

RE.LA.R - RETE DI SERVIZI PER LA PREVENZIONE DEL SOMMERSO

Progetto approvato dal Ministero del Lavoro, Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione (già Direzione Generale dell'Immigrazione) nel 2011, si concluderà nel giugno 2012 (anche se già è in previsione la rimodulazione delle attività con richiesta di proroga temporale al 31 dicembre 2013). Il progetto, del valore complessivo di € 5.000.000,00, ha come obiettivo di realizzare un intervento sperimentale di politica attiva del lavoro, volto a contribuire alla prevenzione del lavoro sommerso, attraverso la creazione di una rete di servizi pubblico/privati per favorire l'incrocio tra domanda ed offerta di lavoro sui territori delle Regioni coinvolte e prevede l'attivazione di circa 2500 percorsi di tirocinio rivolti a cittadini UE ed extra-UE nelle quattro regioni dell'obiettivo Convergenza. Nell'annualità 2011 sono stati definiti quattro piani operativi nelle regioni oggetto dell'intervento; sono state costituite pertanto le relative reti territoriali attraverso la stipula degli accordi tra le Regioni e le parti sociali e sono stati realizzati quattro seminari tecnici con gli operatori pubblici e privati sul modello di servizio e gli strumenti della piattaforma informatica (PLUS) per la gestione delle attività di tirocinio.

Nel mese di giugno 2011 è stato pubblicato l'Avviso per la creazione di un elenco di soggetti promotori di tirocini formativi nelle regioni Convergenza. A seguito delle richieste di adesione pervenute nelle 4 regioni CONV sono stati attivati 2030 progetti di tirocinio formativo di cui 1551 per cittadini UE e 479 per lavoratori immigrati extracomunitari.

RIIM - RETE INFORMATIVA IMMIGRAZIONE E PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE COORDINATA - REGIONE VENETO

Progetto avviato nel 2011, si concluderà nel Giugno 2013. L'intervento finanziato con Fondi Regionali, del valore complessivo di € 129.066,67, ha realizzato, gestisce e mantiene il sistema informativo regionale a supporto dell'Osservatorio sull'immigrazione ed il sito internet www.venetoimmigrazione.it, ove sono state inserite oltre 450 associazioni.

ASSISTENZA TECNICA AL FONDO PER L'INCLUSIONE SOCIALE DEGLI IMMIGRATI e ATTIVITA' DI ASSISTENZA TECNICA ALLA DIREZIONE GENERALE DELL'IMMIGRAZIONE PER LA GESTIONE, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI FINANZIATI CON RISORSE NAZIONALI E COMUNITARIE

Due progetti di assistenza tecnica, del valore complessivo rispettivamente di € 1.244.318,18 e di € 1.285.674,93, finanziati dalla Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione (già Direzione Generale dell'Immigrazione) del Ministero del Lavoro, avviati l'uno nel 2008 e l'altro nel 2009 e che si concluderanno nel 2012 finalizzati a implementare e gestire procedure e processi amministrativi per il monitoraggio e la valutazione dei progetti a valere sul Fondo immigrati.

Progetti conclusi nel 2011**RIORGANIZZAZIONE E GESTIONE RETE REGIONALE PER L'IMMIGRAZIONE - REGIONE VENETO**

Progetto avviato nel 2007 e conclusosi nel 2011 del valore complessivo di € 800.000,00. L'intervento finanziato con Fondi Regionali, ha consolidato, gestito e aggiornato il sistema informativo regionale a supporto dell'Osservatorio regionale sull'immigrazione.

INTEGRAZIONE SOCIALE E SCOLASTICA IN MATERIA DI IMMIGRAZIONE - REGIONE VENETO.

Il progetto finanziato dalla Regione Veneto, avviato nel 2010 e concluso nel 2011, del valore complessivo di € 62.500,00, ha prestato assistenza tecnica alla Regione Veneto finalizzata a supportare le 21 Conferenze dei Sindaci del territorio nella realizzazione di programmi per l'integrazione sociale e scolastica dei soggetti immigrati in Veneto.

AREA INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA***La finalità dell'Area***

L'Area *Inclusione sociale e lavorativa* è impegnata nell'inserimento socio - lavorativo di persone che presentano caratteristiche di particolare svantaggio sociale e occupazionale (disabili, detenuti, ex-detenuti, persone soggette a misure alternative alla detenzione) e necessitano pertanto di specifiche e più complesse misure di sostegno. In quest'ambito, l'Area opera al fine di favorire una maggiore integrazione tra le politiche del lavoro e le politiche sociali, contribuendo a rafforzare il network operativo tra servizi per il lavoro, servizi sociali e sanitari con il coinvolgimento di amministrazioni, enti ed istituzioni pubbliche e private che hanno competenze specifiche sulla materia.

Le attività distintive dell'Area rispetto al profilo aziendale

L'Area è impegnata nel sostegno alla *governance* nazionale per migliorare la cooperazione istituzionale tra le diverse Amministrazioni dello Stato, per progettare e implementare politiche sinergiche prioritariamente a favore di disabili, detenuti ed ex detenuti. A livello territoriale il sostegno alla *governance* è funzionale alla condivisione di obiettivi, risorse e modalità di azione tra i diversi attori istituzionali che operano nel campo dell'inclusione sociale e lavorativa.

Dal punto di vista operativo l'Area sostiene la creazione o il rafforzamento di network di servizi e la cooperazione tra la molteplicità di soggetti pubblici e privati che svolgono specifiche attività rivolte a target definiti. Le attività sono inoltre volte a qualificare il sistema dei servizi e la loro operatività nei confronti dei destinatari finali predisponendo e trasferendo strumenti, metodologie e standard di rilievo internazionale quali quelli qualificati in base alla Classificazione Internazionale del Funzionamento della disabilità e della salute (di seguito ICF) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, anche attraverso interventi formativi e addestrativi, che coinvolgono gli operatori dei diversi servizi.

Nella fase attuale l'attività dell'Area è caratterizzata da programmi riferiti all'inserimento lavorativo dei disabili e dei detenuti in fuoriuscita dalla pena. Completano le attività dell'Area le azioni di sistema per lo sviluppo di sistemi integrati di servizi alla persona.

Principali progetti che afferiscono all'area

SERVIZI PER L'INCLUSIONE SOCIO-LAVORATIVA DEI SOGGETTI SVANTAGGIATI CON IL CONCORSO DEI SERVIZI PER IL LAVORO

Il programma si inserisce nella programmazione sessennale di Italia Lavoro S.p.A. a valere sulle risorse PON FSE ed è stato approvato con i Decreti Direttoriali n. 482/OB.1/CONV e 483/OB.2/CRO del 24/04/2009 dalla Direzione Generale Mercato del Lavoro.

Il Programma, del valore complessivo di € 4.021.625,95, è stato avviato nel marzo del 2009 e terminerà a marzo 2012, è coerente con l'obiettivo del PON relativo al "miglioramento dell'efficienza, l'efficacia, la qualità e l'inclusività delle istituzioni del mercato del lavoro" e persegue le seguenti finalità:

- supportare la governance ai vari livelli istituzionali favorendo l'integrazione delle risorse economiche destinate alle persone e integrando le politiche del lavoro con le politiche socio sanitarie e delle altre competenze coinvolte (amministrazione penitenziaria), nel rispetto dei principi di sussidiarietà;
- sviluppare e qualificare il sistema dei servizi per il lavoro in rapporto ai processi di inserimento di fasce svantaggiate (disabili, detenuti ed ex detenuti) in una logica di rete territoriale integrata dei vari servizi pubblici e privati;
- sviluppare e qualificare la rete pubblico/privata per sostenere i processi di inclusione socio lavorativa delle persone svantaggiate attraverso programmi di interventi impostati su metodologie innovative di presa in carico complessa e progetti personalizzati integrati.

E' stato garantito il supporto alle Regioni nell'adozione di un modello di governo delle politiche integrato tra i diversi livelli istituzionali territoriali, attraverso una pianificazione coordinata ed efficace a beneficio dei soggetti svantaggiati affinché diventasse possibile il miglioramento dei servizi dedicati e l'integrazione tra obiettivi e risorse economiche e professionali nazionali e territoriali. Si è operato per coinvolgere, con composizione variabile in riferimento ai target di intervento: gli Assessorati regionali competenti, Province, Comuni, Parti Sociali, INAIL, ASL, Provveditorati Regionali, Uffici di Esecuzione Penale Esterna, Centri per la Giustizia Minorile, Garante dei diritti delle persone private della libertà personale, Terzo Settore, Agenzie per il Lavoro, Associazioni disabili, Enti Bilaterali, Università, Scuole Superiori.

Nel 2011 si è concluso il trasferimento di metodologie e strumenti, ivi comprese le tecnologie di erogazione e monitoraggio degli interventi, ai servizi pubblici e privati con particolare riferimento all'inserimento lavorativo basato sull'ICF. Nell'ambito dei servizi di inserimento lavorativo, si è operato per sviluppare e qualificare il rapporto di collaborazione tra il servizio di Collocamento Mirato e i servizi offerti dall'INAIL per agevolare il reimpiego dei disabili da lavoro, supportando gli operatori nella condivisione di procedure e strumenti atti a promuovere funzioni e servizi integrati.

Rispetto al coinvolgimento dell'INAIL vi sono state delle criticità, la non sottoscrizione tra INAIL, Ministero del Lavoro e Italia Lavoro S.p.A. di un Accordo Quadro Nazionale ha notevolmente ridotto la partecipazione degli operatori INAIL rispetto alla pianificazione. Solo sei Direttori Regionali

dell'INAIL hanno acconsentito che gli operatori partecipassero alla fase formativa e alla successiva fase di "Addestramento on the Job". In altre Province pilota (Genova, Asti, Teramo) soprattutto per motivi legati alla carenza di organico, si sono inseriti nel percorso formativo alcuni operatori che però non hanno proseguito con la fase di "Addestramento on the Job". Pertanto il numero dei Protocolli Lavoratore e Azienda è stato inferiore rispetto al pianificato. I Protocolli Lavoratore somministrati ai disabili da lavoro sono stati complessivamente 82, mentre i Protocolli Azienda sono stati complessivamente 55.

La qualificazione della rete servizi in merito alla metodologia ed agli strumenti ICF ha previsto la somministrazione di 117 protocolli lavoratore ai lavoratori disabili multicompleksi e 131 protocolli azienda. Per quanto riguarda i progetti personalizzati, sono state definite le basi per le linee guida e in accordo con i territori è stato sviluppato uno studio di caso per territorio, puntando sulla qualità del lavoro piuttosto che sulla quantità. Questa scelta è stata dovuta anche al fatto che la fase di somministrazione dei Protocolli Azienda è stata più lunga del previsto, in seguito alla fase di crisi che le aziende hanno subito. L'effettiva realizzazione dei progetti personalizzati è stata, inoltre, subordinata alla messa a disposizione di risorse da parte degli Enti territoriali coinvolti: fondi INAIL, POR, POP, Fondo disabili.

All'interno del percorso di assistenza tecnica, si è posta la necessità di un approfondimento sull'utilizzo del linguaggio ICF, pertanto è stato organizzato un seminario che ha coinvolto gli attori pubblico-privati della filiera del Collocamento Mirato di tutte le 11 province - pilota (Asti, Genova, Padova, Pordenone, Ascoli Piceno, Teramo, Potenza/Matera, Foggia, Catanzaro, Catania, Avellino) svoltosi a Catania il 7 dicembre 2011. I partecipanti sono stati 94.

In merito alle azioni finalizzate a favorire la transizione pena - lavoro, si è programmato di qualificare il sistema territoriale dei servizi per il lavoro in rapporto ai processi di inserimento di detenuti, ex-detenuti, misure alternative, messa in prova, in una logica di rete territoriale integrata dei vari servizi pubblici (lavoro, sociale, sanitario, penitenziario) e soggetti privati (terzo settore, imprenditoria profit, agenzie per il lavoro).

Le attività svolte hanno coinvolto sia le quattro regioni obiettivo convergenza che alcune delle regioni obiettivo competitività. Ciò ha permesso di realizzare interventi finalizzati alla diffusione di know how e scambio di pratiche (workshop) ed attività di supporto alle amministrazioni provinciali ed alle amministrazioni penitenziarie per la pianificazione e co-progettazione d'interventi specifici, animazione di una rete di soggetti pubblici e privati dedicati all'inserimento lavorativo del target identificato, qualificazione degli operatori dei servizi dedicati.

Le attività di assistenza tecnica si sono potute attivare ed integrare con misure d'inclusione sostenute da altri attori (Regioni, Province, Comuni, Amministrazione Penitenziaria) ed hanno consentito l'elaborazione di una metodologia d'intervento e di un modello - coerente con le specificità dei territori, partendo dall'indagine sullo stato dei servizi dei territori coinvolti. Le analisi sullo stato dei servizi/strumenti/misure a livello provinciale hanno fornito una descrizione dettagliata e completa relativamente agli attori territoriali competenti in materia di inserimento lavorativo delle persone in transizione pena lavoro. Particolare attenzione è stata dedicata all'analisi delle risorse economiche pubbliche disponibili per lo sviluppo di interventi in materia.

Le attività svolte hanno permesso di supportare le amministrazioni provinciali ed penitenziarie e la rete di soggetti pubblici e privati dedicati all'inserimento lavorativo del target identificato, attraverso:

- interventi finalizzati alla diffusione di know how e scambio di pratiche (4 workshop);
- co-progettazione con i Gruppi Territoriali Operativi (GTO), rappresentativi dei soggetti pubblici e privati - responsabili di CPI, UEPE, Servizi Sociali, cooperative sociali, Direttori Case Circondariali - di Piani Operativi di sviluppo dei servizi relativi alla transizione pena - lavoro;
- qualificazione di 137 operatori della rete dei servizi. La formazione/qualificazione ha interessato gli operatori pubblici/privati delle diverse realtà coinvolte (SPI, CPI, UEPE, Terzo Settore, Agenzie per il Lavoro).

ASAP - AZIONE DI SISTEMA PER LO SVILUPPO DI SISTEMI INTEGRATI DI SERVIZI ALLA PERSONA

Il progetto, approvato con Decreto del 14 /07/2011 dalla Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione, si configura come Azione di Sistema per lo sviluppo di azioni integrate per l'offerta di servizi alla persona e si inserisce tra le azioni del PON ASSE B Obiettivo specifico: 2.1 "Migliorare l'efficienza, l'efficacia, la qualità e l'inclusività delle istituzioni del mercato del lavoro.

Il progetto, del valore complessivo di € 11.900.000,00, di cui € 10.000.000,00 di partite di giro patrimoniali destinate ai voucher formativi, è stato avviato nel luglio 2011 e si concluderà a dicembre 2012 ed intende favorire meccanismi di emersione dal lavoro nero soprattutto per i soggetti di provenienza extracomunitaria, attraverso la creazione di una rete di servizi organizzati sul territorio delle quattro Regioni Obiettivo Convergenza in grado di favorire i processi di incrocio D/O di lavoro relativamente al settore dei servizi alla persona, sostenuti anche da momenti volti alla qualificazione dell'offerta. I soggetti-target delle attività di progetto sono le persone disoccupate, inoccupate e occupate non in possesso di adeguata qualificazione, impegnate o impegnabili in "Servizi per l'assistenza familiare - colf e badanti.

Altri attori interessati alle attività di progetto sono quei soggetti che realizzano o possono realizzare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro nell'ambito della fornitura di servizi alla persona, individuati, in aggiunta agli attori pubblici, nei soggetti di cui agli artt. 4 e 6 del D.Lgs. 276/2003 e gli accreditati ex art. 7 del D.Lgs. 276/2003.

Nel 2011 si è conclusa l'elaborazione del modello di Avviso pubblico per la selezione degli operatori privati di Agenzie d'intermediazione autorizzati/accreditati, si prevede, infatti, l'attribuzione di voucher funzionali all'erogazione di un mix di servizi di politica attiva finalizzati alla stipula di un contratto di lavoro.

E' stata completata l'attività relativa alla definizione di un modello di voucher, attraverso la condivisione ed ultimazione dei criteri per la composizione delle attività legate all'accesso, alla distribuzione e utilizzo dei voucher.

E' stata avviata e pressoché conclusa la definizione dei contenuti dei moduli formativi per gli sportelli delle Agenzie che saranno selezionate attraverso l'Avviso pubblico.

Nel 2011 sono giunte a conclusione le attività per la predisposizione delle bozze dei 4 Piani operativi regionali, in accordo con i competenti uffici delle 4 regioni obiettivo convergenza, con l'individuazione

di modalità e strumenti operativi, gestionali e finanziari necessari per l'attuazione del progetto nei territori target.

Progetti conclusi nel 2011

ICF 4 - L'APPLICAZIONE DELLA CLASSIFICAZIONE ICF E DI STRUMENTI DA ESSA DERIVATI ALLE POLITICHE ATTIVE D'INSERIMENTO LAVORATIVO DELLE PERSONE CON DISABILITA'

Il progetto, approvato con decreto del 05/01/2009 dalla Divisione V della Direzione Generale per l'Inclusione e i Diritti Sociali e la Responsabilità Sociale delle Imprese (CSR), del valore complessivo di € 310.000,00, si è concluso il 31.12.2011 ed ha avuto come scopo principale la costituzione o l'implementazione della filiera dei servizi pubblici e privati per il collocamento mirato e l'applicazione di strumenti e metodologie innovative.

Le azioni hanno coinvolto 6 province (Genova, Asti, Padova, Pordenone, Ascoli Piceno, Teramo) e hanno riguardato in particolare la formazione di operatori all'utilizzo della Classificazione Internazionale del Funzionamento della disabilità e della salute (di seguito ICF) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità nell'ambito dell'inserimento lavorativo.

Nelle 6 province dove si sono condivise le modalità organizzative delle sperimentazioni, si è proceduto con l'attività di sensibilizzazione delle persone disabili a cui somministrare il protocollo attraverso i servizi pubblici-privati della rete che li avevano in carico e il coinvolgimento delle associazioni disabili attive sul territorio specifico e delle aziende presso cui veniva effettuata l'intervista e l'osservazione per compilare il protocollo con il supporto del servizio di Collocamento Mirato e il coinvolgimento delle associazioni di categoria.

Nei Gruppi Territoriali Operativi (GTO) (dove sono stati rappresentati tutti gli attori pubblico-privati della filiera del Collocamento Mirato) sono stati condivisi i criteri per l'individuazione delle persone disabili e delle aziende.

Sono stati programmati e conclusi i 6 Focus Group sull'applicazione dei protocolli con la partecipazione del Centro Collaboratore, per verificare l'esatto utilizzo della classificazione ICF ed approfondire con i gruppi multidisciplinari coinvolti nel Programma ICF4, le modalità utilizzate nella somministrazione dei protocolli.

In tutte le province pilota è stato completato il trasferimento della metodologia ICF attraverso la somministrazione dei relativi protocolli, nello specifico: 123 protocolli lavoratore sviluppati e 133 Protocolli Azienda.

A fronte di un'impostazione della sperimentazione unica a livello nazionale, si è rispettata l'organizzazione provinciale della stessa garantendo la specificità territoriale. Per quanto riguarda i progetti personalizzati sono state definite le basi per le linee guida e in accordo con i territori sono stati sviluppati gli studi di caso per ogni territorio, puntando sulla qualità del lavoro piuttosto che sulla quantità. Questa scelta è stata dettata anche al fatto che la fase di somministrazione dei protocolli azienda è stata più lunga del previsto, vista anche la fase di crisi che le aziende hanno subito.

ALTRI PROGETTI ATTIVI NEL 2011

Si tratta d'interventi non identificabili in modo univoco con le aree sopra descritte e riguardanti ambiti di intervento trasversali; tali interventi forniscono supporti istituzionali ad Istituzioni/Enti come il Ministero del Lavoro, le Regioni, le province o organismi internazionali.

Di seguito sono illustrati i principali progetti, per i quali si fornirà una breve descrizione anagrafica, i principali obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

OCCUPAZIONE E SVILUPPO DELLA COMUNITÀ DEGLI ITALIANI ALL'ESTERO - ITES

Il programma, del valore complessivo di € 6.100.000,00, realizzato in raccordo con il Ministero degli Esteri e finanziato con decreto del Ministero del Lavoro, è partito nel 2006 e si concluderà a settembre 2012. Sviluppa azioni di assistenza tecnica tese alla qualificazione dei servizi formativi, migliorare l'efficacia occupazionale degli interventi, favorire una più ampia integrazione con il mercato del lavoro italiano e aumentare le opportunità di lavoro per gli italiani residenti all'estero.

Gli obiettivi principali previsti nel 2011 sono stati:

- animare 3 reti di servizi internazionali con i paesi di Argentina, Brasile, Uruguay, per la formazione ed il lavoro delle comunità di italiani;
- sviluppare 3 infrastrutture tecnologiche (1 per paese, cfr. *supra*) di supporto ai servizi per l'impiego locali;
- completare l'inserimento al lavoro di oltre 400 italiani all'estero nei 3 paesi, attraverso la realizzazione dei tirocini di inserimento lavorativo.

Il programma ITES nel 2011 ha animato la realizzazione delle reti nei tre paesi attraverso più di 50 eventi istituzionali con oltre 4000 soggetti istituzionali, imprese ed enti, coinvolti negli eventi, anche al fine realizzare il piano di comunicazione del programma e presentare agli attori in loco i tirocini di inserimento al lavoro.

Per ciò che concerne i tirocini, ne sono stati realizzati complessivamente 431, che hanno permesso di inserire al lavoro 23 italiani in Brasile, 324 in Argentina e 84 in Uruguay.

Inoltre 7 giovani sono stati inseriti in percorsi alternanza scuola-lavoro in Brasile e 12 giovani in percorsi di autoimprenditorialità in Argentina. Il progetto ha avuto un'estensione temporale al 30 settembre 2012 al fine di realizzare gli eventi finali di progetto.

LAVORO FEMMINILE NEL MEZZOGIORNO - LA. FEM.ME

Il progetto è stato avviato nel maggio 2011 e si concluderà nel 2013, è finanziato con decreto del Ministero del Lavoro - Direzione Generale per le Politiche dei Servizi per il Lavoro nell'ambito della Programmazione FSE 2007/2013 per un valore complessivo di € 2.500.000,00. 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 2011 ha conseguito i seguenti risultati: attivazione dell'assistenza tecnica per l'elaborazione di proposte regionali sui temi del potenziamento dei servizi di cura sul territorio e supporto (Sicilia e Puglia); elaborazione del documento di impostazione del servizio on line di formazione e informazione in materia di conciliazione, welfare

aziendale e flessibilità; attivazione web community e operatività delle sezioni tematiche del Wiki Conciliazione; realizzazione di 2 workshop tematici e di un seminario interregionale in collaborazione con le Agenzie per il Lavoro; redazione di un documento di Linee guida di impostazione teorica e metodologica del lavoro di sistematizzazione delle informazioni e delle pratiche e raccolta e elaborazione delle informazioni sulle pratiche (database pratiche delle aziende) e sulla contrattazione (database contrattazione decentrata); elaborazione di un documento di benchmarking che analizza le misure di conciliazione adottate in 5 nazioni europee e sistematizzazione delle fonti e dei materiali informativi in materia di green economy e di green jobs e analisi dei fabbisogni del mercato del lavoro verde in Italia e dell'offerta formativa ambientale con particolare attenzione alle donne; realizzazione di 2 Focus group sui green Jobs.

Progetti conclusi nel 2011

SUPPORTI TECNICO - INFORMATIVI AL PON

Il progetto, del valore complessivo di € 9.532.852,31, è stato avviato nel 2009 e si è concluso il 31 dicembre 2011. Finanziato con decreto del Ministero del Lavoro - Direzione Generale per le Politiche Attive e Passive del Lavoro (già Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione), si è posto la finalità di supportare la funzione di governance nazionale nella realizzazione delle condizioni e degli strumenti necessari alla gestione delle azioni di welfare a tutela dell'occupazione (come previsto dalla L.2/09 e dall'accordo Stato - Regioni), nonché la qualificazione della rete dei servizi per il lavoro, attraverso un sistema di supporti tecnico informativi basati su tecnologie telematiche in grado di offrire un unico punto di riferimento istituzionale per tutto quanto riguarda servizi, iniziative, politiche del lavoro sia a livello nazionale che territoriale.

Le attività svolte nel corso del 2011 hanno portato all'ampliamento degli ambiti di collaborazione sui temi della comunicazione, con il coinvolgimento di ulteriori attori nelle attività di comunicazione. Al fine di favorire la sinergia tra le risorse informative, si è proceduto al coinvolgimento di partner pubblici e privati attraverso l'elaborazione congiunta di piani di diffusione riguardanti iniziative di rilevanza nazionale e la produzione dei contenuti, distribuiti attraverso i nodi della rete istituzionalmente dedicati ai temi del lavoro e attraverso gli altri canali approntati.

Sono state svolte le attività per la declinazione operativa di 5 piani di diffusione delle iniziative di interesse, attraverso la predisposizione degli strumenti di comunicazione e informazione definiti dai piani di diffusione delle specifiche iniziative. Sono state svolte le attività di progettazione e realizzazione di un insieme coordinato di supporti e strumenti di comunicazione, personalizzabili e replicabili ("kit di comunicazione"), per la diffusione di iniziative, opportunità e dispositivi promossi nell'ambito degli interventi attuati da Italia Lavoro S.p.A. e dalle altre istituzioni che operano nel mercato del lavoro. Sono proseguite le attività di conduzione della Community online, accompagnate da attività di promozione e diffusione finalizzate al suo ampliamento e alla sua visibilità; la Community degli operatori si è ulteriormente ampliata con l'attivazione di nuovi gruppi di lavoro, registrando circa 2.000 operatori iscritti. Le campagne informative sono state integrate con un'attività di produzione editoriale che ha portato alla realizzazione di 5 pubblicazioni nell'ambito delle collane "Strumenti" e "Community", e alla produzione di 3 numeri di un webzine in formato multimediale. Sono inoltre proseguite le attività di manutenzione, evoluzione e adeguamento della piattaforma PLUS per la

gestione degli interventi di politica attiva del lavoro, nell'ambito dei progetti "Lavoro e Sviluppo 4", "Sperimentazione di un intervento integrato di misure di politica attiva e di sostegno al reddito per i lavoratori somministrati", "Welfarma", "FixO", "Strumenti ICF qualificati per il collocamento mirato". La piattaforma è stata ampliata nelle sue funzionalità, principalmente con la realizzazione di nuovi strumenti a supporto del progetto "RELAR - Rete dei servizi per il lavoro per la prevenzione del lavoro sommerso nel Mezzogiorno", con particolare riguardo ai servizi informativi destinati alla rendicontazione di dispositivi di politica attiva (tirocini formativi) rivolti a cittadini comunitari ed extracomunitari.

Le 4 piattaforme tecnologiche già in uso (Portale, Banche Dati, FAD e Community) sono state gestite ed adeguate; mentre la quinta piattaforma di gestione degli incentivi è stata arricchita di nuove funzionalità e personalizzata per l'azione di ricollocazione di manager over 50 e per i programmi A.M.V.A. e A.s.S.A.P.

SUPPORTI DOCUMENTALI E INFORMATIVI PER LA GOVERNANCE E LA QUALIFICAZIONE DEI SISTEMI

Attivo dal 2009 e conclusosi il 31 dicembre 2011, del valore complessivo di € 2.846.208,45, è stato finanziato con decreto del Ministero del Lavoro - Direzione Generale per le Politiche dei Servizi per il Lavoro (già Direzione Generale del Mercato del Lavoro) ed ha previsto due linee di attività: la linea delle Banche Dati Documentali e la linea delle Banche Dati Statistiche. In particolare, la prima linea prevedeva la realizzazione e l'alimentazione della Banca Dati Documentale "Documenta", la ricognizione e pubblicazione di Best Practice in una apposita Banca Dati e l'attività di rilevazione di Benchmarking.

Nell'annualità 2011 sono stati conseguiti i seguenti risultati:

- Realizzati e diffusi 11 bollettini di aggiornamento documentale e normativo.
- Messe on line 4 guide trimestrali tematiche sui principali temi del mercato del lavoro.
- Sono stati realizzati 3 Rapporti di benchmarking e si è provveduto a sistematizzare e rendere disponibili on line le basi dati e le fonti e degli indicatori istituzionali di natura Istat, Eurostat, Ocse, Excelsior sul mercato del lavoro, il materiale informativo statistico (set di indicatori sui sistemi del mercato del lavoro, analisi e ricerche), il Bollettino Il Monitor.
- Catalogati e diffusi oltre mille documenti relativi al mercato del lavoro in termini di normative, strumentazioni, pratiche utili alla programmazione e gestione delle attività.

INNOVAZIONE E CRESCITA A SUPPORTO DELL'EFFICIENZA DEI SPI

Attivo dal 2009 e conclusosi il 31 dicembre 2011, del valore complessivo di € 2.174.622,64, è stato finanziato con decreto del Ministero del Lavoro - Direzione Generale per le Politiche Attive e Passive del Lavoro (già Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione) ed ha risposto all'obiettivo di migliorare le conoscenze e le competenze professionali degli operatori e dei decisori del mercato del lavoro attraverso la creazione di un "sistema" di prodotti e servizi come strumento di soluzione di problemi puntuali che dovessero presentarsi nel corso dell'operatività quotidiana ed il miglioramento dei presupposti e delle condizioni dell'offerta di formazione per i Servizi per l'Impiego.

Al 31 dicembre 2011 ha conseguito gli obiettivi prefissati: sono stati mantenuti 5 percorsi formativi (inclusione sociale, welfare to work, immigrazione, scuola-lavoro e decisori di politiche attive).

Sono stati realizzati 28 interventi formativi per i dirigenti SPI su tecniche di programmazione delle politiche attive per il lavoro e 1 intervento formativo agli operatori SPI su modalità di erogazione dei servizi.

SUPPORTO ALLA TRANSNAZIONALITÀ

Attivo dal 2009 e conclusosi il 31 dicembre 2011, del valore complessivo di € 1.825.977,61, è stato finanziato con decreto del Ministero del Lavoro - Direzione Generale per le Politiche Attive e Passive del Lavoro (già Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione) ed ha risposto all'obiettivo di promuovere il raccordo e la convergenza delle politiche nazionali con gli approcci e le indicazioni comunitarie.

Al 31 dicembre 2011 il progetto ha assicurato la partecipazione a tre reti europee: Rete servizi alla persona; Rete Sommerso; Rete Net@work. Sono stati realizzati 2 seminari di confronto con gli altri Stati membri sulle strumentazioni delle politiche del lavoro: "Use of ESF for supporting Institutional Capacity: Experiences and Perspectives" e "Towards a sustainable growth: welfare to work approach in the framework of economic and employment challenges". E' stata realizzata la partecipazione al programma EUROSOCIAL - "Encuentro Intersectorial de intercambio y programación sul tema dell'"Inserción laboral de los jóvenes. Estrategias innovadoras para generar transición escuela- trabajo". E' stata inserita Italia Lavoro S.p.A. (e altri Enti ed Istituzioni nazionali) in 2 gruppi di lavoro europei che definiscono le linee di azione comunitaria con particolare riferimento alle politiche attive del lavoro e al tema della flexicurity. Gruppo di Lavoro Benchmarking PES (Public Employment Services) e Gruppo di Lavoro PES Monitor.

LABOR-LAB LINEE DI SVILUPPO PER VALORIZZARE IL CAPITALE UMANO

La Regione Lombardia (Direzione Generale Istruzione, Formazione, Lavoro) aveva promosso il Progetto "Labor-Lab Linee di Intervento per Valorizzare il Capitale Umano" con l'intento di investire sul talento individuale e di supportare le persone in difficoltà nella loro vita professionale, offrendo percorsi di crescita attraverso l'inserimento e il reinserimento lavorativo e la stabilizzazione contrattuale. Il progetto, del valore complessivo di € 1.040.874,65, è stato avviato nel 2006 e si è concluso il 30 giugno 2011. Inizialmente l'azione prevedeva tre linee di intervento: Assistenza gestionale alla esecuzione del programma, Elaborazione e trasferimento di metodologie e strumenti innovativi atti a sostenere gli interventi, Valutazione dell'intervento complessivo, che sono poi confluite, nell'ultima rimodulazione avvenuta nel 2010, in un'unica linea di Assistenza tecnica alla realizzazione del Programma Regionale, con gli obiettivi di assistenza tecnica ai destinatari dell'intervento e di produzione di un rapporto contenente procedure e metodi per la valutazione delle politiche.

Nel corso del 2011, l'assistenza tecnica ai destinatari si è concentrata sul servizio help desk ed è consistita nella realizzazione delle attività di supporto e risoluzione a tutte le problematiche connesse alla realizzazione del programma (informazioni, compilazione e caricamento dei format nel sistema

informativo, gestione dei pagamenti) e soprattutto nell'assistenza gestionale dei pagamenti agli operatori e i beneficiari.

CEA PROGRAMMA DI ASSISTENZA AL CONSOLIDAMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELL'OCCUPAZIONE IN ARGENTINA

Il programma, del valore complessivo di € 984.723,81, realizzato in partenariato con l'ILO e finanziato dal Ministero degli Esteri, è nato nel 2009 e si è concluso a maggio del 2011. Ha realizzato il rafforzamento della nuova Rete dei Servizi del MTEySS (Ministero del Lavoro Argentino), nei seguenti tre ambiti: Impiego, Sviluppo Locale, Formazione Professionale, in particolare, nel 2011, il programma ha completato la realizzazione dei corsi di formazione per i funzionari argentini e sono state inviate alla SE le proposte le metodologie a supporto delle politiche attive, il sistema di monitoraggio per le politiche del lavoro in Argentina e le Banche dati.

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. Tale piattaforma è 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 aggiunte 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).

Inoltre, attraverso l'acquisizione della piattaforma di gestione ed erogazione degli incentivi alle imprese, già utilizzata dal Progetto AR.CO., è stata realizzata la *Piattaforma di Gestione degli Incentivi - PGI*, sistema che consente alle imprese di effettuare, previa registrazione, la procedura online per partecipare a progetti di inserimento/reinserimento e presentare formale domanda per accedere ai contributi messi a disposizione. Personalizzata in funzione della promozione di una specifica azione di ricollocazione di ex dirigenti over 50, nell'ambito dell'Azione di sistema Welfare to Work, la piattaforma Gestione Contributi è stata successivamente resa disponibile per i progetti AsSap e AMVA per supportare le fasi di registrazione e di presentazione delle domande e tutte le attività di back-office relative all'analisi e alla valutazione delle domande e alla gestione delle graduatorie. Sono inoltre state sviluppate funzioni di interfacciamento con sistemi ERP per l'automazione dei processi di pagamento dei contributi.

IL SISTEMA INTEGRATO DI BANCHE DATI

La Società negli anni ha prodotto una quantità rilevante di documenti, studi e analisi comparative sui temi del lavoro e dell'occupazione organizzando e rendendo disponibile tale materiale attraverso un **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) che costituiscono ormai 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.

LA BANCA DATI DEGLI INCENTIVI (SISTEMA PASS)

È stato progettato e realizzato uno strumento finalizzato alla raccolta e alla diffusione di informazioni strutturate sugli incentivi nazionali e regionali denominato Banca Dati Incentivi, che censisce gli incentivi per lavoratori, aziende e/o intermediari disponibili su tutto il territorio nazionale nell'ambito del mercato del lavoro.

Al fine di rendere disponibile a cittadini, aziende e operatori una panoramica completa degli incentivi all'occupazione, è stato creato il "Sistema Pass", servizio online basato sulla Banca Dati degli Incentivi che raccoglie tutte le opportunità, le agevolazioni, le iniziative e i bandi a livello nazionale e territoriale, rendendoli disponibili per la selezione e la consultazione attraverso un motore di ricerca.

IL PORTALE NAZIONALE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI

Per rendere fruibile all'interno e all'esterno l'insieme delle conoscenze e degli strumenti sviluppati da Italia Lavoro S.p.A., è stato costituito il Portale nazionale delle politiche e dei servizi come vettore privilegiato attraverso il quale le informazioni, le analisi, le pratiche e le metodologie vengono capitalizzate e organizzate, diventando patrimonio comune dell'intera Comunità Professionale dei servizi per il lavoro. Nella seconda parte del 2011 il Ministero del Lavoro ha richiesto la valorizzazione e la condivisione dei contenuti e dei servizi offerti dal Portale attraverso la convergenza degli stessi all'interno dei Portali istituzionali esistenti, in primis Cliclavoro.gov.it. E' stato quindi messo a punto un modello di produzione e distribuzione dei contenuti informativi sulle politiche attive del lavoro rivolte ai diversi target che prevede la chiusura del Portale Servizi Lavoro e lo spostamento dei suoi contenuti nei portali istituzionali del Ministero del lavoro: Lavoro.gov.it, Cliclavoro.gov.it, lavoro.gov.it/europalavoro e integrazioneimmigranti.gov.it.

IL SISTEMA DI MONITORAGGIO

Un punto di forza nel modello di intervento di Italia Lavoro S.p.A. è rappresentato dal **sistema di monitoraggio** delle azioni e delle politiche del lavoro. Partendo dall'esigenza di garantire un controllo costante dei risultati delle azioni e dei programmi nazionali affidategli dal Ministero del Lavoro, Italia Lavoro S.p.A. ha messo a punto nel corso degli anni un sistema di monitoraggio funzionale alla rilevazione sistematica della partecipazione e dei risultati ottenuti. Con la trasformazione della funzione istituzionale da soggetto attuatore ad agenzia di supporto alla programmazione regionale, Italia Lavoro S.p.A. ha realizzato modelli di monitoraggio sempre più orientati al monitoraggio delle politiche e dei servizi per il lavoro coniugando una analisi dei contesti territoriali (target e dinamiche di sviluppo dei mercati del lavoro mediante fonti statistiche istituzionali ISTAT, EUROSTAT, EXCELSIOR) con una

analisi dei dati amministrativi contenuti nel sistema informativo del lavoro (SIL) ossia con le Comunicazioni Obbligatorie, le Schede anagrafiche e professionali e il Sistema informativo dei percettori (ex Legge 2/09) secondo quanto indicato dall' Articolo 17 della D.Lgs. 276/03.

L'ingresso di Italia Lavoro S.p.A. nel Sistema Statistico Nazionale (SISTAN) e la costituzione al suo interno dell'Ufficio di Statistica - quale evoluzione organizzativa dell'Azienda coerentemente con le attività istituzionali da realizzare, avvenuta nel febbraio 2010 - ha rappresentato una ulteriore tappa nel consolidamento di una vision e di un modello di monitoraggio delle politiche del lavoro consentendo ad Italia Lavoro S.p.A. di partecipare con le proprie attività al Programma Statistico Nazionale, di accedere alla ampia base dati SISTAN ed in particolare di poter trattare, elaborare ed analizzare dati provenienti da archivi amministrativi. L'ingresso nel SISTAN e l'accesso agli archivi amministrativi ha permesso all'Azienda di ampliare il proprio know how nel data mining e nel trattamento a fini statistici di una ampia base dati, utile non solo ad analizzare le principali fenomenologie del mercato del lavoro, ma anche ad analizzare i processi attuativi delle riforme ed i livelli di partecipazione dei lavoratori e dei disoccupati ai programmi nazionali, a monitorare il funzionamento delle diverse misure di politica attiva e passiva promosse in sede nazionale e regionale, ad individuare particolari target di imprese e lavoratori verso cui orientare nuovi interventi ed infine a monitorare le attività dei servizi per il lavoro.

Operativamente, in qualità di Ente SISTAN, Italia Lavoro S.p.A. ha partecipato attivamente - tra il 2010 ed il 2011- alle attività del Gruppo tecnico di lavoro per la costituzione del Sistema Informativo Statistico delle Comunicazioni Obbligatorie (SISCO) insieme ad ISTAT, INPS, ISFOL, contribuendo in modo decisivo alla definizione di una metodologia per la messa in qualità dell'archivio amministrativo e per il trattamento a fini statistici dei dati. Alla luce di questa esperienza, nell'ambito delle Azioni di Sistema PON FSE, l'Azienda nel corso del 2011, ha sviluppato un modello ed una metodologia per monitorare i risultati delle politiche del lavoro utilizzando i dati amministrativi disponibili nel SIL (Comunicazione obbligatorie, Schede anagrafiche e professionali e Sistema informativo dei Percettori). Tale modello - sempre nel 2011- è stato oggetto di in una serie di sperimentazioni realizzate a livello nazionale e regionale ed in particolare:

- **Monitoraggio dell'Accordo Stato Regioni**, con una attività di monitoraggio sistematico degli accordi siglati a livello regionale e nazionale ed una analisi della platea dei percettori di sostegno al reddito al fine di monitorare la loro effettiva partecipazione a misure di politica attiva. L' attività di monitoraggio realizzata in accordo con ISFOL è stata realizzata attraverso l'analisi del Sistema Informativo Percettori (SIP) realizzato da INPS in base alla Legge 2/09 e la rilevazione diretta dei lavoratori partecipanti a misure di politica attiva.
- **Monitoraggio dei movimenti nel mercato del lavoro dipendente e parasubordinato** supportando il Ministero del Lavoro nella realizzazione di Report annuali e periodici basati sulle analisi delle Comunicazioni Obbligatorie.
- **Sviluppo degli osservatori regionali** supportando le amministrazioni regionali nella valorizzazione dei dati amministrativi e realizzando alcuni report sperimentali sui movimenti nei mercati del lavoro regionali mediante il trasferimento a livello regionale della metodologia di normalizzazione degli archivi regionali delle CO (Sicilia, Puglia).
- **Monitoraggio delle transizioni dei disoccupati "attivi"** iscritti ai servizi pubblici per il lavoro verso il mercato del lavoro dipendente e parasubordinato delle regioni, collegando gli

archivi dei CPI delle Schede Anagrafiche e Professionali con il sistema informativo delle Comunicazioni Obbligatorie (Regione Sardegna, Provincia di Napoli).

- **Monitoraggio delle assunzioni di neo laureati da parte delle imprese** collegando, in via sperimentale gli Archivi universitari dei Curricula dei laureati degli Atenei di Padova e della Sapienza (costituiti a termini di legge) con l'archivio statistico delle Comunicazioni Obbligatorie.
- **Monitoraggio dei target sociali** delle politiche del lavoro, attraverso una analisi dei micro dati ISTAT delle Forze di lavoro a livello territoriale (provinciale) per analizzare le diverse platee potenziali delle misure di politica attiva e passiva.

Oltre alle sperimentazioni in materia di monitoraggio statistico indicate, nel corso del 2011 Italia Lavoro S.p.A. ha messo a punto anche una serie di sistema informativi di natura qualitativa per monitorare i livelli di programmazione delle politiche per il lavoro e cioè:

1. **Il sistema informativo sulla programmazione delle politiche attive e le misure anticrisi regionali** nel quale vengono raccolte tutte le attività programmatiche, le azioni ed i programmi promossi in sede regionale sullo stato di attuazione degli interventi ex articolo 19 Legge 2/09, sull'Accordo Stato Regioni, rilevando altresì lo stato di attuazione dei Piani regionali di intervento in materia di politiche attive e passive.
2. **Il sistema di monitoraggio della rete dei servizi competenti** fornendo una rappresentazione delle dislocazioni territoriale dei CPI e delle Agenzie private autorizzate, monitorando le sedi, il personale a disposizione e i servizi erogati.

Va sottolineato che l'Azienda ha sviluppato un ampio spettro di metodologie, anche informatiche, non solo per la normalizzazione, la messa in qualità e il record linkage delle informazione contenute nelle grandi basi informative di natura amministrativa ma anche per il trattamento dei dati a fini statistici, puntando proprio sulla possibilità di collegare i diversi archivi amministrativi che compongono il sistema informativo del lavoro per monitorare gli esiti e gli effetti delle politiche del lavoro.

Il sistema integrato di monitoraggio messo a punto da Italia Lavoro S.p.A. non punta a fornire sofisticati modelli teorici ma, partendo dall'esperienza e dai flussi di informazione disponibili nel SIL, intende mettere a disposizione del Ministero del Lavoro strumenti empirici (basati su dati reali), che consentano di rilevare, a costi contenuti, i livelli di partecipazione, di accesso e di successo delle politiche del lavoro, offrendo un supporto operativo ai decisori istituzionali nazionali e regionali per la programmazione e la verifica della efficacia delle misure, dei programmi e delle azioni messe in campo.

EVOLUZIONE ORGANIZZATIVA E RISORSE UMANE

ADEGUAMENTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

Ritenuto soddisfacente il modello organizzativo adottato dalla società, nel 2011 sono state realizzate esclusivamente attività di affinamento procedurale e gestionale finalizzati a migliorare le interazioni tra le unità organizzative, in un'ottica di miglioramento continuo e di massima coerenza con l'evoluzione delle politiche del lavoro.

Pertanto, le dimensioni organizzative che hanno caratterizzato l'operatività di Italia Lavoro S.p.A., anche nel 2011, 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” con le quali si eroga il supporto territoriale verso i progetti avvalendosi delle macro-aree territoriali e delle diverse sedi operative della società;
- ✓ 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.

L'intervento di adeguamento organizzativo e miglioramento gestionale inerente “*l'Informatizzazione dei processi amministrativi e gestionali*” che sarebbe dovuto intervenire nel corso del 2010 ha visto il suo avvio nella seconda parte del 2011 - a causa di lungaggini inerenti la procedura di evidenza pubblica per la fornitura dei servizi - e troverà fattiva realizzazione nel prossimo anno, nel 2012.

In particolare, il progetto, avviato nell'ottobre 2011 e con chiusura prevista entro novembre 2012, si pone l'obiettivo di aumentare l'efficacia dei processi amministrativi e gestionali, supportati dal sistema informativo di business management SAP, al fine di arricchire il patrimonio informativo aziendale per rispondere in modo adeguato all'esigenza di una gestione più elastica e pronta ai cambiamenti.

L'obiettivo principale del progetto è l'introduzione di nuovi sistemi di gestione, in grado di consentire l'adozione di nuovi modelli operativo-gestionali ed in particolare:

- un nuovo sistema di Document Management per la dematerializzazione del patrimonio documentale aziendale ed in particolare del processo di rendicontazione contabile per la comunicazione delle informazioni in via telematica al Ministero del Lavoro, attraverso la catalogazione dei documenti in un repository unico e condiviso;
- un nuovo sistema di Workflow Management per l'automazione dei flussi di lavoro interni, finalizzato ad aumentare la velocità di esecuzione dei processi incrementando l'efficacia nella gestione del controllo degli stessi;
- la realizzazione dell'integrazione dell'attuale sistema di gestione del protocollo informatico aziendale con il sistema informativo di business management SAP, per lo scambio dei flussi documentali in entrata e in uscita dall'azienda, facilitandone la distribuzione, la catalogazione e l'archiviazione;
- la reingegnerizzazione dell'attuale base dati contabile e gestionale, per migliorare le operazioni di estrazione dei dati al fine di renderli fruibili ad un futuro sistema di business intelligence.