle loro realizzazione, si creerà un sistema di monitoraggio della spesa che veda coinvolti i comuni incaricati ai quali saranno trasferite le risorse finanziarie necessarie all'esecuzione delle opere.

Si provvederà, pertanto, alla creazione di un software simile a quello utilizzato per il monitoraggio dell'avanzamento della spesa dei Programmi Comunitari FESR e FSE, in base al quale prevedere una suddivisione in segmenti a secondo delle linee di spese previste nel Piano e che avranno ottenuto l'approvazione da parte del Ministero.

Sulla base di questo software, si predisporrà un programma temporale di avanzamento della spesa, con delle mile stones o momenti di verifica temporale, in maniera tale da avere man mano il quadro



GIUNTA REGIONALE

dell'avanzamento nella realizzazione delle azioni del piano, anche con il conforto delle spese intanto sostenute e verificate.

Il software, a quel punto, sarà installato su una piattaforma condivisa con i responsabili del Ministero, in maniera tale che gli stessi potranno effettuare le loro verifiche in tempo reale, oltre che alla scadenza delle mile stones. La piattaforma sarà curata e incrementata con personale di assistenza tecnica da prevedere nell'ambito della spesa per le attività generali, mentre il software sarà creato con le spese dei sistemi informativi.

Il costante aggiornamento potrà tener conto anche dello sviluppo di eventuali procedure e di studi che approfondiscono e implementano il sistema delle conoscenze, assicurato dagli osservatori. Il monitoraggio del Piano misurerà l'efficacia delle politiche di piano e costituirà pertanto uno strumento per garantire l'aderenza dello stesso alle reali esigenze dei CPI, dei cittadini e delle imprese.

Relazioni periodiche di monitoraggio saranno richieste ai soggetti attuatori e trasmesse dalla Regione al Ministero e ad Anpal con cadenza trimestrale e potranno evidenziare la necessità di ricalibrare o riorientare alcune linee d'intervento.

Il Dipartimento del Lavoro della Regione Abruzzo, comunque, garantisce la verifica costante degli avanzamenti del Piano regionale di potenziamento dei CPI.

4.2 Monitoraggio dei Livelli essenziali di prestazione (LEP)

La Regione Abruzzo effettuerà un monitoraggio in termini di valutazione di efficacia ed efficienza dei Livelli Essenziali di Prestazione (LEP) posti in essere dai CPI analizzando i dati e un set di informazioni ben preciso che avranno come fonte principalmente il Sistema Informativo per il Lavoro regionale.

Si tratterà l'utente dal momento di richiesta di servizi presso il Centro dell'Impiego fino alla fine del proprio percorso che si può sintetizzare così: accesso ai servizi, analisi e valutazione del bisogno specifico mediante orientamenti e colloqui di gruppo e individuali, progettazione personalizzata del percorso, individuazione degli impegni che i richiedenti dovranno assumere in modo da verificare che sia in linea con gli obiettivi dei LEP prefissati nel tempo dal Dipartimento Lavoro – Sociale.

Questo passaggio di analisi compiuto sui dati che saranno via via raccolti è di fondamentale importanza poiché rappresenta un ulteriore elemento di valutazione dei SPI e della loro adeguatezza.

Il monitoraggio dei LEP considera, quindi:

- per ciò che concerne **valutazione di efficienza**, un insieme di dati che permettano di calcolare indicatori e/o indici relativi ai tempi di erogazione dei servizi e al rendimento dei servizi per il lavoro erogati agli utenti.
- per ciò che concerne **valutazione di efficacia**, dati ricavabili dal Sistema Informativo regionale per misurare gli utenti raggiunti dai SPI.

Al fine di consentire una analisi più approfondita, che assicuri una comparazione efficace dei risultati tra i diversi LEP erogati e che permetta di **raggiungere come obiettivi la riduzione dei tempi di attesa e la riduzione dei tempi di gestione della pratica da parte degli utenti coinvolti**.

Partendo da questo set di dati, si possono quindi definire degli indicatori/indici omogenei utili per il raffronto ed il decision support.

Azioni quali la DID, Orientamento di base, Patto di Servizio, Orientamento Specialistico, Accompagnamento al Lavoro e per finire incrocio Domanda /Offerta **devono essere tradotte in indicatori ed indici che consentano di** monitorare in tempo quasi reale l'andamento delle attività da cui trarre indicazioni precise per il miglioramento infrastrutturale e il potenziamento di innovazione tecnologica, rafforzamento delle attività e del personale con particolare riferimento a specifici profili professionali funzionali al raggiungimento degli obiettivi.

Descrizione Indicatori/Indici

Gli indicatori proposti (tanto sul lato dell'efficienza quanto su quello dell'efficacia), data la natura dei dati a disposizione, sono rappresentati dal rapporto (espresso in forma percentuale) fra un numeratore e un denominatore. In altre parole, rappresentano delle medie aritmetiche semplici, vale



GIUNTA REGIONALE

a dire valori che si ottengono sommando tutti i dati e dividendo la somma per il numero dei dati stessi.

Il focus è descrivere il processo statistico alla base della formulazione degli indicatori/indici, evidenziando, eventualmente, la necessità di eventuali correzioni di distorsioni, stime dell'errore etc...

Elementi minimi per ciascun indicatore/indice:

- Nome indicatore/indice
- Come è definito (modalità calcolo)
- A cosa serve (che fenomeno intende rappresentare)
- Quali sono i range dei valori
- Come è rappresentato
- Fonte



GIUNTA REGIONALE

Indicatori per il Livelli Essenziali di Prestazioni	Descrizione
Capacità di accoglienza dei CPI	Indica il rapporto tra il numero di utenti accolti in un primo incontro conoscitivo o informativo e per il totale delle DID (numero totale potenziale di utenti interessati). Il dato è visualizzabile per ciascun CPI abruzzese e in forma aggregata per l'intera Regione. Si considera bassa efficienza quando la percentuale è minore del 30%; media efficienza con una percentuale compresa tra il 31 ed il 70%, alta efficienza con una percentuale maggiore del 70%
Capacità di supporto amministrativo dei CPI	Serve a misurare il tasso di dipendenza dai CPI dell'utenza rispetto alle procedure amministrative, ovvero, dal lato dei CPI, misurare la capacità di prendere in carico e supportare l'utenza. Il dato è visualizzabile per ciascun CPI abruzzese e in forma aggregata per l'intera Regione. Si considera bassa efficienza quando la percentuale è minore del 30%; media efficienza con una percentuale compresa tra il 31 ed il 70%, alta efficienza con una percentuale maggiore del 70%
Capacità di orientamento di base dei CPI	Indica il rapporto tra il numero di utenti ai quali è stato effettuato l'orientamento di base e il totale delle DID (numero totale potenziale di utenti interessati) il dato è visualizzabile per ciascun CPI abruzzese e in forma aggregata per l'intera Regione. Si considera bassa efficienza quando la percentuale è minore del 30%; media efficienza con una percentuale compresa tra il 31 ed il 70%, alta efficienza con una percentuale maggiore del 70%
Efficacia amministrativa nella riduzione dei tempi di disoccupazione	Viene espresso come rapporto tra il numero di utenti che ha sottoscritto un Patto di Servizio per il totale delle DID, ovvero delle dichiarazioni di immediata disponibilità propedeutiche alla firma del patto personalizzato. Se la percentuale è inferiore al 30% l'efficacia è considerata bassa; con percentuale compresa tra 31% e 70% l'efficacia è considerata media; con percentuale > 71% l'efficacia è considerata alta. Il dato è visualizzabile per ciascun CPI abruzzese e in forma aggregata per l'intera Regione
Capacità di orientamento specialistico dei CPI	Indica il rapporto tra il numero di utenti ai quali è stato effettuato l'orientamento specialistico il totale delle DID (numero totale potenziale di utenti interessati). Se la percentuale è inferiore al 30% l'efficacia è considerata bassa; con percentuale compresa tra 31% e 70% l'efficacia è considerata media; con percentuale > 71% l'efficacia è considerata alta. Il dato è visualizzabile per ciascun CPI abruzzese e in forma aggregata per l'intera Regione
Capacità di accompagnamento dei CPI	Serve per quantificare la stabilizzazione del lavoro, ovvero per calcolare il numero dei rapporti trasformati da tempo determinato a tempo indeterminato. E' espresso tramite un valore percentuale. Si considera bassa efficienza quando la percentuale è minore del 30%; media efficienza con una percentuale compresa tra il 31 ed il 70%, alta efficienza con una percentuale maggiore del



GIUNTA REGIONALE

70%	
Attivazione di tirocinio	È la percentuale di utenti, tra coloro che hanno siglato un PdS, ai quali viene attivato un tirocinio. Concorre alla determinazione dell'efficacia dei CPI nel favorire il primo inserimento lavorativo o l'eventuale reinserimento. Se la percentuale è inferiore al 20% l'efficacia è considerata bassa; con percentuale compresa tra 21% e 40% l'efficacia è considerata media; con percentuale > 41% l'efficacia è considerata alta. Il dato è visualizzabile per ciascun CPI abruzzese e in forma aggregata per l'intera Regione
Efficacia dei CPI nell'incrocio domanda/offerta	Misura l'efficacia dei CPI nel ridurre il tasso di disoccupazione considerando le assunzioni registrate tramite comunicazione obbligatoria e i Patti di Servizio stipulati dagli utenti nei CPI e calcolando, quindi, la percentuale di utenti sottoscrittori di PdS che hanno trovato lavoro. Se la percentuale è inferiore al 10% l'efficacia è considerata bassa; con percentuale compresa tra 11% e 30% l'efficacia è considerata media; con percentuale > 31% l'efficacia è considerata alta. Il dato è visualizzabile per ciascun CPI abruzzese e in forma aggregata per l'intera Regione