

1. Progetto di supporto alle azioni per l'integrazione del sistema lavoro e formazione dei servizi per l'impiego

Obiettivi generali

Il presente progetto ha come finalità primaria il supporto ai processi di qualificazione dei servizi per l'impiego e di implementazione dei livelli essenziali delle prestazioni.

Le attività prodotte si inseriscono nel contesto socio-economico del mercato del lavoro caratterizzato dalla moltiplicazione e diversificazione delle modalità attraverso cui si organizza e disciplina il lavoro, e la conseguente diffusione di forme di "precarizzazione" di molte posizioni occupazionali.

Questo fenomeno si accompagna ad un altro cruciale fenomeno strutturale caratterizzato dal prodursi di una debole crescita economica che non riesce a generare occupazione; dalle difficoltà di mantenimento dei livelli occupazionali quindi da un consistente utilizzo degli ammortizzatori sociali per contenere i danni sociali della crisi economica.

Il modello dei Servizi per l'Impiego della Provincia di Roma è costruito sul rapporto sinergico tra gli interventi di formazione e le politiche attive del lavoro a sostegno di un ruolo strategico nell'accompagnare le persone nelle fasi di ingresso o reingresso nel mercato del lavoro.

Le attività di supporto che si realizzano all'interno delle strutture organizzative dei Servizi per l'Impiego sono interdipendenti e trasversali.

In considerazione della struttura organizzativa dei Servizi per l'Impiego le attività di supporto seguono due linee di intervento:

- 1) attività di supporto dei servizi innovativi;
- 2) attività di supporto alla rete tecnologica dei servizi

Le linee di intervento che presiedono l'organizzazione dell'attività progettuale consentono di rispondere in modo più puntuale alle esigenze del sistema del lavoro provinciale, di adeguarsi ai cambiamenti delle normative che regolano il mercato del lavoro e quindi al riassetto organizzativo dei servizi stessi, ma anche agli interventi programmatici di politica attiva che si rendono necessari a seguito della crisi economica finanziaria che ha investito il paese, i cui effetti perdurano con gravi ripercussioni sul mercato del lavoro.

Con queste modalità e con l'impianto strutturale del progetto si ritiene di poter supportare l'integrazione del sistema lavoro e formazione di servizi per l'impiego per conseguire gli obiettivi di:

- innalzamento della qualità dei Servizi dell'Impiego provinciali,
- ottimizzazione del servizio incontro domanda/offerta;

- integrazione tra la domanda e l'offerta di formazione per l'occupabilità;
- promuovere l'inserimento nel mercato del lavoro, in particolare dei giovani

La realizzazione delle attività di supporto su indicate e affidate a Capitale Lavoro SpA, società Unipersonale della Provincia di Roma, avviene in coerenza e con modalità funzionali all'assetto organizzativo delle strutture provinciali, sia in senso verticale che orizzontale.

I Servizi per il Lavoro della Provincia di Roma, cui sono rivolti i progetti di supporto e assistenza tecnica di Capitale Lavoro SpA, sono organizzati per funzioni ed aree tematiche. Tutti gli uffici sono in grado di rispondere in maniera adeguata alle differenti tipologie di utenti: disabili, fasce deboli del mercato del lavoro, imprese, studenti.

Tutte le attività che vengono espletate all'interno del progetto vengono definite sulla base delle esigenze espresse dai Responsabili dell'apparato amministrativo ai diversi livelli, e, per la loro funzionalità, contengono in sé le caratteristiche della temporaneità, della adattabilità nell'uso delle competenze richieste, e della capacità innovativa.

Attività

Le attività di supporto svolte all'interno di questo progetto sono volte a sostenere le politiche attive per il lavoro nelle loro caratteristiche innovative e di efficacia di incisione nelle peculiarità del mercato del lavoro.

Cercano di rispondere ed intercettare sia la maggiore eterogeneità nella composizione sociale dei soggetti che si presentano nel mercato del lavoro, sia la accresciuta variabilità nelle prestazioni professionali e nelle carriere lavorative.

L'imporsi dei nuovi modelli produttivi e del contemporaneo resistere di forme di lavoro di tipo squisitamente fordista e la ricerca di una sempre maggiore flessibilità nei rapporti di lavoro da parte delle imprese, comporta una pluralizzazione delle forme di lavoro che costituiscono la base della segmentazione degli status di lavoro.

Questa pluralizzazione fa emergere all'interno della offerta di lavoro attori non più collocabili nelle tradizionali aree concettuali del mercato del lavoro (occupazione, disoccupazione, inattività) ma, sempre più spesso, in una sovrapposizioni di ruoli che riguardano il soggetto stesso.

Le attività messe in campo da questo progetto circoscrivono due ambiti di intervento:

- *attività di supporto alle azioni di accoglienza del cittadino-utente e delle imprese*
- *attività di supporto alle azioni esterne di marketing territoriale e servizi alle imprese*

1.1. Attività di supporto alle azioni di accoglienza del cittadino-utente e delle imprese

Questa attività di supporto è riconducibile ad una funzione di informazione e primo orientamento in materia di formazione e lavoro rivolta a utenti ed imprese, e viene svolta telefonicamente tramite il numero verde della Provincia di Roma.

È un progetto che ha le caratteristiche della trasversalità tra Centri per l'Impiego e Uffici Dipartimentali.

Questa attività si svolge secondo le seguenti modalità:

- a) risposta telefonica di presentazione;
- b) esame/ascolto della domanda o dell'esigenza espressa dall'utente;
- c) consultazione del sito/i dedicato/i per attingere informazioni aggiornate e attendibili;
- d) risposta al quesito posto con eventuale illustrazione del servizio;
- e) registrazione del quesito posto e della risposta in una specifica banca dati a fini di rilevazione statistica.

L'attività di call center – numero verde risponde a quesiti inerenti alle seguenti tematiche:

- modulistica utilizzata dai Centri per l'Impiego;
- norme per l'utilizzo di stage, tirocini formativi, corsi di formazione, obbligo formativo, reddito minimo e tutte le eventuali misure di contrasto alla disoccupazione messe in atto dalla amministrazione;
- orientamento sulla ricerca lavoro,
- collocamento obbligatorio;
- comunicazioni obbligatorie on line in tema di assunzioni, cessazioni, proroghe, trasferimenti d'azienda, trasformazione dei rapporti di lavoro, certificazioni volontarie, distacchi.

L'attività di contact center, seppur parte meno rilevante di questo progetto, è di supporto propositivo e promozionale verso le aziende e l'utenza per sensibilizzare all'utilizzo dei servizi offerti dai Centri per l'Impiego. Tale attività si iscrive in un piano più generale teso a disegnare una strategia organica a medio a lungo termine per l'acquisizione e la fidelizzazione delle aziende e uniformare, presso tutti i Centri per l'Impiego, le procedure operative in materia di marketing e gestione dei contatti con le imprese.

Viene svolta su segnalazione e secondo le modalità individuate dal Dirigente del servizio.

1.2. Attività di supporto alle azioni di marketing territoriale e servizi alle imprese

È una attività informativa di supporto e promozione dei Cpi sul territorio da svolgere in luoghi esterni ai Centri per l'Impiego, quali ad esempio le imprese, gli istituti universitari o altre situazioni territoriali individuate dal committente.

In questi contesti l'azione svolta consiste nella presentazione dei servizi pubblici erogati dai Centri per l'Impiego e dalle rete territoriale dei servizi per il lavoro, norme per l'utilizzo di stage, tirocini formativi ecc.

Questa attività è volta a garantire informazioni pertinenti e complete sui servizi disponibili per le imprese, sulle opportunità offerte dal sistema della formazione, del lavoro e del *welfare*. Serve inoltre ad assicurare consulenza generale sulla normativa del lavoro, sulle forme contrattuali e sulle eventuali agevolazioni.

La finalità è sostenere l'impresa nell'analisi e valutazione dei propri fabbisogni di professionalità, nella ricerca di personale e nell'individuazione dei fabbisogni formativi dei propri dipendenti.

Le competenze necessarie all'interno delle attività di supporto sopra descritte si possono così declinare:

- conoscenza approfondita dei servizi erogati dai Centri per l'Impiego e dalle reti territoriali dei servizi per il lavoro;
- conoscenza della normativa sui dispositivi di facilitazione al reinserimento lavorativo, sugli adempimenti amministrativi e sulla principale contrattualistica del lavoro;
- conoscenza del mercato del lavoro locale e delle principali normative del settore, dei servizi del territorio;
- gestione delle relazioni con le organizzazioni territoriali dei sistemi lavoro/formazione/istruzione;
- gestione di relazioni di aiuto all'interno dei percorsi professionali;
- gestione di colloqui e processi di accoglienza;
- capacità di presa in carico e di tutoraggio dei lavoratori disoccupati/inoccupati e occupati in cerca di nuova occupazione;
- analisi delle situazioni di transizione collegate allo stato di disoccupazione;
- analisi dei percorsi e delle esperienze professionali.

Le risorse impegnate in questo progetto sono n. 55 unità.

2. Progetto di supporto alle azioni di occupabilità dei Servizi per l'Impiego

Obiettivi generali

Il presente progetto ha come finalità il supporto alle azioni di occupabilità che i servizi per l'impiego mettono in campo in un approccio coerente con la strategia di Lisbona per il FSE, inteso ad incentrare le politiche per il lavoro sui temi della crescita e dell'occupazione, attraverso:

- la creazione di nuovi e migliori posti di lavoro tramite investimenti destinati alla formazione e alla creazione di nuove attività;
- la promozione dell'innovazione e della crescita dell'economia della conoscenza, rafforzando le capacità di ricerca e le reti d'innovazione, compreso lo sfruttamento delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- misure specifiche volte ad accrescere la partecipazione sostenibile e il progresso delle donne nel lavoro, per ridurre la segregazione di genere nel mercato del lavoro, intervenire sulle radici del divario retributivo e conciliare la vita familiare con quella lavorativa, anche facilitando l'accesso a servizi di cura per i bambini e per le persone non autonome.

Le attività prodotte nell'ambito di questo progetto si inseriscono nel più ampio ruolo che la Provincia di Roma intende giocare nello sviluppo del territorio e nella crescita di competitività della sua economia.

Al fenomeno di perdita di importanza della domanda di lavoro standardizzata dall'omogeneità dei requisiti si accompagna la tendenza da parte dell'impresa a selezionare il personale basandosi su caratteristiche nuove e nuove capacità, non solo tecniche ma che si richiamano al concetto di "lealtà" e di "partecipazione".

Ciò che viene richiesto al lavoratore è, oltre ad elevate abilità professionali, un alto grado di adattabilità ai mutamenti di ritmo e di mansione, sollecitato dalle esigenze aziendali e dal mercato del lavoro.

Se da un lato ci troviamo di fronte ad una espansione dei lavori ad alto contenuto professionale e ad una richiesta di innalzamento delle professionalità, dall'altro a questo si accompagna un processo di polarizzazione delle professionalità: mentre coloro che già possiedono dei livelli di professionalità medio-alti fanno registrare un ulteriore aumento del loro contenuto professionale, coloro che hanno dei livelli bassi vedono ristagnare o peggiorare la loro posizione.

Le trasformazioni del mercato del lavoro e la crescente segmentazione delle posizioni lavorative tradizionali e delle condizioni professionali ad essa collegate, minano alla base le forme di solidarietà sociale che si erano consolidate nel nostro sistema contribuendo a produrre processi di marginalizzazione ed esclusione che tendono a creare nuove forme di disuguaglianza nelle opportunità sul luogo di lavoro che sul mercato del lavoro.

C'è dunque la necessità di orientare sia l'offerta di lavoro con percorsi formativi più corrispondenti alle esigenze del tessuto produttivo, sia la domanda di lavoro per riqualificare il tessuto produttivo e i processi di sviluppo, in considerazione che l'incrocio domanda e offerta di lavoro è sorretto dalla propensione al sempre più frequente ricorso a modalità contrattuali flessibili che, in conseguenza della precarietà che ne deriva, non è in grado di valorizzare la qualità della forza lavoro con livelli sempre più alti di competenze.

Il progetto si propone, dunque, di supportare le azioni volte a superare le difficoltà – da un punto di vista qualitativo – di far incontrare la domanda ed offerta di lavoro nell'ambito dei servizi pubblici per l'impiego, valorizzandone il ruolo di luogo deputato per eccellenza alle politiche di integrazione socio-lavorativa.

Attività

Le attività di supporto svolte all'interno di questo progetto mirano a sostenere lo sforzo di qualificazione e di diversificazione dei servizi dei Centri per l'Impiego provinciali, nell'ambito delle svolgimenti delle proprie e generali funzioni e in un'ottica di costante e monitorata aderenza alle esigenze dei destinatari del servizio, sia in termini di domanda che di offerta di lavoro.

I servizi per l'impiego della Provincia di Roma hanno l'ambizioso traguardo di coniugare le politiche attive per il lavoro con le misure di contrasto e prevenzione della disoccupazione e la promozione dell'inserimento delle persone a rischio di esclusione sociale;

Le attività messe in campo da questo progetto mirano a supportare obiettivi trasversali delle azioni finalizzate a produrre:

- implementazione delle procedure e dei processi come disposto dalla Delibera di approvazione del Masterplan Regionale – Lazio 2008/2013
- ottimizzazione del servizio incontro domanda/offerta di lavoro
- innalzamento della qualità dei Servizi dell'Impiego provinciali,
- integrazione tra la domanda e l'offerta di formazione per l'occupabilità;
- sostegno alle misure straordinarie relative alle azioni a sostegno delle fasce deboli;
- prevenzione della disoccupazione di lunga durata e reinserimento di disoccupati di lunga durata (in modo particolare quelli in età avanzata);
- prevenzione della dispersione scolastica e formativa e reinserimento formativo dei drop-out.

Le attività messe in campo da questo progetto di supporto alle azioni di occupabilità dei servizi per l'impiego circoscrivono due ambiti di intervento:

- *attività di supporto alle azioni di occupabilità*
- *attività di supporto tecnico alle azioni di SPAL*

e si configurano come attività di supporto sia dei servizi standardizzati essenziali dei Centri per l'Impiego che di specifiche azioni promosse dai Centri per l'Impiego a favore dell'inserimento/ reinserimento lavorativo.

2.1. Attività di supporto alle azioni di occupabilità

Rientrano in questo ambito di intervento tutte le attività di supporto ai:

- servizi amministrativi e certificativi per le persone in cerca di occupazione e per le imprese;
- servizi di incontro domanda/offerta;
- politiche attive per il lavoro;

Questa attività di supporto si colloca nell'ambito dei servizi per l'impiego di primo e secondo livello. Supporta la fase della prima accoglienza con la presa in carico dell'utente, l'acquisizione di un primo quadro conoscitivo dell'utente stesso. Il colloquio di accoglienza è quindi il supporto ad un colloquio di orientamento che ha lo scopo di conoscere il soggetto, di raccogliere i suoi dati fondamentali e di fornire all'utente informazioni dettagliate sui servizi disponibili. L'erogazione dell'informazione orientativa è propedeutica all'accompagnamento dell'utente verso i servizi di formazione e lavoro esistenti. Il supporto richiede, per il suo svolgimento, la capacità di analisi della richiesta e decodifica della domanda, l'erogazione delle informazioni di base o prima informazione, l'individuazione del servizio adeguato alla necessità espressa e l'avvio ai servizi competenti.

L'organizzazione di questa attività di supporto si struttura in ogni Centro per l'Impiego con modalità diverse, tarate sulle esigenze del centro, delle proprie caratteristiche organizzative e del territorio di riferimento.

Questa attività di supporto accompagna l'utente nella fase di compilazione della scheda anagrafico-professionale, che definisce gli ambiti professionali dell'utente ed è propedeutica all'iscrizione alla banca dati dei Centri per l'Impiego.

L'attività di supporto all'accoglienza e all'orientamento è condizione per l'accesso ai servizi di secondo livello (mobilità, preselezione, avviamenti, tirocini, apprendistato, servizi per i lavoratori in cassa integrazione), attraverso i quali, con un percorso personalizzato si ricercano le soluzioni lavorative o formative più adatte alle qualità professionali dell'utente.

2.2. Attività di supporto tecnico alle azioni di SPAL

Rientrano in questo ambito di intervento tutte le attività di supporto che i servizi per l'impiego mettono in campo per rispondere a momenti particolare del mercato del lavoro, a misure di sostegno a favore dei soggetti deboli espulsi o mai entrati nel circuito del mercato del lavoro:

- servizi per lavoratori in Cassa Integrazione ordinaria e straordinaria;
- misure di sostegno al reddito minimo;
- misure di sostegno e di contrasto alla disoccupazione e di inclusione sociale,
- azioni a favore di soggetti "deboli" del mercato del lavoro.

In questo ambito di intervento sono comprese tutte quelle attività di supporto che assumono il carattere della temporaneità e della eccezionalità, derivanti dalle azioni di contrasto che le politiche attive per il lavoro della Provincia di Roma promuovono.

Sono, per la loro stessa natura, attività la cui allocazione territoriale può essere anche definita dalle esigenze organizzative dei Centri per l'Impiego

In questo ambito di interventi le attività di supporto svolte interagiscono trasversalmente con le attività ordinarie dei servizi per l'impiego.

Le competenze necessarie all'interno delle attività di supporto su descritte si possono così declinare:

- conoscenza approfondita dei servizi erogati dai Centri per l'Impiego;
- conoscenza della normativa sui dispositivi di facilitazione al reinserimento lavorativo, sugli adempimenti amministrativi e sulla principale contrattualistica del lavoro;
- gestione di colloqui e processi di accoglienza;
- capacità di presa in carico dei lavoratori disoccupati/inoccupati e occupati in cerca di nuova occupazione;
- analisi delle situazioni di transizione collegate allo stato di disoccupazione;
- analisi dei percorsi e delle esperienze professionali.

Le risorse umane impegnate in queste attività sono n. 78 unità.

3. Progetto di supporto alle azioni di integrazione lavorativa dei soggetti disabili

Obiettivi Generali

Il presente progetto ha come finalità il supporto alle attività dei Centri per l'Impiego rivolta ai soggetti definiti di marginalità "tradizionale" per indicarne un già avvenuto riconoscimento sociale della posizione di debolezza, in specie lavorativa.

Sarebbe più corretto inserire questo progetto in un contesto di distinzione, all'interno del concetto di categoria marginale, dei fattori individuali che producono la condizione di svantaggio.

Se si tiene conto che si tratta di persone piuttosto che di categorie si riesce a motivare in modo cogente alcune scelte.

Per quanto riguarda le persone che si trovano in categorie di marginalità è opportuno distinguere tra coloro che lo sono per fattori di rischi congeniti o acquisiti, da quelli che lo sono per fattori legati a patologie psichiatriche e da quelle persone la cui marginalità sociale è legata a fattori di contesto familiare pluriproblematico o a scelte più o meno consapevoli definibili come alternative.

Le persone che appartengono alla prima fascia rientrano nelle categorie maggiormente protette dalla legge e dall'evoluzione della scienza. Si tratta di persone per le quali la legge prevede già incentivi, sgravi fiscali e obbligatorietà di percentuali di inserimenti, misure queste che hanno avviato la collaborazione tra aziende ed enti territoriali e hanno favorito il riconoscimento della persona inserita come una risorsa effettiva per l'organizzazione, con delle competenze già acquisite che permettono di rivestire ruoli aziendali non necessariamente di basso profilo.

Meno incisive sono state le misure normative che riguardano altre categorie deboli e svantaggiate. Più complessa è la situazione di coloro che soffrono di malattie di tipo psichiatrico molte delle quali, se si escludono le persone chiaramente condizionate da oligofrenie e dall'articolata classe delle schizofrenie, sono giovani le cui patologie di disagio sono il prodotto della società postindustriale, patologie che per le quali si usa l'espressione "borderline".

Oltre ad un ancora poco articolato impianto normativo, un ulteriore elemento di difficoltà per rispondere alle problematiche della "marginalità" è dato dalle trasformazioni del sistema produttivo: forte, infatti, è la ricaduta che l'ulteriore stratificazione sociale e la richiesta di competenze non solo tecniche, ma anche relazionali e comunicative, ha sulla marginalità e debolezze tradizionali, evidenziando quindi la necessità della messa a punto di nuove strategie ed azioni finalizzate all'empowerment della persona.

Gli obiettivi del progetto sono dunque orientati alla costruzione di percorsi di inserimento lavorativo finalizzati ad un duplice obiettivo:

- a. il trasferimento delle competenze informatiche ai soggetti interessati;

- b. la preservazione degli aspetti relazionali e di accoglienza attivando dei percorsi di inserimento mirato e promuovendo la figura del tutor nell'accompagnamento sociale.

Le linee di intervento che presiedono l'organizzazione della suddetta attività progettuale agiscono nell'ambito del servizio appositamente istituito nel dipartimento dei servizi per l'impiego ed hanno la caratteristiche sia del supporto a funzioni standardizzate che della sperimentazione di attività mirate al target.

Se il modello di analisi sui rischi di marginalizzazione basato sul concetto di capacità, deve essere inteso come strumento di misurazione della libertà di una persona di convertire delle risorse (relazionali, economiche, culturali e normative) in stati (funzionamenti) utili alla realizzazione del suo specifico benessere sociale, il progetto mira a sostenere quelle attività di intervento che puntano alla redistribuzione di capacità di azione sociale.

Attività

Le attività di supporto specializzate che sviluppano queste linee di intervento sono rivolte ad uno specifico target di soggetti marginali "tradizionali" ed emergenti che sviluppa anche progetti sperimentali volti a:

- promuovere l'integrazione lavorativa dei soggetti deboli;
- promuovere azioni di collocamento mirato per i soggetti disabili

Il progetto di supporto alle azioni di integrazione lavorativa dei soggetti disabili o "marginali" si sviluppa su tre filoni di attività al cui interno sono riconducibili i progetti mirati/sperimentali promossi dai servizi per l'impiego:

- *attività di supporto all'inserimento disabili*
- *attività di supporto al collocamento mirato*
Intervento Match
- *attività di supporto ai servizi adempimentali per le imprese e gli enti pubblici*

3.1. Attività di supporto all'inserimento disabili

Il progetto, costruito per dare impulso a questo importante servizio deputato all'ingresso ed all'integrazione dei soggetti diversamente abili, tiene conto della complessità e della interdipendenza delle funzioni svolte all'interno del servizio, nonché dei progetti innovativi che via via l'amministrazione sceglie di sperimentare.

L'attività di supporto svolta nel Servizio Inserimento Lavorativo Disabili ha due caratteristiche: una più propriamente amministrativa e l'altra di servizi all'utente e all'impresa.

Nell'ambito delle attività di supporto svolte in questa area di lavoro il progetto si propone anche di sostenere la funzionalità dei servizi di segreteria, smistamento posta, tenuta del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi, la gestione della documentazione nelle fasi di ricezione, protocollazione, duplicazione, smistamento e archiviazione. Tale attività viene supportata da un servizio permanente interno di assistenza tecnico informatica per l'utilizzo e il mantenimento della piattaforma software dedicata al collocamento mirato dei soggetti disabili.

Nell'area amministrativa l'attività delle risorse umane di supporto è di carattere istruttorio riferita a: definizione e stipula delle convenzioni ex art. 11 L. 68/99; esame dei prospetti informativi, esame delle denunce aziendali periodiche, accertamento e applicazione degli istituti di esonero parziale, compensazione territoriale e sospensione; accertamento violazione degli obblighi di legge; gestione procedure di avviamento numerico; concessione dei benefici assistenziali; segreteria del Comitato Tecnico.

Nell'area servizi si svolgono le attività di supporto che impattano direttamente l'utenza e le imprese: accoglienza ed iscrizione all'elenco provinciale per la disabilità, rilascio delle certificazioni; promozione di attività di sperimentazione di nuove prassi, finalizzate all'inserimento dei soggetti disabili e svantaggiati nel mondo del lavoro; collaborazione con il Comitato tecnico per l'effettuazione del bilancio di competenze ed attitudinale dei soggetti disabili da avviare con tirocini di inserimento mirato; avviamenti mirati e relative iniziative di accompagnamento e tutoraggio (Match, tirocini prelaborativi ecc.) preselezione.

Le attività di supporto sopra descritte rientrano nell'ambito dell'attività ordinaria e si caratterizzano come attività trasversali che afferiscono alle funzioni di: accoglienza, informazione orientativa, preselezione, servizio iscrizione persone disabili.

3.2. Attività di supporto all'inserimento mirato

Le attività di supporto di questa area sono finalizzate all'inserimento lavorativo delle persone disabili attraverso la realizzazione di interventi mirati o all'applicazione di quanto previsto dalla L.68/99.

3.2.1. Intervento Match

È un sistema di collocamento mirato che interviene sugli utenti e sulle aziende che, all'atto della stipula delle convenzioni, hanno scelto di aderire alle modalità di matching domanda /offerta del progetto Match adottato dal servizio.

L'azione verso gli utenti si struttura attraverso: la somministrazione di test fornendo il necessario supporto in aula; l'intervista individuale all'utente con supporto di scheda anagrafico-professionale; l'inserimento della scheda-colloquio nella banca dati del software di Match.

L'azione verso le imprese si struttura attraverso il supporto a: l'intervista all'azienda con l'utilizzo di una scheda strutturata; l'inserimento della scheda nella banca dati del software di Match.

Le azioni di incontro domanda/offerta avvengono tramite il supporto a: periodici incroci per la verifica delle scoperture delle imprese ed il profilo degli utenti registrati; screening dell'elenco, verifica delle disponibilità degli utenti e presentazione all'impresa di una rosa di candidati.

3.2.2. Intervento salute mentale Asl RmE

L'attività di supporto nell'ambito di questo intervento si rivolge ad utenti con disabilità psichica con l'obiettivo di inserimento lavorativo tramite tirocini formativi presso le strutture della Asl RME.

L'azione di supporto rivolta agli utenti prevede: la verifica ed aggiornamento schede utenti; la raccolta documentazione; la definizione graduatoria degli utenti per l'avvio dei tirocini;

3.2.3. Intervento avviamenti ai sensi della legge 68/99

Questa attività di supporto è rivolta all'inserimento lavorativo di persone con disabilità presso gli enti pubblici. È una attività di carattere amministrativo che comporta: la verifica degli elenchi inviati dall'Ente interessato; la convocazione delle persone; la compilazione della domanda; il supporto all'inserimento della domanda in data base; il supporto nella attività di valutazione e attribuzione dei punteggi.

3.3. Attività di supporto ai servizi adempimentali per le imprese e gli enti pubblici

È il supporto ad una attività di analisi, verifica e registrazione degli adempimenti richiesti alle imprese e agli enti pubblici riferita a: analisi ed inserimento dei prospetti informativi; controllo dei dati; analisi dei computi; controllo dei nulla osta; registrazione delle compensazioni territoriali, Cigs, fusioni ed incorporazioni; controllo scoperture aziendali; inserimento in banca dati delle aziende convenzionate; trasferimento iscrizioni dei disabili; cessazioni.

Le risorse impegnate in questa attività sono n. 16 unità.

4. Progetto di supporto alla rete tecnologica dei servizi

Obiettivi generali

Il presente progetto ha come finalità primaria il supporto alla rete tecnologici dei servizi per l'impiego e la formazione, uno degli elementi innovativi e di aggiornamento dei servizi per garantire all'utente la "velocità" e l'efficienza propria dei moderni sistemi di comunicazione e di lavoro.

Il ruolo che l'innovazione tecnologica può dare allo sviluppo delle politiche del lavoro è fondamentale: essa può rendere più fruibili i servizi, rendendoli disponibili in maniera differenziata a seconda del target di riferimento e massimizzare i risultati attesi.

Del resto il ruolo del sistema informativo nello sviluppo e nella valutazione delle politiche del lavoro e della formazione è strategico: esso si configura come un catalizzatore di azioni; come uno strumento che può dare informazioni precise sull'impatto delle politiche; come un facilitatore verso la comunicazione con gli utenti esterni ed interni al sistema.

L'innovazione tecnologica è quel sistema virtuale che attraverso la rete di servizi di formazione, di lavoro rivolti alle persone e alle aziende, consente di velocizzare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

La rete tecnologica dei servizi per il lavoro usa e gestisce informazioni sul mercato del lavoro, ovvero quelle riguardanti i lavoratori, le aziende e i movimenti (interazioni) fra i due. Esso, al pari di un qualsiasi sistema informativo, è composto dal contesto organizzativo, che comprende le strutture organizzative, i processi e gli utenti; la componente applicativa, che specifica i processi, descrivendo le procedure operative e le strutture delle banche dati; il sistema informatico, che realizza la componente applicativa tramite l'infrastruttura di elaborazione e di comunicazione.

Senza tutto questo intreccio rappresentato dalla rete tecnologica sarebbe ostacolata la sinergia tra le risorse informatiche, ad esempio l'incrocio delle banche dati e la condivisione della comunicazioni obbligatorie inviate telematicamente.

L'efficienza e l'efficacia delle reti tecnologica rappresentano una componente indispensabile per garantire in primis all'utente, sia esso il cittadino che deve collocarsi in maniera adeguata nel mondo del lavoro, siano le esigenze delle aziende che devono reperire le persone, che i loro bisogni vengono accolti con la massima rapidità.

Altresì l'efficacia della rete tecnologica risponde alle esigenze di comunicazione, condivisione ed integrazione delle informazioni tra gli attori della rete.

La rete tecnologica, ovvero il sistema che condivide informazioni e risorse per la fornitura di servizi relativi al trasferimento di informazioni ai diversi target di utenti, ed i servizi per il lavoro, che coincidono con l'attività che i servizi per l'impiego offrono a lavoratori ed imprese per garantire un adeguato incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, insieme garantiscono l'identificazione e la standardizzazione dei servizi e ne permettono il monitoraggio.

La rete tecnologica consente ai servizi per il lavoro di intercettare tutte informazioni riguardanti l'utente, comprendendo tutti i flussi in entrata e in uscita dalla scuola/formazione professionale al lavoro e dal lavoro alla previdenza, nonché tutto il sistema dell'impiego, finalizzato alla ricerca di un lavoro.

Attraverso la condivisione delle informazioni la rete dei servizi per il lavoro si pone l'obiettivo di divenire non solo il punto di accesso dei cittadini per l'utilizzo e la fruizione dei servizi in modalità telematica ma anche un sistema informativo aperto dove possono essere definite delle specifiche attività secondo modelli indipendenti dalle specifiche implementazioni.

Attività

Le attività di supporto svolte nell'area di lavoro delle reti tecnologiche dei Servizi per l'Impiego e della formazione si classificano prevalentemente come attività di assistenza tecnica specializzata/operativa e vanno ad incidere nei seguenti ambiti di intervento:

- attività di aggiornamento, assistenza tecnica hardware e rete;
- attività di integrazione e sviluppo software e banche dati.

Si tratta in sintesi di attività che mirano a sostenere lo sforzo di innovazione dell'impianto dei servizi per l'impiego, l'efficienza degli strumenti adottati, l'efficacia dei modelli.

4.1. Attività di aggiornamento, assistenza tecnica hardware e rete

È una attività di supporto tecnico specialistica che assicura la funzionalità hardware e della rete, la cui efficienza e fruibilità costante è condizione indispensabile all'espletamento delle attività dei servizi per l'impiego e la formazione.

A titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, l'area di lavoro di pertinenza di questa attività è:

- la cura dell'allestimento grafico ed aggiornamento delle piattaforme software;
- aggiornamento delle notizie e delle informazioni sulle attività riguardanti i diversi settori e uffici dei servizi per l'impiego e la formazione;
- controllo costante della funzionalità del sistema;
- assistenza tecnico informatica all'allestimento di rubriche;
- attività di help desk informatico rivolto ai servizi per l'impiego e agli uffici dipartimentali;

4.2. Attività di integrazione e sviluppo software e banche dati

È una attività di supporto propria del settore informatico che concorre a garantire la funzionalità quotidiana degli strumenti tecnologici a disposizione:

- integrazione e implementazione dei collegamenti in rete con altri soggetti istituzionali e non;
- controllo degli accessi e degli sbarramenti a tutela dei vincoli di riservatezza dei dati;

Le risorse umane impegnate sono n. 13 unità

5. Progetto di supporto tecnico amministrativo sulle politiche per il lavoro e la formazione

Obiettivi generali

Il presente progetto ha come finalità primaria il supporto in termini di assistenza tecnica ed amministrativa ai servizi dipartimentali che promuovono le politiche attive dei servizi per l'impiego in un'ottica di "attivazione" e di adeguata proposta formativa.

Si tratta dunque di un progetto i cui beneficiari, in prima istanza, sono gli uffici amministrativi, ovvero il motore dei servizi per l'impiego e della formazione, e le cui modalità di svolgimento, onde garantire l'efficienza, l'efficacia e l'economicità dell'attività amministrativa, assumono la caratteristica della funzionalità ai continui mutamenti, adeguamenti, innovazioni ed evoluzioni delle funzioni e dei compiti che l'amministrazione provinciale, la programmazione 2007/2013 del Fse e le normative nazionali e regionali assegnano all'Ente.

Beneficiari, in secondo luogo, sono quelle particolari categorie di cittadini che a vario titolo, soprattutto in tempi di crisi della domanda, patiscono le problematiche del mercato del lavoro, e per le quali il concetto di "inclusione attiva" è fondamentale per raggiungere l'obiettivo di una stabilizzazione lavorativa positiva.

Il progetto, quindi, ha il carattere dell'efficacia e della funzionalità "trasversale" verso tutti i programmi messi in campo per sostenere l'innovazione e l'efficienza dei servizi per l'impiego e la formazione della Provincia di Roma.

I servizi per l'impiego e la formazione della Provincia di Roma, con gli interventi formativi alle persone messi in campo in un'ottica di governance del sistema, intendono raggiungere ambiziosi traguardi negli ambiti delle:

- attività formative, ma anche orientamento e consulenza: dalla formazione di base all'apprendistato, dalla riabilitazione professionale al perfezionamento professionale continuo;
- definizione degli strumenti e delle modalità di miglioramento dell'accesso dei lavoratori alla formazione e all'acquisizione delle qualifiche;
- ammodernamento e miglioramento dell'efficienza dei servizi di collocamento;
- sviluppo dei sistemi di analisi delle tendenze del mercato del lavoro;
- misure di approccio socio-pedagogico volte ad agevolare un approccio integrato di inserimento nel mercato del lavoro;
- assistenza operativa organizzazione eventi:
 - a) individuazione/calendarizzazione dell'evento
 - b) individuazione dei tempi tecnici di organizzazione e del luogo presso cui effettuarlo;
 - c) elencazione degli argomenti da trattare e della scaletta dei relatori;
 - d) predisposizione annunci, manifesti, brochures e inviti;
 - e) allestimento stands;
 - f) assistenza nel corso delle manifestazioni.

Si tratta in sintesi di funzionalizzare le politiche del lavoro e della formazione a obiettivi di immediata identificazione e monitoraggio:

- evitare la disoccupazione di lunga durata e facilitare il reinserimento dei disoccupati di lunga durata nel mercato del lavoro;
- promuovere le pari opportunità per tutti nell'accesso al mercato del lavoro, con particolare attenzione verso le persone che rischiano la reclusione sociale;
- promuovere e migliorare la formazione professionale, l'istruzione e la cultura dell'orientamento al lavoro;
- migliorare e sostenere l'occupabilità dei lavoratori;
- promuovere l'innovazione e l'adattabilità nell'organizzazione del lavoro.

Attività

Le attività di supporto svolte in questo ambito centrale dei Servizi per l'Impiego e della formazione si classificano prevalentemente come attività di assistenza tecnica e amministrativa riferite a due ambiti di intervento:

- supporto nelle attività dei servizi standardizzati;
- supporto nelle attività relative agli strumenti specialistici di inserimento lavorativo attraverso i quali la struttura dipartimentale, nei suoi diversi uffici, promuove e monitora le politiche per il lavoro e della formazione.

Le attività di supporto e di assistenza tecnica svolte in questi servizi, specificatamente relative a strumenti specialistici adottati dall'amministrazione, contribuiscono a:

- a. promuovere le capacità e non limitarsi alla semplice assegnazione di beni o risorse (questi ultimi devono svolgere la funzione di strumenti di promozione delle prime);
- b. stimolazione delle capacità "sociali" non solo di quelle "tecniche" per ridurre il superamento tra vita privata e vita professionale.

La logica di fondo sarà quella dell'empowerment, dell'enabling approach, un approccio al potenziamento dell'autonomia e dell'auto-attivazione delle capacità personali, costruendo l'adattabilità della persona come capacità di far fronte alla socio-economia della flessibilità del mercato del lavoro.

Le attività svolte nell'ambito dei servizi standardizzati rispondono all'esigenza di assicurare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità dell'attività amministrativa.

Essendo gli uffici organizzativi centrali il motore dei servizi per l'impiego, gli interventi che sottendono le diverse attività svolte, sia in termini di funzioni che di risorse umane, sono funzionali ai continui mutamenti e alle innovazioni che i servizi per l'impiego e l'amministrazione provinciale attuano per contrastare la disoccupazione.

In questo ambito gli interventi, per la loro finalità di supporto alle attività svolte e sulla base delle esigenze che via via l'amministrazione rappresenta, hanno anche il carattere della temporaneità, dell'uso flessibile nonché innovativo delle competenze professionali.

Il progetto di supporto tecnico amministrativo sulle politiche per il lavoro e la formazione si articola in cinque linee di attività funzionali alla strutturazione dei servizi:

1. attività di supporto specialistica e amministrativa alle segreterie di servizio
2. attività di supporto specialistica, tecnica e amministrativa al monitoraggio dei progetti
3. attività di supporto tecnica e amministrativa ai servizi di apprendistato
4. attività di supporto di assistenza tecnica ai progetti educativi
5. attività di supporto specialistica, scientifica e amministrativa alle politiche attive e all'osservazione del mercato del lavoro

5.1. Attività di supporto specialistica e amministrativa nell'ambito delle segreterie dei servizi, della comunicazione e della attività di coordinamento, nonché un'attività specialistica contabile che supporta le funzioni che presiedono alla gestione dei fondi provinciali.

È un'attività di assistenza tecnico-specialistica di supporto alle diverse funzioni delle aree di servizio, la cui definizione viene di volta in volta rimodulata sulla base delle esigenze espresse dal servizio.

5.2. Attività di supporto specialistica, tecnica e amministrativa nell'ambito delle attività di istruttoria, controllo, rendicontazione, monitoraggio dei progetti europei.

Si tratta di attività di assistenza tecnica che supporta le funzioni che presiedono alla gestione dei fondi europei assegnati in materia di formazione e lavoro dalla Provincia di Roma.

5.3. Attività di supporto tecnico amministrativo per le attività relative alla offerta formativa in apprendistato: attività di data entry per informatizzare gli archivi cartacei relativi alle richieste di partecipazione ai percorsi di apprendistato professionalizzante da parte di lavoratori/impresе, assistenza telefonica per lavoratori/impresе riguardo alle opportunità formative ed alla redazione dei piani formativi; attività di supporto alla Commissione esaminatrice per i pareri di conformità.

5.4. Attività di supporto di assistenza tecnica nelle attività relative ai progetti di politiche educative e della qualità della vita quali: elaborazione di progetti e standard qualitativi legati allo sviluppo di percorsi formativi per l'obbligo scolastico e degli adulti, iniziative, eventi culturali.

5.5. Attività di supporto specialistica, scientifica e amministrativa nell'ambito delle attività legate all'osservatorio sul mercato del lavoro e alle politiche del lavoro riferite a: raccolta, analisi, sintesi e diffusione dei dati riguardanti il mercato del lavoro locale acquisiti in forma diretta o indiretta, utili per la pianificazione e programmazione delle proprie attività ed interventi nonché per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza; promozione di strumenti specialistici di inserimento lavorativo quale l'attivazione di sportelli per l'impiego nelle principali università romane per favorire percorsi di aggiornamento e approfondimento delle competenze che contrastino la "disoccupazione intellettuale".

Le risorse umane impegnate sono n. 10 unità.

6. Progetto di azione trasversale di monitoraggio e valutazione dell'attività di supporto ai servizi per l'impiego

Obiettivi generali

Le attività svolte nell'ambito di questo progetto attengono alla rigorosa azione di monitoraggio e valutazione di impatto delle attività di supporto ai Servizi per l'Impiego sviluppate dai singoli progetti, affidati alla società unipersonale Capitale Lavoro SpA, che svolgono le loro attività trasversalmente all'interno dei Cpl e negli uffici dipartimentali.

Da qui il suo carattere di azione trasversale, dunque di una attività preliminare e consuntiva all'avvio e alla chiusura dei progetti di supporto alle attività dei Servizi per l'Impiego sia in termini di corretto svolgimento delle attività di supporto che di valutazione dell'impatto economico delle attività finanziate: i progetti, infatti, si inseriscono in maniera organica e personalizzata nelle politiche del lavoro e della formazione, e promuovono il sostegno alle persone inattive, disoccupate, lavoratori a intermittenza e soggetti deboli del mercato del lavoro.

Gli obiettivi del presente progetto intendono fornire un valido supporto in termini di verifica dell'impatto delle singole attività di supporto dispiegate nell'area delle politiche formative, del mercato del lavoro e del ruolo che la Provincia gioca nello sviluppo del territorio e nella crescita di competitività della sua economia e della sua forza lavoro.

Le azioni relative a questo progetto evidenzieranno se l'attività di supporto erogata nei singoli progetti sia stata rispondente alle esigenze del committente e, quindi, efficace, quali effetti ha prodotto nell'ambito delle aree di lavoro dove si esplica, e fornirà elementi puntuali per il miglioramento della stessa nell'ottica di una sempre più efficace offerta dei servizi nell'ambito delle politiche attive per il lavoro.

Le attività svolte in questo progetto producono, in sintesi, quegli elementi di conoscenza che permettono al committente ed al soggetto affidatario di valutare l'efficacia dei progetti di supporto ai servizi per l'impiego nell'ottica della innovazione delle politiche attive del lavoro, di favorire l'accesso ad una occupazione di qualità per tutte le persone in grado di lavorare.

Le attività svolte nell'ambito di questo progetto sono di carattere trasversale a tutte le altre attività dei progetti che compongono a mosaico il Supporto Integrato ai Servizi Pubblici per l'Impiego (S.I.S.P.I.) e rispondono alla finalità di garantirne il monitoraggio, per conoscere in qualsiasi momento lo stato del progetto, il livello di attuazione, sia nel suo insieme che nelle singole azioni, per intervenire e rimodulare le singole attività al fine del raggiungimento degli obiettivi.

Nell'ambito di questo progetto sono svolte le attività di "collegamento" tra amministrazione provinciale e società affidataria del progetto (S.I.S.P.I.) , che ne consentono, in tempo reale, la modulazione/rimodulazione, laddove l'amministrazione ne ravvisi le necessità.

Attività

Le attività sviluppate in questo progetto hanno le caratteristiche della trasversalità in ragione alle finalità dei singoli progetti e alla loro dislocazione territoriale.

Per ridurre a lettura condivisa, in grado di fornire cioè elementi di monitoraggio e valutazione, la complessità dei progetti, le attività sono strutturate sullo standard di valutazione ex ante, in itinere ed ex post dei progetti stessi, in termini di risorse umane e strumentali.

Le tre aree di attività in cui è strutturato il progetto sono funzionali a poter svolgere controlli di tipo quantitativo e qualitativo sulle prestazioni richieste dalle attività dei progetti e consentono di svolgere monitoraggio e controllo di gestione sull'attività.

L'approccio ai criteri di valutazione delle attività è di tipo "customerizzato", in cui centrale è la soddisfazione del "committente", fermo restando che, seppur funzionale al monitoraggio dei singoli progetti, anche questa serie di azioni ha come beneficiari in ultima istanza i cittadini che si rivolgono ai servizi per l'impiego e possono valersi della loro efficienza.

Il progetto di azione trasversale di monitoraggio e valutazione dell'attività di supporto ai servizi per l'impiego si struttura in tre aree di lavoro che identificano tre aree di attività:

- attività di pianificazione della produzione
- attività di ottimizzazione delle risorse umane e strumentali
- attività verifica costi/risultati

6.1. Attività di pianificazione della produzione

Questa area identifica lo spazio/tempo in cui si svolge l'attività che abbiamo definita preliminare e consuntiva all'avvio e alla chiusura dei progetti di supporto alle attività dei Servizi per l'Impiego.

È, in una accezione integrata del progetto, il motore del progetto stesso e in questa area si definiscono i criteri di valutazione con cui i progetti vengono monitorati, rimodulati fino al raggiungimento degli obiettivi e delle finalità.

In questo ambito si definiscono i piani operativi dei progetti, le linee di intervento, le azioni che vengono messe in campo, le metodologie di intervento, le risorse umane e strumentali necessarie al conseguimento delle finalità dei progetti.

È quell'area che, in termini aziendali, si definirebbe area della produzione che dà preliminarmente impulso alle le attività delle altre aree.

È nell'ambito di questa area che vengono organizzate le attività di monitoraggio e valutazione dei progetti in essere che compongono il mosaico (S.I.S.P.I.).

6.2. *Attività di ottimizzazione delle risorse umane e strumentali*

Attiene a questo ambito il compito di selezione delle risorse umane professionalmente necessarie a conseguire le finalità del progetto, la definizione degli strumenti e delle modalità di gestione delle suddette risorse.

L'attività svolta nell'ambito di questa area è strettamente collegata all'attività di pianificazione da cui riceve gli input necessari a svolgere il proprio compito.

Laddove i progetti di supporto ai servizi per l'impiego richiedano l'acquisizione di beni e servizi, è compito di questa area, provvedere all'espletamento degli atti amministrativi funzionali all'assolvimento del compito.

6.3. *Attività di verifica costante dei costi e dei risultati*

Appartengono a questa area di lavoro tutte quelle attività contabili, amministrative, gestionali che producono i dati necessari al monitoraggio costante dei costi e dei risultati dei progetti di supporto, durante ogni fase del loro svolgimento.

Il lavoro di questa area consente di poter offrire al committente, in tempo reale, una conoscenza continua e costante del corretto svolgimento, dal punto di vista dei contenuti e delle risorse impegnate nel progetto, nonché la possibilità di intervento, laddove le esigenze delle politiche attive del lavoro e dei servizi per l'impiego della Provincia di Roma richiedano modifiche o integrazioni delle attività di supporto.

Le risorse umane impegnate in questo progetto sono n. 25 unità.