

- Incontri e sessioni di promozione e diffusione del "Repertorio regionale delle competenze e dei profili formativi" verso gli operatori dei sistemi di Istruzione/Formazione/Lavoro e di promozione e diffusione del Sistema di Accreditamento regionale
- Analisi di primo livello, in modalità desk, sulle forme e sui contenuti dei Repertori delle competenze e dei profili professionali inseriti on line da cinque Regioni
- Nota metodologica per la progettazione di una mappatura georeferenziata dei servizi per il lavoro web oriented
- Assistenza tecnica ai tavoli regionali per la pubblicazione on line del Repertorio regionale delle competenze e dei profili formativi
- Assistenza tecnica all'implementazione del Sistema di Accreditamento regionale finalizzata all'allineamento dei requisiti individuati dalla disciplina sull'accREDITAMENTO con quelli definiti nel quadro normativo nazionale

INCREASE - SERVIZI E PRODOTTI FORMATIVI PER GLI OPERATORI DEI SPL

Il progetto avviato il 1 gennaio 2012, si concluderà il 31 dicembre 2014, è finanziato dal Ministero del Lavoro, Direzione Generale per le Politiche Attive e Passive del Lavoro

L'intervento, del valore di € 3 088 170,00, risponde all'obiettivo di contribuire allo sviluppo e alla diffusione di percorsi per la formazione e l'aggiornamento di chi opera nell'ambito delle politiche del lavoro, per far crescere le competenze professionali degli operatori e dei responsabili dei servizi per il lavoro attraverso la sperimentazione e la modellizzazione di metodologie e contenuti per il miglioramento delle professionalità e supportando la crescita dell'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

Al 31 dicembre 2013 ha conseguito gli obiettivi prefissati: completata la produzione di 2 percorsi formativi destinati rispettivamente agli operatori che si occupano del processo di erogazione dei servizi di placement nelle scuole superiori e ai "nuovi operatori privati" che intervengono sul Mercato del Lavoro

Realizzati 5 interventi di sperimentazione metodologica dei percorsi formativi progettati, garantendo la consulenza nel corso della sperimentazione, nonché il supporto tutoriale sui moduli blended e l'assistenza agli utenti sull'ambiente di formazione. Effettuate 3 sperimentazioni tecnologiche relative a modalità innovative per la formazione online e realizzato 1 documento sullo stato di attuazione delle ultime riforme sul tema del lavoro, per consentire un adeguato allineamento tra i materiali didattici attualmente in fase di produzione e le reali esigenze di aggiornamento degli operatori del Mercato del Lavoro

SUPPORTO ALLA TRANSNAZIONALITÀ

Il progetto avviato il 1 gennaio 2012, con conclusione prevista per il 31 dicembre 2014, è finanziato dal Ministero del Lavoro, Direzione Generale per le Politiche Attive e Passive del Lavoro

L'intervento, del valore di € 2 189 000,00, realizza attività volte a promuovere il raccordo delle politiche nazionali con le politiche europee, favorendo la convergenza del nostro Paese con gli approcci e le indicazioni comunitarie e contribuendo a sviluppare una cultura del confronto internazionale per la

definizione delle strategie e l'attuazione delle politiche attive del lavoro. Il Progetto intende migliorare la capacità di confronto delle istituzioni italiane - amministrazioni centrali e regionali - con esperienze, approcci, modalità presenti in altri contesti dell'UE, per la definizione di politiche, strumenti e metodologie d'intervento, attraverso il confronto permanente e l'apprendimento basato sullo scambio di buone prassi, benchmarking e partenariati per la cooperazione. Al 31 dicembre 2013 le attività realizzate hanno contribuito a promuovere, in linea con gli orientamenti comunitari, il confronto sistematico con le amministrazioni e le agenzie omologhe degli altri Stati membri e la cooperazione transnazionale. In particolare, sono stati realizzati 5 seminari di scambio e confronto internazionale, realizzate 3 visite di studio per il confronto su politiche, misure e prassi; 1 conferenza internazionale per la promozione di temi d'interesse comune e 1 seminario con tutte le Regioni sulla tematica della transnazionalità.

EUROSOCIAL II

Il programma Eurosocal II, avviato nell'aprile del 2012 con conclusione prevista per dicembre 2014, è finanziato dalla Commissione Europea, per un valore di € 520.172,00 ed è un Programma UE che nasce nell'ambito degli accordi stipulati durante il Summit dei Capi di Stato e di Governo UE - America Latina. Il programma prevede interventi di assistenza tecnica e interscambio tra paesi europei e latinoamericani in 10 differenti aree tematiche per supportare i paesi latinoamericani nel loro processo di sviluppo e democratizzazione, richiedendo ai paesi offerenti, tra cui l'Italia, di proporre buone prassi di indirizzo per processi di riforma nei paesi destinatari. L'obiettivo generale del programma Eurosocal II è quello di contribuire all'aumento della coesione sociale in America Latina, supportando l'applicazione di politiche pubbliche nazionali volte a migliorare i livelli di coesione sociale, rafforzando, al contempo, le istituzioni incaricate di porle in essere. Italia Lavoro S.p.A. ha proposto ai paesi beneficiari l'omogeneizzazione dei Sistemi Informativi per il Lavoro e dei Sistemi Osservatorio del Lavoro, forte dell'esperienza già realizzata in America Latina, dell'appoggio dell'Argentina e della richiesta specifica fatta dai beneficiari, in particolare Brasile, Argentina, Costa Rica e Paraguay, Cile, Perù, Ecuador, El Salvador e Colombia.

Nel 2013 Italia Lavoro S.p.A. ha trasferito il SIL in Colombia, Perù e Costa Rica. Il Cile ha rinunciato. Sono state rilasciate le proposte operative di sviluppo dei sistemi informativi lavoro ai 4 paesi richiedenti (Costa Rica, Colombia, Perù e Guatemala). È stato predisposto e discusso con le controparti (Colombia, Costa Rica e Perù) il documento metodologico per l'integrazione dei servizi sulle competenze trasversali tra gli altri servizi offerti dai CPI.

ENTI BILATERALI

Il progetto, avviato nel luglio 2012 con conclusione prevista a dicembre 2014, è finanziato dal Ministero del Lavoro, Direzione Generale per le Politiche dei Servizi per il Lavoro e presenta un valore di € 1.845.676,13. L'azione prevede di realizzare, con il concorso delle Partecipazioni Statali (PS), comparativamente più rappresentative a livello nazionale, un sistema permanente di conoscenza strutturata sui sistemi e organismi bilaterali e sui servizi, tutele e prestazioni da questi erogati che permetta di mettere a disposizione una serie di strumenti e prodotti, per cittadini ed imprese - il rapporto nazionale sugli

EEBB, le schede descrittive sugli EEBB e i servizi erogati, il glossario sulla bilateralità - nonché per i decisori e attori pubblici e privati, PS ed EEBB compresi - quali il censimento nazionale degli EEBB, la mappatura dei servizi, delle prestazioni e delle tutele contrattuali da questi previsti, il sistema di rilevazione e monitoraggio dei servizi erogati dagli EEBB, l'elaborazione di analisi sui servizi erogati dagli EEBB partecipanti alla rilevazione e al monitoraggio

Nel 2013 il progetto ha realizzato, in collaborazione con le Parti Sociali: 1 Rapporto nazionale sui sistemi bilaterali, 30 schede descrittive sugli EB nazionali e 1 glossario della bilateralità

Inoltre è stato realizzato il Censimento Nazionale degli Enti Bilaterali non soggetti a controllo e 1 Report di mappatura dei servizi e delle prestazioni. Infine è stata resa operativa la gestione organizzativa del processo della Intesa con le Parti Sociali, attraverso WS tematici e la configurazione del Team di back-end

LAVORO FEMMINILE NEL MEZZOGIORNO - LA.FEM.ME

Il progetto, attivo dal 2011 con conclusione prevista a dicembre 2014, è finanziato dal Ministero del Lavoro, Direzione Generale per le Politiche dei Servizi per il Lavoro. L'iniziativa, del valore di € 3.546.943,90, risponde all'obiettivo di favorire l'aumento della partecipazione femminile al lavoro nelle Regioni dell'Obiettivo Convergenza, in primo luogo attraverso la promozione e la diffusione di misure di welfare aziendale e di flessibilità organizzativa e oraria nelle aziende.

Al 31 dicembre 2013 è stata realizzata una prima mappatura degli standard di qualità dei servizi di conciliazione, è stato attivato il servizio on line sulle pratiche e le misure di conciliazione lavoro famiglia sul sito di Italia Lavoro S.p.A., sono state elaborate proposte di intervento presso le Regioni e realizzati 30 workshop/percorsi formativi sulle tematiche del progetto rivolte ad aziende e parti sociali, sono state attivate le sperimentazioni presso le aziende riguardanti misure e interventi di flessibilità organizzativa e orari, misure di accompagnamento alla maternità, piani di welfare aziendali. Ed infine, sono stati realizzati la prima tappa del workshop tematico e due seminari interregionali.

FLESSIBILITA', CONCILIAZIONE LAVORO FAMIGLIA, ACCESSO AL CREDITO ALLE DONNE.

Il progetto, avviato nel luglio 2013, si concluderà nel giugno 2014, è finanziato dal Ministero del Lavoro, Direzione Generale per le Politiche dei Servizi per il Lavoro/Ufficio della Consigliera Nazionale di Parità. L'iniziativa, del valore di € 146.000,00 ha l'obiettivo di supportare l'Ufficio della Consigliera Nazionale di Parità nell'espletamento delle sue funzioni a tutela e garanzia delle pari opportunità nel lavoro. Sulla base dell'esperienza pluriennale di assistenza all'Ufficio della Consigliera Nazionale di Parità il progetto intende consolidare un servizio di supporto che consenta l'accesso ad informazioni e dati sui temi di interesse dell'Ufficio e di organizzare e realizzare le attività di informazione e di aggiornamento della Rete dei consiglieri e delle consigliere di Parità. Nel 2013 sono stati elaborati 2 documenti e 1 strumento di diffusione a supporto della realizzazione dei 10 momenti di confronto e di informazione sugli strumenti contrattuali e sociali che introducono misure di flessibilità oraria, congedi di maternità e parentali, ecc.

Progetti conclusi nel 2013***OCCUPAZIONE E SVILUPPO DELLA COMUNITÀ DEGLI ITALIANI ALL'ESTERO - ITES***

Il programma, realizzato in raccordo con il Ministero degli Esteri e finanziato con decreto del Ministero del Lavoro, è partito nel 2006 e si è concluso a marzo 2013. L'intervento, del valore di € 6.100.000,00, sviluppa azioni di assistenza tecnica volte a favorire lo sviluppo delle opportunità di lavoro per gli italiani residenti all'estero in un'ottica di più ampia integrazione con il mercato del lavoro italiano attraverso la qualificazione dei servizi formativi e il miglioramento dell'efficacia occupazionale degli interventi.

Gli obiettivi principali previsti dall'azione prevedevano l'animazione di 3 reti di servizi internazionali con i paesi di Argentina, Brasile, Uruguay, per la formazione ed il lavoro delle comunità di italiani, azioni volte a favorire l'inserimento al lavoro di ulteriori italiani all'estero nei 3 paesi attraverso la realizzazione di tirocini di inserimento lavorativo.

Il programma ITES nel 2013 ha completato la rendicontazione relativa ai 441 tirocini totali realizzati dal programma, che hanno permesso di inserire al lavoro 23 italiani in Brasile, 334 in Argentina e 84 in Uruguay.

PO.SS.IA.MO! PARI OPPORTUNITÀ, SALUTE E SICUREZZA, INTERVENTI E AZIONI MIRATE E ORIENTATE

Il progetto, avviato nel 2012 e concluso nel dicembre 2013, è stato finanziato dal Ministero del Lavoro, Direzione Generale per le Politiche dei Servizi per il Lavoro/Ufficio della Consigliera Nazionale di Parità. L'iniziativa, del valore di € 285.000,00, ha avuto l'obiettivo di supportare l'Ufficio della Consigliera Nazionale di Parità nell'espletamento delle sue funzioni a tutela e garanzia delle pari opportunità nel lavoro.

L'intervento nel 2013 ha reso disponibile un documento di presentazione degli interventi funzionali a sostenere l'accesso alle politiche attive del lavoro da parte delle donne, con priorità ai programmi di politica promossi dal Ministero del Lavoro, ha realizzato 15 seminari di orientamento alle donne disoccupate, su format e con relatori concordati con la Consigliera nazionale di parità e 25 incontri seminariali di aggiornamento, approfondimento, scambio e/o diffusione di livello nazionale, comunitario e internazionale sulle tematiche prioritarie di intervento definite dalla Consigliera nazionale.

EVOLUZIONE DEGLI ASSET AZIENDALI

Italia Lavoro S.p.A., attraverso l'esperienza maturata nel tempo nell'attuazione dei progetti e programmi nazionali e regionali, dispone di una serie di *strumenti e di presidi tecnici* che hanno consentito e consentono - con sempre maggiore rilevanza - la costruzione di un efficace ed efficiente *sistema di relazioni con i diversi attori* del mercato del lavoro (nazionali e territoriali, istituzionali, operativi e di rappresentanza delle imprese e dei lavoratori). L'insieme di tali asset e strumenti, che costituiscono il *knowledge aziendale*, sono finalizzati al rafforzamento della capacità di programmazione e di governo delle politiche attive del lavoro.

LE PIATTAFORME DI SERVIZIO PER LE POLITICHE ATTIVE - PLUS E PGI

La *Piattaforma di servizi delle politiche attive - PLUS* è una piattaforma tecnologica, accessibile da internet, che consente di fornire supporto alla rete dei servizi pubblici e privati per la progettazione delle politiche attive del lavoro, per l'erogazione dei servizi ai lavoratori e alle imprese e per il monitoraggio e la valutazione delle azioni. La PLUS costituisce una delle fonti informative del monitoraggio di Italia Lavoro S.p.A. La piattaforma è in grado di gestire le azioni e strumenti relativi alle politiche di *welfare to work*, le azioni necessarie alla gestione dei contratti a contenuto formativo quali i tirocini, gli interventi verso la domanda di lavoro e a supporto dell'integrazione tra operatori pubblici e privati del lavoro. Lo strumento è costruito in maniera flessibile e consente un'ampia personalizzazione potendo essere configurata in base ai servizi che si intendono erogare e al modello organizzativo dei servizi che la usano, garantendo differenti livelli di accessibilità ai dati e alle funzionalità, in base al ruolo e alle competenze degli attori nelle varie fasi del processo di erogazione dei servizi. Nel corso del 2013 sono state sviluppate funzioni per l'interfacciamento con il sistema Zucchetti di gestione delle paghe e dei contributi in ottica di automatizzazione delle funzioni di pagamento delle borse di studio dei tirocinanti. Tale piattaforma viene aggiornata costantemente rispetto agli standard definiti a livello nazionale e quindi si configura come un valido supporto in via sussidiaria a disposizione degli attori che non hanno ancora sviluppato sistemi informativi adeguati rispetto agli standard. Sono inoltre state utilizzate le funzionalità di gestione della componente economico-finanziaria dei percorsi di politica attiva e funzionalità per l'esportazione dei dati amministrativi necessari alle attività di certificazione della spesa in grado di alimentare in modalità batch il sistema informativo del Ministero del Lavoro (SIGMA).

La piattaforma PGI (Piattaforma per la Gestione di Incentivi) nasce nel 2010 per il progetto A R C O. Consente di gestire la presentazione di domande di contributo per assunzione, per la presentazione di progetti (ex innovazione di processo o di prodotto), per la creazione d'impresa da parte delle aziende secondo una logica di "bando a sportello".

Fornisce tutta la strumentazione necessaria alla registrazione delle imprese online, alla richiesta del contributo ed alla gestione delle attività di back office per il controllo e la validazione delle domande, la predisposizione delle graduatorie, l'invio automatico a SAP per la scrittura contabile e la gestione del pagamento, le attività di predisposizione dei flussi di rendicontazione verso il sistema Sigma del Ministero del Lavoro.

Tra gli obiettivi del sistema PGI si è posta particolare attenzione nella smaterializzazione dei documenti in ottica di efficienza e semplificazione amministrativa. Oggi tutte le domande vengono raccolte via web e la documentazione richiesta viene acquisita in via elettronica.

Nel corso del 2013 le attività sulla PGI si sono concentrate, oltre che sul supporto dei progetti attivi (AMVA Apprendistato, Impresa continua, AsSap, FlixO Alto Apprendistato, Dirigenti Over 50, Manager to Work) sull'implementazione di funzionalità per l'integrazione con il sistema SAP per la gestione automatizzata dei pagamenti e per la predisposizione dei flussi per la rendicontazione verso il sistema Sigma del Ministero del Lavoro.

Tali attività hanno riguardato la progettazione e l'implementazione di nuove funzionalità per la gestione del mandato di pagamento cumulativo per insiemi di domande di contributo, la realizzazione delle procedure automatizzate per la rendicontazione con la creazione di un profilo dedicato per il controllo di gestione relativamente alle funzioni di rendicontazione ed in particolare definizione degli elementi necessari alla rendicontazione (codici del piano finanziario, tipologia del giustificativo, tipologia del costo, documentazione elettronica a supporto della rendicontazione della spesa), gestione dei mandati di pagamento (acquisizione dei codici dei mandati, degli importi e della copia in formato elettronico del documento attestante l'ordine di pagamento / l'effettuato pagamento), definizione dell'arco temporale relativo alla fase di rendicontazione ed elaborazione del totale rendicontabile per la predisposizione delle D.D.R. (Domande Di Rimborso), archiviazione e storicizzazione dei file prodotti per la rendicontazione.

SISTEMA INFORMATIVO MINORI. LA PIATTAFORMA SIM

Nel corso del 2013 è stato realizzato il Sistema Informativo dei Minori Stranieri Non Accompagnati (SIM) per conto della Direzione Generale dell'Immigrazione del Ministero del Lavoro, oggi in sperimentazione in 6 territori italiani, con l'obiettivo di consentire il censimento e il monitoraggio della presenza dei minori stranieri non accompagnati presenti sul territorio italiano. Attraverso la piattaforma SIM i vari attori istituzionali (Questure, Comuni, Giudici tutelari o Tribunali ordinari per i minorenni) agiscono in sinergia nel tracciare gli spostamenti del minore, dall'arrivo sul territorio italiano, all'accoglienza in strutture autorizzate, alla presa in carico da parte dei comuni, ai trasferimenti da un territorio all'altro, fino al completo inserimento e autonomia oppure al rimpatrio assistito.

IL SISTEMA INTEGRATO DI BANCHE DATI

Il *sistema integrato di banche dati* (Banca Dati Documentale e Normativa, Banca Dati sul Benchmarking, Banca Dati delle Buone Prassi, La Mediateca sul Lavoro e le Banche Dati Statistiche) basato sul patrimonio informativo raccolto negli anni, costituisce un importante patrimonio qualificato di informazioni, aggiornato e fruibile all'interno e all'esterno dell'azienda, a disposizione di tutti coloro che operano in questo settore.

Nel corso del 2013 si è proceduto con la gestione e la manutenzione del sistema applicativo, basato su strumenti open source.

LA BANCA DATI DEGLI INCENTIVI (SISTEMA PASS)

Il sistema PASS finalizzato alla raccolta e alla diffusione di informazioni strutturate sugli incentivi nazionali e regionali denominato Banca Dati Incentivi, censisce gli incentivi per lavoratori, aziende e/o intermediari disponibili su tutto il territorio nazionale nell'ambito del mercato del lavoro, raccogliendo tutte le opportunità, le agevolazioni, le iniziative e i bandi a livello nazionale e rendendoli disponibili su web per la selezione e la consultazione attraverso un motore di ricerca. Nel corso del 2013 si è proceduto con la gestione e la manutenzione del sistema applicativo.

IL SISTEMA DI MONITORAGGIO

Un punto di forza nel modello di intervento di Italia Lavoro S.p.A. è rappresentato dal *sistema per la programmazione ed il monitoraggio* delle azioni e delle politiche del lavoro attuate dall'azienda. Partendo infatti dall'esigenza di garantire un sostegno costante ai diversi responsabili di progetto nella programmazione e nel controllo delle azioni e dei programmi e, nel contempo dare un'informazione tempestiva al vertice aziendale, nel corso degli anni è stato sviluppato un sistema in grado di garantire la verifica costante degli stati di avanzamento lavori e l'individuazione delle attività critiche al fine di intraprendere le opportune azioni correttive.

L'ingresso di Italia Lavoro S.p.A. nel Sistema Statistico Nazionale (SISTAN), avvenuta nel 2010, e la costituzione dell'Ufficio di Statistica - quale evoluzione organizzativa dell'Azienda coerentemente con le attività istituzionali da realizzare - ha rappresentato una ulteriore tappa nel consolidamento di una vision sempre più orientata alla programmazione, al monitoraggio ed alla valutazione delle politiche del lavoro attuate a livello centrale e territoriale.

L'ingresso nel SISTAN ha infatti consentito l'accesso e l'utilizzazione dei microdati relativi alle principali fonti informative a disposizione del Paese. Grazie ad essi ed al know how maturato nel data mining, nel trattamento dei dati e nell'uso di modelli e metodologie, sviluppate anche in collaborazione con altri enti SISTAN, l'azienda è in grado di studiare le principali fenomenologie del mercato del lavoro, analizzare i processi attuativi delle riforme ed i livelli di partecipazione dei lavoratori, dei disoccupati ed in generale dei target di intervento dei programmi, di monitorare l'efficacia delle diverse misure di politica attiva e passiva promosse in sede nazionale e regionale, individuare target di imprese e lavoratori verso cui orientare gli interventi, monitorare le attività dei servizi per il lavoro.

Le conoscenze maturate nell'ambito del monitoraggio sono state messe a disposizione, attraverso un programma nazionale, di regioni, province e più in generale delle amministrazioni che desiderano sviluppare competenze nella utilizzo di dati derivanti da fonti statistiche ed amministrative per programmare e valutare l'efficacia delle politiche pubbliche.

Il programma si pone quali obiettivi, la valorizzazione degli archivi amministrativi delle amministrazioni per una migliore conoscenza del mercato del lavoro centrale e locale, il monitoraggio dei risultati in termini di partecipazione e occupazione dei programmi e delle diverse misure di politica attiva e passiva concessi a Italia Lavoro S.p.A., il monitoraggio delle prestazioni dei servizi per il lavoro per il miglioramento degli standard di servizio erogati, la messa a disposizione, attraverso la Banca Dati Documentale di Italia Lavoro S.p.A., del patrimonio di conoscenze, di analisi e di esperienze riguardanti la formazione, l'orientamento, il collocamento e le politiche occupazionali, sia attive che passive, lo

sviluppo e la messa a regime di osservatori del lavoro regionali, la realizzazione di pubblicazioni, di supporti documentali e rapporti statistici a carattere territoriale e transnazionale per la governance con particolare riferimento a target di interesse per le politiche pubbliche

Nel corso del 2013 sono stati elaborati a titolo esemplificativo 4 rapporti inerenti altrettanti aspetti del mercato del lavoro. Il primo inerente il programma nazionale "Apprendistato e Mestieri a Vocazione Artigianale" attuato da Italia Lavoro S.p.A. L'ambito di valutazione del rapporto ha riguardato unicamente una delle attività realizzate e, nello specifico, l'attività di promozione ed incentivazione del contratto di apprendistato per la qualifica e per il diploma professionale e dell'apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere previsti all'interno della seconda linea di intervento (cd sperimentazione operativa). La ricerca si proponeva di dare risposta ad una serie di indicatori ed indici in grado di raccogliere informazioni di carattere quantitativo utili a comprendere lo stato di attuazione del programma e, a valutare il contributo dato al sistema in termini di maggiore partecipazione dei giovani al mercato del lavoro. Sono stati elaborati, ad esempio, indici tesi a verificare sia il livello di penetrazione dei contratti promossi dal programma sia l'efficacia degli stessi e cioè, indicatori finalizzati a misurare la propensione alla continuazione del contratto al termine del periodo formativo.

Il secondo rapporto ha riguardato il "Monitoraggio dei servizi per l'impiego" e nasce dall'esigenza dei decisori di avere a disposizione una serie di dati sui servizi pubblici per l'impiego (SPI) e sugli utenti dei servizi, al fine di disporre di un assetto generale degli SPI formalizzato e funzionante, per l'adozione di indirizzi comuni nell'organizzazione dei centri per l'impiego e per l'implementazione di un set di servizi secondo standard comuni. Per la rilevazione, effettuata in stretta collaborazione con Regioni e Province, è stato utilizzato un questionario condiviso al Tavolo tecnico SIL, somministrato attraverso il portale ClicLavoro (www.cliclavoro.gov.it)

Il terzo rapporto, realizzato in collaborazione con ISFOL, ha analizzato lo stato di attuazione delle misure di contrasto alla crisi occupazionale attraverso l'accordo Stato-Regioni sottoscritto nel 2009 e rinnovato nell'aprile 2011. In particolare ha analizzato gli effetti dell'attuazione dell'Accordo tra Stato, Regioni e Province Autonome sugli ammortizzatori sociali in deroga. Basato sulla estensione del sistema di tutele economiche ad un maggior numero di lavoratori, connessa al contestuale e corrispondente incremento dell'offerta di servizi di politica attiva del lavoro, l'Accordo è stato il nucleo centrale della strategia con la quale l'Italia ha risposto alle emergenze occupazionali imposte dalla crisi congiunturale. Il Rapporto fornisce gli elementi utili sugli esiti prodotti dal complesso meccanismo messo in campo, attraverso un'analisi descrittiva della platea (potenziale ed effettiva) di lavoratori e delle imprese coinvolte nei processi di cassa integrazione e di mobilità in deroga. Il rapporto si completa con una parte dedicata all'analisi longitudinale di una corte di lavoratori che hanno terminato il primo "trattamento" di Cassa integrazione in deroga (cd CIG in deroga) nel 2011.

E' stata completata inoltre, l'analisi del progetto di Italia Lavoro S.p.A. RELAR. Il Rapporto ha inteso analizzare gli esiti occupazionali realizzati dal Progetto in Sicilia. RELAR, ha come obiettivo quello di migliorare l'occupabilità, in particolare di disoccupati, inoccupati ed immigrati non comunitari, attraverso tirocini formativi. Nello specifico il rapporto ha analizzato l'efficacia del tirocinio sia nella sua funzione di orientamento, utile ad agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta

del mondo del lavoro, sia in quella di inserimento lavorativo, diretta a favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro

Si segnalano inoltre il completamento della metodologia e della procedura per l'integrazione dei dati delle schede anagrafico professionali con quelli derivanti dal sistema delle comunicazioni obbligatorie. Uno dei risultati della metodologia è sicuramente la possibilità di definire la platea di soggetti che durante la disoccupazione amministrativa ha avuto un rapporto di lavoro. La metodologia è stata oggetto anche di sperimentazioni che hanno avuto come obiettivo quello di stimare la quota di iscritti ai Servizi Pubblici per l'Impiego che hanno presentato la DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità) entro una certa data e che hanno trovato una occupazione dipendente o parasubordinata - nel territorio di riferimento - entro un anno dalla sottoscrizione della stessa.

EVOLUZIONE ORGANIZZATIVA E RISORSE UMANE**ADEGUAMENTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI**

Le dimensioni organizzative che caratterizzano l'operatività di Italia Lavoro S.p.A. appaiono ormai consolidate, e anche nel 2013, sono rappresentate da.

- ✓ la linea realizzativa, composta dai "programmi/progetti", avviati nelle diverse Aree strategiche di intervento, con i quali si erogano i servizi e si sviluppano gli interventi verso l'esterno,
 - ✓ la "dimensione territoriale" attraverso la quale viene erogato il supporto territoriale verso i progetti avvalendosi delle diverse sedi operative della società e delle macro-aree territoriali,
- Di seguito si riportano le Unità territoriali/Sedi

Unità territoriali/Sedi	
Roma	Campobasso
Milano	Bari
Napoli	Catanzaro
Genova	Firenze
Perugia	Mestre
Potenza	Trieste
Torino	Bologna
Pescara	Ascoli Piceno
Palermo	

Per quanto riguarda le "macro-aree territoriali" queste hanno la finalità di dotare la società di un livello organizzativo specializzato per

- supportare la gestione degli interventi nazionali sul territorio,
- massimizzarne il valore,
- ottimizzare l'uso delle risorse,
- sviluppare sinergie con gli interlocutori istituzionali locali,
- integrare gli interventi nazionali e la programmazione delle Regioni,
- rafforzare il sistema dei servizi nei bacini territoriali di politiche attive del lavoro

Le macro-aree territoriali, presidiate da specifici responsabili, sono Nord (Piemonte, Liguria, Valle D'Aosta, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Friuli, Province Autonome di Trento e Bolzano), Centro-tirrenica (Toscana, Umbria, Lazio, Sardegna), Centro Adriatica (Abruzzo, Marche, Molise), Sud-adriatica (Puglia, Basilicata), Sud-Ionica (Campania, Calabria) e Sicula (Sicilia)

- ✓ le "staff/divisioni" attraverso le quali si eroga il supporto specialistico verso i progetti e l'attività aziendale nel suo complesso sono state definite in modo più strutturato alcuni servizi e supporti interni fondamentali al fine di migliorare la qualità complessiva degli interventi

Nel corso del 2013 sono stati effettuati interventi di miglioramento gestionale sul sistema informativo SAP riguardanti:

- ✓ la *Gestione della Trasparenza*: in tema di riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni prevista dal Decreto Legislativo 33/2013 è stata implementata una nuova funzionalità per consentire l'estrazione di alcune informazioni, al fine ottemperare all'obbligo di pubblicità e trasparenza, come indicato dalla normativa. La funzionalità permette l'estrazione da SAP dei dati e dei documenti in formato PDF (contratti, ordini d'acquisto, curricula) per collaboratori, professionisti, ordini di acquisto e contributi. I dati estratti vengono pubblicati sul portale aziendale in un'apposita area.
- ✓ l'*Attivazione modulo Travel su Web*: è stata implementata la funzionalità che permette di utilizzare il browser web e il collegamento internet, per accedere al modulo SAP di gestione trasferte. Questo ha consentito l'eliminazione dei collegamenti VPN (Virtual Private Network), costosi ed onerosi in termini di manutenzione, precedentemente utilizzati per l'accesso da remoto al sistema SAP.
- ✓ la *Gestione Contributi*: l'implementazione base è stata rilasciata alla fine del 2012 e consente al sistema PGI realizzato dalla DIT di comunicare con SAP (e viceversa), attraverso l'interscambio dei dati.

Nel corso del 2013 sono state implementate ulteriori funzionalità, tra cui:

- il trattamento delle aziende non soggette a ritenuta d'acconto,
 - il controllo relativo ai codici Iban duplicati,
 - il controllo relativo agli indirizzi e-mail non conformi,
 - report per il controllo delle transazioni effettuate,
 - è stata aggiunta la gestione dell'identificativo univoco del pagamento, per poter rispondere alle esigenze di rendicontazione.
- ✓ l'*Integrazione piattaforme applicative SAP/ZUCCHETTI*: è stata implementata la funzionalità di trasferimento delle informazioni relative alle richieste di trasferta autorizzate, da SAP al sistema di gestione e rilevazione presenze ZUCCHETTI, per consentire l'inserimento automatico delle causali di assenza sul cartellino presenza.
- ✓ la *Rendicontazione sul sistema SIGMA*: il sistema di rendicontazione da SAP verso SIGMA è stato realizzato alla fine del 2012 mentre il trasferimento dei dati verso SIGMA è stato avviato nel corso del 2013. A seguito dei primi trasferimenti, sono state realizzate le seguenti implementazioni, su richiesta del Ministero del Lavoro:
- i report per la gestione delle trasferte,
 - l'introduzione nella banca dati documentale di nuove tipologie di documento,
 - l'inserimento automatico nella banca dati documentale degli allegati presenti nei messaggi PEC.
- ✓ la *Gestione dei pagamenti a ricevimento fattura*: è stata implementata la funzionalità di comunicazione tra il servizio Protocollo e SAP, per consentire l'acquisizione automatica dal Protocollo della data di ricevimento della fattura, in base alla quale è stato modificato il calcolo della scadenza del pagamento fattura, come previsto dalla nuova normativa.

- ✓ la *Gestione dei Workflow autorizzativi* è stato implementato un report per consentire la verifica della correttezza dei tempi, rispetto all'autorizzazione delle richieste di trasferta, per poter evidenziare le richieste di trasferta fuori procedura

Il progetto di miglioramento/integrazione, *Business Process Management*, avviato nel 2012 sul processo core dell'azienda - il Processo di Gestione Progetti - realizzato per rendere più efficace ed efficiente il principale processo produttivo di Italia Lavoro S.p.A., con particolare riguardo ai flussi autorizzativi e documentali gestiti nelle diverse fasi del processo, si è concluso nel 2013

Il servizio di *Business Process Management* è stato richiesto ad una società di consulenza - Imago Italia S.r.l. - al fine di migliorare la flessibilità dell'IT e l'efficienza dei processi operativi necessari per la realizzazione delle attività previste dal processo stesso. Nei primi mesi del 2014 si è effettuato il collaudo tecnico al quale seguirà l'applicazione su progetti pilota.

RISORSE UMANE

La gestione delle risorse umane

Il 2013 ha visto la realizzazione di una pluralità di interventi che hanno riguardato tutti i processi relativi alla gestione delle risorse umane aziendali da quelli amministrativi a quelli connessi allo sviluppo e alla formazione professionale delle stesse

I processi amministrativi

I processi succitati, gestiti dal Servizio Amministrazione del Personale, riguardano la gestione amministrativa del personale dipendente, la gestione del personale atipico e la gestione delle trasferte di entrambi i target

Nel corso dell'anno 2013, in collaborazione con gli altri servizi dello staff, è stato progettato uno sportello dedicato al personale finalizzato ad erogare servizi informativi in merito alle diverse tematiche gestionali e sono state indette le gare necessarie al rinnovo delle coperture assicurative e all'individuazione sia di un nuovo broker assicurativo che di un nuovo gestore del servizio navetta aziendale

Ulteriori interventi di affinamento ed ottimizzazione dei processi operativi, sono stati condotti relativamente all'applicazione del sistema workflow a tutto il personale dipendente e alle metodiche necessarie alla definizione dell'impegnato economico.

Particolare attenzione, in collaborazione col Servizio Organizzazione e reporting, è stata data al processo di autorizzazione, controllo e saldo delle trasferte ed alla definizione di nuove regole di travel policy, regole che saranno ufficializzate nel corso del primo quadrimestre del 2014

I processi connessi alla gestione del personale

I processi succitati, gestiti dal Servizio Gestione Risorse, riguardano la mobilità del personale, il reclutamento, la selezione, la contrattualizzazione formale dei rapporti di lavoro, la definizione della

retribuzione fissa e variabile, la valutazione delle prestazioni, lo sviluppo professionale e le istruttorie per i contenziosi

Nel corso del 2013, il Servizio, rivisitati e messi a punto i processi relativi alle attività di competenza, ha progettato il “fascicolo del dipendente” un sistema telematico per la strutturazione, la archiviazione e la consultazione dei documenti relativi alla vita professionale di ciascun dipendente

Sul fronte di maggior impegno del servizio, il reclutamento e la selezione, si è fatto ricorso a nuovi ed ulteriori canali di pubblicizzazione delle vacancies (spazi pubblicitari su testate nazionali) e sono state, di nuovo, definite le modalità di semplificazione per le candidature sul portale di Italia Lavoro S.p.A. “Lavora con noi”

Rispetto al processo di contrattualizzazione si è operato per garantire una migliore sinergia del processo nel suo complesso e una ottimizzazione dei tempi di acquisizione delle risorse

Contemporaneamente per le collaborazioni di alto profilo, in ambiti tecnici, amministrativi, finanziari e legali d'interesse della Azienda, è stato realizzato l'annuale popolamento dello “Albo degli Specialisti”

In relazione al processo di “valutazione della prestazione” del personale dipendente, processo collegato alla retribuzione variabile (Premio di risultato per Quadri e Impiegati), il Servizio ha fornito assistenza tecnica ai vari Responsabili in fase di assegnazione degli obiettivi di periodo, di individuazione degli indicatori di risultato ed ha avviato una riflessione relativa alla rivitalizzazione del sistema con obiettivi di gruppo ed individuali declinati sullo sviluppo organizzativo

I processi connessi alla formazione

I processi succitati, gestiti dal Servizio Formazione, riguardano l'individuazione e la realizzazione di iniziative finalizzate ad assicurare, nel tempo, a tutte le unità organizzative, del personale in possesso di un ottimale livello di conoscenze, informazioni e capacità operative

In continuità con quanto fatto nel corso del 2012 e in coerenza col Piano formativo annuale, sono state realizzate attività formative per il rafforzamento delle competenze manageriali dei Quadri ed avviati percorsi di potenziamento degli Impiegati di massimo livello

Le attività relative ai dirigenti hanno previsto degli interventi centrati sul public speaking, sulla scrittura efficace, sulla negoziazione e sulla gestione dei conflitti, nel corso dell'anno sono stati realizzati dei seminari sull'andamento del mercato del lavoro

Inoltre, sono stati erogati percorsi formativi per i neo ingressi ed avviati percorsi di team coaching per lo Staff Controllo di gestione e per l'Area Welfare to Work, la formazione linguistica ed informatica è stata fornita sulla base delle specifiche esigenze delle diverse unità organizzative

E' stata affinata la rilevazione delle esigenze formative che, per la messa a punto del piano, ha visto interviste al Vertice aziendale e ai Responsabili di unità di line e di staff, esponenti delle sei famiglie professionali operative sono stati coinvolti in specifici focus group

Nel corso del 2013 la formazione aziendale ha posto in essere 37 attività per un totale di 165 edizioni (vs 161 previste) e 690 ore formative (vs 465 previste), i partecipanti sono stati complessivamente 1514 (vs 1121 previsti)

Dal punto di vista degli indicatori di realizzazione, il Piano 2013 ha avuto un rapporto tra programmato e consuntivato pari al 91 % per le attività formative, al 102% per le edizioni realizzate, al 135% per i partecipanti ed al 176% per le ore totali

Per la gestione e la realizzazione del programma sono stati spesi 437 716 euro pari al 97% dei 448 996 euro posti a budget

I processi connessi alla comunicazione

Nel corso del 2012 è stato costituito il Servizio di Comunicazione Interna affidato, ad interim, al Coordinatore dello Staff Risorse Umane, con la finalità di presidiare i valori di riferimento dell'azienda, creare un clima sereno e collaborativo, diffondere le strategie aziendali, favorire la condivisione degli obiettivi, supportare lo sviluppo dei processi operativi nonché le politiche di gestione delle risorse umane e le relazioni sindacali

Per dar seguito a quanto sopra, nel corso del 2013 è stato strutturato il sistema di comunicazione interna volto a rafforzare il senso di appartenenza e la partecipazione alla vita aziendale, realizzata una intranet con la collaborazione dello Staff Sistemi Informativi e costituita una redazione per il popolamento delle diverse sezioni di interesse

I processi connessi alla progettazione organizzativa, al reporting ed alla pianificazione del personale

I processi succitati, gestiti dal Servizio Organizzazione e Reporting, riguardano la definizione delle strutture organizzative e dei processi, l'ottimizzazione e il monitoraggio dell'organico, la progettazione e la manutenzione dei sistemi connessi all'inquadramento e allo sviluppo delle professionalità e il reporting.

Nel corso del 2013 è stato testato il nuovo strumento OrgPublisher per la restituzione delle strutture organizzative e rivista la strutturazione dei livelli autorizzativi per ribadire e diffondere i diversi livelli di responsabilità gestionale. Un intervento di particolare rilevanza è stato quello di reingegnerizzare il processo e riorganizzare le unità operative centrate sul sistema di gestione delle trasferte

E' stata, periodicamente, aggiornata sia la raccolta degli organigrammi aziendali che la allocazione organizzativa dei dipendenti, sono state elaborate le rimodulazioni dei progetti in corso e le pianificazioni dei nuovi progetti (strutture organizzative, risorse richieste e relativi costi) e sono state formalizzate con specifici ordini di servizio le strutture degli stessi

In relazione al sistema MBO dei dirigenti, è stato elaborato e restituito il consuntivo 2012 e sono stati formalizzati e assegnati gli obiettivi 2013

E' stato realizzato il cruscotto informativo relativo alle risorse umane aziendali con il confronto tra le annualità 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012

I processi per la sicurezza aziendale e la salute del personale

I processi succitati, gestiti dal Servizio Sicurezza aziendale, riguardano la garanzia della sicurezza e dell'incolumità delle risorse, il miglioramento del sistema di sicurezza e la gestione delle attività relative agli adempimenti prescritti dalle leggi sulla sicurezza.

Nel corso dell'anno 2013, è proseguita l'attività di controllo e monitoraggio finalizzata al mantenimento degli standard di sicurezza raggiunti nel corso del 2012. A tal fine, sono stati adottati tutti i provvedimenti necessari ad assicurare il più alto livello di sicurezza per ogni attività lavorativa di dipendenti e collaboratori ed è stato attuato un insieme di interventi formativi per una ottimale diffusione di una cultura della sicurezza in ambito aziendale.

Nell'ambito delle attività di sorveglianza sanitaria, oltre ad effettuare le visite di routine sui dipendenti di interesse, per la diffusione delle informazioni relative alla sicurezza è stata arricchita con nuova documentazione la cartella "Salute e sicurezza" ed è proseguita l'attività di controllo e monitoraggio degli infortuni, per analizzarne le cause e adottare i necessari provvedimenti correttivi.

In relazione alle varie sedi territoriali, sono stati effettuati dei sopralluoghi tecnici, sono state redatte le necessarie modifiche ed integrazioni dei Documenti di Valutazione dei Rischi e gestiti i relativi piani di interventi per gli adeguamenti migliorativi.

Infine, sono stati effettuati controlli per accertare la sicurezza delle postazioni in telelavoro e posta in essere una ricognizione di tutte quelle attive per un monitoraggio dello stato di norma delle stesse con la consegna delle prescritte dotazioni di sicurezza.

I processi connessi alle relazioni sindacali e alle politiche gestionali aziendali

I processi succitati, gestiti dal Servizio Relazioni Sindacali, riguardano la cura delle relazioni con il Sindacato, la gestione delle norme del contratto collettivo aziendale e la disciplina del lavoro.

L'anno 2013 è stato dedicato alla discussione della bozza di rinnovo del CCAL per il periodo 2012 - 2014: il precedente CCAL triennale era stato sottoscritto nel corso del 2009 per quel che riguardava la parte economica e nel corso del 2010 per quel che riguardava la parte normativa.

La bozza di rinnovo, che rispondeva alle piattaforme presentate dalle sigle sindacali CISL, UIL, CGIL e FABI, su tavoli separati (si ricorda che CGIL e FABI non hanno sottoscritto il CCAL 2009 - 2011), nel corso del 2013 è stata dapprima dibattuta e poi lasciata dalle OOSS in stand by in quanto la Legge 122 del 2010 ha reso possibili i rinnovi contrattuali solo a livello giuridico ma non economico disincentivando, in tal modo, e l'appetibilità e l'interesse per qualsiasi trattativa (gli interventi economici a livello collettivo e quelli di sviluppo di carriera a livello individuale sono stati congelati sino al 31/12/2013 ai livelli raggiunti al 31 dicembre 2010).

Nel corso dell'anno sono stati, comunque, sottoscritti degli ulteriori accordi relativi alle tematiche seguenti:

- detassazione del premio di risultato, dello straordinario e del trattamento economico per lavoro supplementare,
- finanziamento di un programma di formazione dedicato a specifici gruppi di quadri e di impiegati con risorse economiche provenienti da Fondimpresa

CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE

Nel 2013 è stata effettuata la seconda verifica annuale di sorveglianza del terzo ciclo triennale di certificazione di Italia Lavoro S p A alla norma ISO 9001

La visita annuale di sorveglianza prevede un impegno minore della struttura rispetto alle visite di certificazione anche se sono stati, comunque, verificati tutti i processi core dell'azienda e i processi di supporto più importanti

La visita ispettiva è stata effettuata nei giorni 15 e 16 aprile 2013 in particolare sono state impegnate la sede centrale di Roma, come consuetudine, e la sede territoriale di Napoli

Anche nel 2013 l'ente di Certificazione ha accertato la conformità dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità progettato e implementato da Italia Lavoro S p A con quelli individuati dalla norma di riferimento. Anche per il terzo ciclo di certificazione è stato nuovamente espresso, come in passato, un giudizio positivo sulla gestione della qualità in Italia Lavoro S p A, in particolare in base alla valutazione fatta dall'Ente di Certificazione il sistema di gestione per la qualità aziendale ha raggiunto un livello di maturità adeguato ed è utilizzato per migliorare i processi e le performance aziendali. I processi aziendali "sensitive" ai fini della ISO 9001 hanno raggiunto il corretto standard di efficacia previsto dalla norma. Non sono emerse non conformità e non è stata comminata alcuna osservazione.

Le attività certificate sono quelle di "Promozione e gestione delle politiche attive del lavoro e dei servizi di assistenza tecnica attraverso la progettazione e la realizzazione di azioni, programmi e progetti internazionali, nazionali e regionali e ogni altra attività utile o necessaria per favorire lo sviluppo occupazionale nonché di servizi per le imprese e i cittadini".

INTERNAL AUDIT E SISTEMA INTEGRATO DEI CONTROLLI

Italia Lavoro S p A ha pianificato e implementato un sistema di controllo interno, costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi ad assicurare la compliance alle normative, direttive e regolamenti applicabili alla società, l'attendibilità dei report finanziari, la salvaguardia del patrimonio aziendale e l'efficacia e l'efficienza dei processi, produttivi e di supporto, gestiti.

In particolare il sistema di controllo interno si basa su un impianto procedurale, diffuso a tutto il personale di Italia Lavoro S p A, nel quale sono definite le attività, i ruoli e le responsabilità all'interno dei processi aziendali produttivi e di supporto.

In merito al trattamento e diffusione delle informazioni di natura economica e finanziaria, il sistema di controllo interno è volto ad accertare che i presidi di controllo, contenuti nelle procedure amministrativo-contabili adottate, siano adeguati a garantire, con ragionevole certezza, l'attendibilità dei report finanziari.