

***DEVELOPMENT OF SOCIAL NETWORKS WITHIN CES SERVICES - TWINNING LIGHT
HR/12/IB/SO-01***

Il progetto è nato per migliorare la qualità, l'efficacia e l'efficienza del Servizio per l'Impiego della Croazia (CES), secondo standard europei di IT e attraverso lo sviluppo delle reti social esistenti. Il progetto è stato avviato nel 2014, con conclusione a febbraio 2015, e presenta un valore economico di € 30.516,26. Nell'ottica della cooperazione tra gli Stati Membri europei, l'Italia ha proposto un gemellaggio (twinning) per sviluppare i social network collegati ai servizi CES con il capofila CSI Piemonte, organismo esperto nell'innovazione dei servizi grazie all'IT e attivo nella promozione di tecniche di comunicazione che comprendono l'uso dei social network. Partner di CSI è Italia Lavoro S.p.A. che ha competenze e buone pratiche nella comunicazione integrata con i new media, oltre all'esperienza sulla gestione e lo sviluppo dei servizi per l'impiego.

Insieme, CSI e Italia Lavoro S.p.A. hanno supportato i servizi CES nello sviluppo delle reti social con questi obiettivi organizzati in 3 componenti: assistere i servizi CES nello sviluppo della rete dei social network; promuovere l'integrazione dei social network nel sistema dei servizi CES; migliorare la qualità, l'efficienza e l'efficacia della fornitura dei servizi al pubblico con attività di formazione e di comunicazione. Le iniziative hanno implicato attività di analisi, sviluppo, formazione, promozione, produzione di materiali.

Progetti conclusi nel 2014

LAVORO FEMMINILE NEL MEZZOGIORNO - LA.FEM.ME

Il progetto, attivo dal 2011 e concluso a dicembre 2014, è stato finanziato dal Ministero del Lavoro, Direzione Generale per le Politiche dei Servizi per il Lavoro. L'iniziativa, del valore economico di € 3.626.943,81, inizialmente rivolta solo alle Regioni dell'obiettivo 1 Convergenza, è stata estesa anche alle Regioni Obiettivo 2 Competitività e risponde all'obiettivo di favorire la partecipazione femminile al lavoro. Il progetto, in particolare ha proposto una vision innovativa, in grado di superare la logica esclusiva della "tutela per le donne" e valorizzare le misure che consentono di generare un legame diretto con il miglioramento di produttività e il recupero di competitività dei sistemi produttivi territoriali. Il progetto ha attivato 4 servizi:

1. Il Servizio di informazione e consulenza on-line. Servizio accessibile dal portale istituzionale Cliclavoro (<http://www.cliclavoro.gov.it/>) e dai servizi di Italia Lavoro S.p.A. (www.italialavoro.it/lafemme) e dal sito del Ministero del Lavoro (<http://www.lavoro.gov.it>). Nel corso del 2014 è stato realizzato un re-styling del servizio per rendere più facilmente accessibili i contenuti interattivi. Le sezioni del servizio, costantemente aggiornate, comprendono: *idee e soluzioni*, una raccolta di misure e strumenti utili per gestire la conciliazione lavoro-famiglia; uno spazio dedicato alla *Contrattazione decentrata* ricca di esempi di contratti di secondo livello innovativi; un archivio tematico della *normativa nazionale e comunitaria* in tema di donne, lavoro e pari opportunità; uno *spazio dati* che fornisce un quadro informativo sulla condizione femminile nel nostro Paese a partire dalle fonti statistiche ufficiali, uno *spazio formazione*, con video, materiale formativo e di approfondimento; *servizi per la consulenza online* in cui trovare numerose FAQ in materia di maternità e conciliazione lavoro famiglia; flessibilità oraria e organizzativa; welfare aziendale e territoriale e aspetti fiscali correlati, e una casella di posta

- elettronica per prendere contatto con il team degli esperti (espertoafemme@italialavoro.it); il *blog* “Oltre la conciliazione, prospettiva produttività”; la *pagina Facebook* per la promozione del progetto.
2. I Servizi di informazione, formazione e supporto alle aziende. Al 31 dicembre 2014 sono stati organizzati complessivamente 49 percorsi di formazione e iniziative di informazione (di cui 14 nell'anno 2014 della durata di diverse giornate ciascuno), che hanno visto il coinvolgimento di 1.605 persone tra, referenti aziendali (310), referenti sindacali e datoriali (438), consulenti del lavoro (583), referenti di enti di ricerca, formazione e liberi professionisti (155), referenti di agenzie per il lavoro (30), consigliere di parità (41), referenti delle amministrazioni regionali e locali (48). I percorsi di informazione, formazione e i laboratori di consulenza/supporto si rivolgono a imprenditori, direttori del personale, contrattualisti e referenti del sistema di consulenza alle aziende (consulenti del lavoro, commercialisti, agenzie per il lavoro, ecc.) con l'obiettivo di supportare l'attivazione di iniziative di flessibilità organizzativa e oraria, misure di accompagnamento alla maternità e piani di welfare aziendale e territoriale.
- Dai percorsi di formazione sono stati attivati le azioni di sperimentazione che hanno riguardato lo sviluppo presso le aziende di misure di innovazione organizzativa, flessibilità oraria, accompagnamento alla maternità e paternità, e lo sviluppo di piani di welfare aziendale. Il progetto ha lavorato su 145 sperimentazioni, oltre ai 2 progetti territoriali/consortili. Le aziende coinvolte complessivamente sono state 166.
3. Il Servizio di Assistenza tecnica alle Regioni per lo sviluppo di interventi a favore della partecipazione delle donne nel mondo del lavoro. Il servizio di assistenza tecnica alle Regioni è finalizzato a rafforzare l'attenzione e le risorse delle amministrazioni regionali sui temi della promozione dell'occupazione femminile, del potenziamento dei servizi di cura familiare e del supporto alle aziende per rendere i luoghi di lavoro più produttivi e più flessibili. Sono state coinvolte 11 Regioni (6 nel 2014). Inoltre è stata predisposta una proposta di 56 standard per la qualificazione dell'offerta di servizi cura familiare (rivolti in special modo a bambini e ragazzi dai 4 ai 12 anni).
4. Il Servizio di orientamento per i giovani e le giovani alle professioni nei settori della cosiddetta green economy. Servizio sperimentale di azioni di orientamento rivolte a studenti e studentesse delle scuole e degli istituti secondari superiori. È stato predisposto un Kit multimediale di orientamento per le professioni verdi accessibile on-line dal portale del Ministero del Lavoro Cliclavoro (www.cliclavoro.gov.it/Progetti/Green_Jobs) e approfondisce 8 ambiti strategici per la green economy: 1) Produzione di energia da fonti rinnovabili; 2) Edilizia sostenibile; 3) Smaltimento dei rifiuti e il riciclo; 4) Mobilità sostenibile e i trasporti; 5) Agricoltura sostenibile e le agro-energie; 6) Gestione del territorio e il turismo sostenibile; 7) Ecoinnovazione; 8) Smart Cities. A partire dai contenuti web il Progetto LaFemMe ha progettato e realizzato 11 seminari di orientamento informativo presso altrettante scuole superiori, di cui 6 organizzati nell'anno 2014.

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

Il progetto, finanziato dal Ministero del Lavoro, Direzione Generale per le Politiche dei Servizi per il Lavoro/Ufficio della Consigliera Nazionale di Parità è stato avviato operativamente nel luglio 2013, e si è concluso nel giugno 2014. L'iniziativa, del valore economico di € 146.000,00 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. Nel 2014 è stato elaborato 1 documento e 1 strumento di diffusione a supporto della realizzazione dei 2 momenti di confronto e di informazione sugli strumenti contrattuali e sociali che introducono misure di flessibilità oraria, congedi di maternità e parentali, ecc. E' stato elaborato 1 documento delle indicazioni emerse dalla esperienza italiana di diffusione della Carta delle Pari Opportunità e 2 contributi sulle tematiche della parità; sono stati organizzati nel corso del 2014 4 incontri per attività di scambio europeo.

DGPPA-MISSOC NETWORK MEETING - "Sistema di Scambio d'Informazioni in materia di Protezione Sociale" (MISSOC)

Il progetto avviato ad agosto 2014 e terminato a ottobre 2014, nell'ambito del semestre di presidenza italiana del Consiglio UE, del valore economico di € 70.523,01, ha realizzato tra il 16 e 17 ottobre a Roma, presso il Ministero degli Affari Esteri, il Meeting MISSOC: il sistema d'informazione reciproca sulla protezione sociale - istituito dalla Commissione Europea nel 1990 - con la presenza della Commissione Europea, i corrispondenti Nazionali MISSOC: una rete di rappresentanti ufficiali dei ministeri o delle istituzioni nazionali responsabili dell'area della protezione sociale ed il Segretariato del MISSOC con un team di esperti nominati dalla Commissione Europea.

LAVORO IN GENERE 2 - SUPPORTO ALLA CONSIGLIERA NAZIONALE DI PARITA' 2013

Il progetto, avviato operativamente nel Febbraio del 2014 e concluso alla metà di Ottobre 2014, si inserisce nell'ambito delle funzioni istituzionali della Consigliera Nazionale di Parità sul territorio, così come definite nel Codice delle Pari Opportunità (Legge 198/2006), L'iniziativa, del valore economico di € 56.600,00 si è proposto di contribuire a facilitare l'azione della Consigliera Nazionale di Parità in termini di supporto alle politiche attive del lavoro, in coerenza con i processi riformatori in atto nel nostro paese, e di favorire la diffusione e l'adozione in Italia delle strategie e delle indicazioni dettate a livello internazionale e comunitario. Sono stati elaborati 6 documenti di approfondimento funzionali alla realizzazione dei seminari svolti (rispetto ai 3 previsti). Sono stati realizzati 14 seminari formativi/informativi destinati alle consigliere e ai consiglieri di parità, ai consulenti del lavoro e alle parti sociali; sono stati elaborati e stampati 3 strumenti di diffusione e comunicazione da rivolgere alle donne; è stato realizzato nel giugno 2014 il monitoraggio dell'adozione della Carta delle Pari "Opportunità tra uomini e donne nelle aziende e nelle organizzazioni".

DGAI-67TH MEETING OF SENIOR LABOUR INSPECTORS COMMITTEE

Il progetto avviato a settembre 2014 e terminato a novembre 2014, nell'ambito del semestre di presidenza italiana del Consiglio UE, del valore economico di € 30.868,91, ha realizzato tra il 13 e 14 novembre a Roma, presso il Ministero degli affari Esteri, il 67esimo incontro del Comitato degli alti

responsabili dell'ispettorato del lavoro (SLIC). Il Comitato - composto da rappresentanti degli uffici dell'ispettorato del lavoro degli Stati membri - è stato istituito dalla Commissione Europea con la Decisione del 12 luglio 1995, ma agisce in modo informale dal 1982 in materia di sicurezza igiene e salute sul luogo di lavoro, coordinando una stretta collaborazione fra gli Stati membri e la Commissione stessa. Lo scopo degli incontri ufficiali degli alti responsabili dell'ispettorato del lavoro è stato l'individuazione, l'analisi e la risoluzione dei problemi pratici connessi con la realizzazione e il controllo dell'esecuzione del diritto comunitario in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

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. La piattaforma supporta la Società nella erogazione dei contributi e della rendicontazione dei propri progetti, attraverso un sistema di interfacciamento col sistema interno Zucchetti di gestione delle paghe e dei contributi per il trasferimento di dati necessari al pagamento delle borse di studio dei tirocinanti. Inoltre 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).

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.

Nel corso del 2014 le attività sulla PLUS si sono concentrate:

- sul supporto dei progetti attivi (nella gestione dei tirocini: AMVA Botteghe, Lavoro e Sviluppo 4, Giovani Laureati NEET, Giovani Abruzzo - candidature, Relar2, LIFT; nella gestione di progetti e percorsi personalizzati: MSNA, Integrazione FIXO Scuole - linea 2 -; nella gestione di crisi aziendali e supporto alle attività di orientamento: W2WCrisi, Welfarma2, Somministrati2; nella sperimentazione dei modelli biopsico-sociali per il collocamento mirato delle nelle persone diversamente abili: ILICF);
- sull'implementazione e il miglioramento delle funzionalità per l'integrazione con il sistema SIGMA e con sistemi interni di Italia Lavoro S.p.A. (PGI e Zucchetti);

- sull'innovazione tecnologica del framework con l'integrazione con il nuovo sistema di sicurezza (ILNSEC), la migrazione del framework su nuovo application server (WAS7).

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.

Dopo l'implementazione delle 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 effettuate nel 2013, nel 2014 è stata aggiunta la gestione dedicata alla raccolta delle informazioni strutturate per la richiesta dei documenti di regolarità contributiva (DURC) relative alle sedi operative delle aziende al fine di automatizzare la procedura di richiesta per l'ammissibilità delle domande.

Nel corso dell'anno è stato dato supporto ai progetti AMVA Apprendistato, AMVA Botteghe di Mestiere, Impresa continua, AsSap, FixO Alto Apprendistato, Fixo Scuola, Lavoro e Sviluppo 4 proroga, Dirigenti Over 50, Manager to Work.

SITEMA 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.

Nel gennaio del 2014 è stata attivata la fase di sperimentazione del sistema in 7 territori (in maniera diversificata a livello comunale, provinciale o regionale), è stato dato quindi supporto alla DG dell'Immigrazione e agli utenti nell'utilizzo e diffusione del sistema; nel corso dell'anno il sistema è stato evoluto con nuove funzionalità (Gestione delle richieste di tutela, indagini familiari e rimpatri, allontanamento volontario, statistiche per monitoraggio) e sono stati apportati significativi miglioramenti a funzionalità esistenti a seguito dei feedback ricevuti da tutti gli attori coinvolti nella

fase di sperimentazione (Regioni, Forze di Polizia, Comuni, Tribunali dei minori). Grazie all'apporto delle regioni, è stato inoltre portato a compimento il censimento di tutte le strutture che in Italia ospitano minori stranieri non accompagnati.

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 2014 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 2014 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 2014 sono stati elaborati, a titolo esemplificativo:

- 4 note trimestrali e un rapporto annuale sull'andamento del mercato del lavoro nazionale sulla base dei dati delle Comunicazioni Obbligatorie;
- 1 rapporto annuale sul mercato del lavoro degli immigrati;
- 1 "Nota semestrale sul mercato del lavoro degli immigrati in Italia";
- 1 rapporto di monitoraggio su "I servizi per il lavoro - atlante statistico e cartografico", con i dati dei servizi pubblici per l'impiego (SPI) e sugli utenti dei servizi: il monitoraggio ha utilizzato i dati forniti dal questionario somministrato ai responsabili dei CPI attraverso il portale ClicLavoro (www.cliclavoro.gov.it). Attraverso tecniche georeferenziali, i dati sono stati rapportati ai bacini di utenza e sono stati individuati degli indicatori che hanno permesso di fare un confronto a livello provinciale dei servizi erogati;
- 1 rapporto di monitoraggio sulle crisi aziendali. L'analisi svolta ha calcolato un indice sintetico di criticità occupazionale a livello provinciale che ha consentito di enucleare le situazioni di maggiore difficoltà tenendo conto non solo dei dati di stock sulla disoccupazione ma anche degli andamenti occupazionali e di variabili di flusso come l'intensità delle diverse tipologie di cessazioni di rapporti di lavoro promosse dal datore di lavoro, l'incidenza delle autorizzazioni per le diverse tipologie di CIG e la dinamica del sistema imprenditoriale. L'obiettivo del lavoro è stato quello di fornire una fotografia dettagliata delle province che presentavano maggiori criticità.

Si segnalano inoltre l'aggiornamento 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. nel 2014, 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	Cagliari

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.

Di seguito sono elencati gli sviluppi che sono stati realizzati sul sistema SAP nel corso dell'anno 2014.

Gestione DURC

E' stata riprogettata la funzione di gestione DURC esistente, in quanto non più rispondente ai requisiti che si sono evoluti nel corso del tempo.

In particolare la nuova procedura realizzata prevede:

- la richiesta dei DURC legata al fornitore e non all'ordine;
- la gestione dello storico dei DURC per fornitore;
- la richiesta del DURC legata allo scadenzario fatture.

Tutti i dati relativi al DURC sono storicizzati in un'apposita tabella.

Adeguamento alla normativa bancaria SEPA

E' stata sviluppata una soluzione, al fine di adempiere ai requisiti in materia di pagamenti verso i paesi aderenti al SEPA (Single European Payments Area) e garantire l'integrazione della soluzione con i requisiti aziendali per la gestione del CIG (Codice Identificativo Gara) e CUP (Codice Unico di Progetto).

Lo sviluppo ha reso Italia Lavoro S.p.A. compliance ai principali requisiti in materia di pagamenti SEPA, definiti nel regolamento UE n° 260/12 e recepiti nelle istruzioni applicative della Banca d'Italia nella delibera 85/2013, in particolare:

- creazione di pagamenti verso i paesi aderenti al SEPA utilizzando il nuovo standard di comunicazione ISO 20022 XML (eXtensible Markup Language);
- l'IBAN è diventato l'elemento identificativo del debitore e del creditore;
- per i pagamenti transfrontalieri è diventata obbligatoria l'indicazione del BIC del creditore.

La stessa soluzione è integrata con l'attuale gestione dei valori di CIG e CUP e gli stessi sono correttamente riportati nel messaggio XML.

Il messaggio XML è stato alimentato secondo lo schema pain 001.001.03 basato su EPC (European Payments Council) Rolebook 4.0.

Gestione CV on line

Sulla nuova intranet aziendale è stata realizzata una funzione per la gestione dei dati curriculari dei dipendenti. Per poter alimentare la intranet con i dati del curriculum dei dipendenti, è stato implementato un cruscotto su SAP che permette di inserire i dati mancanti e di adeguare alcune informazioni derivanti dalle tabelle standard.

I dati gestiti sono i seguenti:

- Esperienze professionali in Italia Lavoro S.p.A. (dal 2005).
Le esperienze professionali in Italia Lavoro S.p.A. sono reperite dal modulo OM (Organization Management). Con il cruscotto realizzato, si possono visionare e trattare i dati per renderli fruibile dalla Intranet.
- Conoscenze e capacità.
E' possibile gestire il livello di conoscenza delle lingue e dell'informatica.

- Informazioni personali.
Le informazioni anagrafiche vengono estratte e trasferite sulla Intranet.
- Esperienze professionali esterne.
In questa sezione è possibile censire e rendere fruibile alla Intranet le esperienze professionali che un dipendente ha avuto al di fuori di Italia Lavoro S.p.A.
- Istruzione e formazione.
Le informazioni relative al livello di istruzione e alla formazione antecedente all'assunzione in Italia Lavoro S.p.A. vengono estratte e trasferite sulla Intranet.
- Formazione interna.
Le informazioni relative alla formazione svolta in Italia Lavoro S.p.A. vengono estratte e trasferite sulla Intranet.

Rendicontazione su sistema SIGMA dei cespiti

Per gestire il processo di ribaltamento dei costi relativi agli acquisti di cespiti e permetterne la rendicontazione tramite il sistema di rendicontazione SIGMA, è stata implementata una soluzione composta dalle seguenti fasi:

- l'estrazione di tutti i movimenti cespiti e la determinazione, per ognuno di essi, della quota di ammortamento del periodo in analisi;
- la definizione delle regole di ribaltamento degli ammortamenti su WBE o centri di costo;
- il caricamento degli impegni da girocontare nell'apposita tabella;
- l'esecuzione delle scritture di giroconto CO da centri di costo mittente (POR) agli oggetti di destinazione (CDC/WBE) e la gestione di eventuali storni;
- l'interrogazione dello storico degli impegni calcolati e memorizzati nella tabella.

Gestione quadratura contributi

I contributi che Italia Lavora S.p.A. eroga a terzi per conto del Ministero del Lavoro sono gestiti da una funzione di scambio dati tra la piattaforma PGI realizzata sul Portale aziendale e SAP.

Si è reso necessario realizzare una nuova funzione che permettesse di poter effettuare la quadratura dei dati tra SAP e PGI, permettendo così di verificare e modificare i dati in quadratura.

Gestione Workflow Presidi Gestione Trasferte

A seguito di un cambio organizzativo, si è dovuto procedere allo sviluppo di un nuovo workflow autorizzativo sia per le richieste di trasferta che per il calcolo delle spese. Il nuovo workflow prevede due livelli autorizzativi:

- Autorizzazione da parte del PGT.
- Autorizzazione da parte del responsabile di progetto/staff.

RISORSE UMANE***La gestione delle risorse umane***

Il 2014 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 gestiti dal Servizio Amministrazione del Personale riguardano la gestione amministrativa e la gestione delle trasferte del personale sia dipendente che atipico nonché la gestione dei dispositivi di politiche attive del lavoro.

Nel corso del 2014, oltre a svolgere il normale lavoro di gestione ed efficientamento dei processi operativi di competenza, si è provveduto ad aggiornare la Travel Policy per renderla più aderente alle esigenze di rendicontazione e di contenimento dei costi dei viaggi di lavoro. A tal fine è stato riorganizzato l'Ufficio Viaggi; sono state definiti sia il sistema che i meccanismi di controllo delle trasferte per gruppi di viaggiatori e sono stati individuati e correlati ai controlli ongoing di competenza i necessari supporti informatici. E' stata effettuata la formazione del personale assegnato alle verifiche delle trasferte presso i progetti e gli staff ed è stato, infine, messo a regime il sistema di trasferimento delle richieste di trasferta da SAP a Zucchetti per ottenere una riduzione dei tempi e ridurre il tasso di errore operativo.

Ulteriori ambiti di attività dell'anno sono stati quello relativo all'avvio delle polizze assicurative 2014 - 2016 e quello relativo all'organizzazione dei rapporti dei dipendenti con la cassa di assistenza sanitaria

I processi connessi alla gestione del personale

I processi 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 2014, il Servizio ha standardizzato le modalità operative per l'individuazione degli specialisti da Albo (dallo screening ai verbali) e ha ottimizzato il relativo archivio; aggiornato gli strumenti e le metodologie di reclutamento e selezione in coerenza con il vigente regolamento di selezione; aggiornato la documentazione relativa alla nuova procedura di valutazione, ha sviluppato un prototipo di sistema informatico di gestione del processo e effettuato una indagine di mercato per individuare una società informatica da utilizzare per la sua implementazione.

Inoltre, ha attivato il fascicolo del dipendente sulla intranet aziendale.

Contemporaneamente ha adeguato la contrattualistica usata per adeguarla alla normativa vigente e 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 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 2013 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 riguardato interventi centrati sul public speaking e sulla leadership e conduzione dei gruppi di lavoro.

Nel 2014 si è consolidata la architettura formativa di un impianto che ha riguardato attività rivolte alla integrazione articolata in sessioni per l'integrazione, per neo ingressi e per l'integrazione trasversale. A tal fine sono stati erogati percorsi formativi per i neo ingressi, si è concluso il percorso di team coaching per l'Area Welfare to Work ed è stato realizzato un intervento di team work per lo staff Risorse Umane.

La formazione linguistica ed informatica è stata fornita sulla base delle specifiche esigenze delle diverse unità organizzative.

Nel corso del 2014 la formazione aziendale ha posto in essere 46 attività per un totale di 159 edizioni e 875,5 ore formative; le partecipazioni sono state complessivamente 1028.

Dal punto di vista degli indicatori di realizzazione, il Piano 2014 ha avuto un rapporto tra programmato e consuntivato pari al 100 % per le attività formative ed al 156% per le ore totali.

Per la gestione e la realizzazione del programma sono stati spesi 353.310,42 euro.

I processi connessi alla comunicazione

L'ambiente intranet denominato a 360°, lanciato nel 2013, ha visto nel 2014 un posizionamento più concreto all'interno dei processi di comunicazione aziendali, facendo convergere quasi tutta la comunicazione diretta ai dipendenti su un unico strumento. L'utilizzo della intranet ha permesso anche una riorganizzazione dei processi di comunicazione interna, favorendone la semplificazione attraverso l'eliminazione di alcune delle procedure, formali o non, per accedere all'informazione: chi ne ha bisogno può accedervi direttamente senza dover fare richieste ad altri servizi e/o uffici (ad esempio si pensi alla quantità di informazioni richieste direttamente al servizio amministrazione del personale ed oggi organizzate in FAQ nella sezione Sportello RU o reperibili attraverso motore di ricerca). Nel corso del 2014 all'interno della intranet sono stati organizzati degli spazi di lavoro riferiti a singoli progetti, staff o aree di intervento in modo da poter permettere un accesso ai contenuti, precedentemente gestiti attraverso dischi di rete e bacheche, anche qualora non fosse disponibile la rete aziendale. Nel 2014 sono state coinvolte diverse realtà organizzative: la direzione, i sistemi informativi, il team di supporto organizzativo e redazionale, i redattori e gli esperti di contenuto. A Dicembre 2014 la rete intranet a 360° presentava 7 sezioni attive, di cui 5 facilmente riconducibili allo Staff RU:

- Codici e regolamenti
- Organizzazione

- Accordi sindacali
- Sportello Unico RU
- Formazione
- All'Ordine del Giorno (oggi "Rassegna Stampa")
- Spazi di lavoro (attivati su richiesta)

E' stata inoltre predisposta la sezione riferita al Curriculum on line dei dipendenti, ovvero uno spazio all'interno del quale il dipendente può integrare informazioni circa i suoi percorsi formativi e professionali con quelle già presenti sui sistemi aziendali (SAP). La sezione sarà resa disponibile ai dipendenti a seguito del collaudo previsto per fine Aprile 2015.

Inoltre dalla home page del sistema a 360° è possibile utilizzare i collegamenti per raggiungere altre applicazioni impiegando un tempo minore:

- One Drive, sistema di condivisione file on cloud
- Accesso alla Posta Web di Italia Lavoro S.p.A.
- Accesso completo al SAP aziendale
- Helpdesk tecnico di Italia Lavoro S.p.A.
- Software necessario per le postazioni lavoro in remoto
- Elenco Telefonico aziendale
- Bachecca Sindacale
- Accesso completo al servizio My HR

E' già disponibile, e pronta per l'abilitazione, la funzionalità per la prenotazione delle sale riunioni. Nel corso del 2015 tale applicazione verrà messa on line sulla intranet e verranno disabilitate le funzionalità analoghe presenti in Lotus Notes.

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

I processi gestiti dal Servizio Organizzazione e Reporting, riguardano la definizione delle strutture organizzative e dei processi, il dimensionamento 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 2014 sono stati diffusi tramite la Intranet aziendale i documenti di rappresentazione dell'organizzazione, gli Ordini di servizio diramati dal 2010 ad oggi, le famiglie professionali e l'allocatione organizzativa mensile dal mese di aprile ad oggi, inoltre è stata pubblicata la raccolta degli organigrammi aziendali in una prima forma navigabile.

E' stato elaborato il report sui numeri delle risorse umane con le annualità dal 2008 al 2013. In risposta alle esigenze del Vertice Aziendale il Servizio ha elaborato e aggiornato periodicamente il quadro complessivo delle risorse attive e pianificate su progetti, staff e macro-aree territoriali con la proiezione negli anni 2015 e 2016.

Quanto alle attività ordinarie, sono state elaborate le pianificazioni delle risorse umane dei nuovi progetti e le rimodulazioni dei progetti in corso, le relative strutture organizzative e lo sviluppo dei costi. Le strutture elaborate sono state formalizzate attraverso gli Ordini di Servizio pubblicati

nell'anno. In relazione al sistema MBO dei dirigenti, è stato elaborato e restituito il consuntivo 2013 e sono stati formalizzati e assegnati gli obiettivi 2014.

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

I processi per la sicurezza aziendale e la salute del personale

I processi 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 2014, è proseguita l'attività di controllo e monitoraggio finalizzata al mantenimento degli standard di sicurezza raggiunti nel corso del 2013. 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.

I processi connessi alle relazioni sindacali e alle politiche gestionali aziendali

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

L'anno 2014 ha visto la prosecuzione del dibattito relativo 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) ha avuto un andamento altalenante: 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).