

ALLEGATO A

Affidamento in house a Capitale Lavoro S.p.A. delle attività di politiche attive per il lavoro relative al

“Progetto di realizzazione del sistema partecipato di governance per l’innovazione ed interorganizzazione tra la rete dei Centri per l’Impiego e Porta Futuro”

Allegato tecnico
alla Determinazione Dirigenziale R.U. n. 323/2011

ALLEGATO A

a) Generalità e contenuto dell’allegato tecnico

Il presente elaborato costituisce la traccia progettuale di massima ed il riferimento tecnico programmatico per la realizzazione del complesso di attività di supporto alla strutturazione, avvio, messa a regime di “Porta Futuro”, per l’integrazione della nuova struttura con il sistema dei Centri per l’Impiego, per la creazione dei meccanismi di interrelazione e interorganizzazione fra Porta Futuro e i servizi per la formazione, l’orientamento e l’impiego complessivamente intesi, per il trasferimento delle nuove metodiche e prassi d’intervento, sperimentate a Porta Futuro, sull’intera rete dei Servizi.

L’elaborazione del progetto esecutivo d’intervento sarà a cura di Capitale Lavoro S.p.A. in stretto raccordo con il Dipartimento III – Servizi per il lavoro e la formazione – dell’Amministrazione Provinciale di Roma.

b) Motivazioni dell’intervento

La decisione della Presidenza e dell’Assessorato alle Politiche del Lavoro e Formazione della Provincia di Roma di dar vita a “Porta Futuro” è in coerenza con la convinzione che le attuali trasformazioni del mercato del lavoro, con una maggiore centralità della produzione di servizi basati sulla conoscenza rispetto alla produzione industriale, l’aumento dei tassi di disoccupazione in particolare fra i giovani, la crisi economica che negli ultimi anni ha investito l’intero pianeta partendo però dalle economie più avanzate, richiedano un *“cambio di passo”* nell’impostazione e nella gestione delle politiche attive per il lavoro e dei servizi per l’impiego.

Porta Futuro costituisce l’occasione per la sperimentazione, in un territorio e in un mercato del lavoro di assoluta rilevanza come quelli romani, di un sistema di massima integrazione fra orientamento scolastico e universitario, cultura e lavoro, formazione finalizzata all’impiego, orientamento alle professioni, pratiche innovative di accompagnamento all’inserimento lavorativo e alla natalità imprenditoriale, servizi per le imprese; il tutto con uno stile di massima accoglienza, ascolto, dialogo e interrelazione fra servizi e utenze, in particolare per quelle più giovani e per quelle caratterizzate da condizioni di disagio sociale.

E’ necessario però, affinché si raggiunga una massa critica rilevante degli interventi innovativi ed una reale capacità d’incidenza sul mercato del lavoro romano e provinciale, che le sperimentazioni condotte siano tempestivamente diffuse sull’intero sistema e che Porta Futuro non costituisca un’eccellenza isolata in un contesto generalmente mediocre; è necessario in particolare che l’intero sistema dei servizi per l’impiego acquisisca progressivamente ritmi, stili operativi e motivazioni coerenti e funzionali alla politica del *“cambio di passo”* decisa dall’Amministrazione Provinciale.

Lungo questa direttrice di pensiero, l’assegnazione in house a Capitale Lavoro dell’intervento, oltre a corrispondere a ovvi criteri di praticità e celerità, tende a realizzare immediate sinergie con le altre iniziative di allargamento, innovazione e potenziamento dei servizi per l’impiego, considerando che, già oggi, la stessa Capitale Lavoro è titolare di numerose azioni di politiche attive presso i CPI romani e provinciali in stretto raccordo con le strutture e il Personale del Dipartimento III dell’Amministrazione.

c) Riferimenti, priorità e linee guida per l’intervento riferite al quadro normativo

Pur considerando la nascita di Porta Futuro e le conseguenti attese ripercussioni e contaminazioni, in termini di innovazione, sull’intero sistema dei servizi, come frutto di una

ALLEGATO A

linea di pensiero originale (ancorché ispirata ad altre iniziative simili già presenti con successo nel panorama continentale), non va sottovalutato il suo collocarsi nel solco delle politiche attive così come delineato dal panorama normativo europeo, nazionale e regionale. Si ritiene pertanto utile alla comprensione dello spirito dell'intervento, traguadato dagli irrinunciabili obiettivi in termini di prestazioni e risultati, richiamare brevemente il quadro normativo di riferimento così come si è andato costituendo nell'ultimo decennio.

A seguito della riforma del Titolo V - Parte II - della Costituzione, approvata nel 2001 le Regioni e gli Enti Locali hanno assunto un ruolo centrale nell'attuazione delle politiche del lavoro. La modifica costituzionale non ha fatto altro che rafforzare competenze che già con le precedenti "devoluzioni" a livello normativo statale avevano loro affidato importanti compiti e responsabilità.

Il d.lgs. 469/1997, "Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro", a norma dell'art. 1 della L. 15 Marzo 1997, ha disposto il conferimento alle Regioni a Statuto ordinario di attività e compiti relativi non solo al collocamento, ma anche alle politiche attive del lavoro. Pertanto, è stato assegnato alle Regioni il potere legislativo e le funzioni di organizzazione amministrativa, progettazione, valutazione e di controllo dei servizi all'impiego. Alle Province, invece, sono state attribuite le funzioni di gestione e di erogazione dei servizi sul territorio, riguardanti l'informazione e la promozione. Successivamente, il d.lgs. 112/98 in attuazione della L. 59/1997, ha provveduto ad implementare le competenze regionali in materia di istruzione e formazione professionale, da integrare con quelle del lavoro.

La L. 68/99 riguardante le "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", ha attribuito alle Regioni importanti funzioni, innovando le procedure del collocamento obbligatorio secondo il principio del "collocamento mirato". Il d.lgs. 181/2000, ha individuato i soggetti destinatari delle misure di promozione all'inserimento al lavoro ridefinendo, tra l'altro, lo stato di disoccupazione, percorso poi arricchito con due ulteriori provvedimenti: il DPR 442/2000 e il d.lgs. 297/2002.

In questo contesto, tutte le Regioni a Statuto ordinario hanno emanato legge regionali che hanno definito l'organizzazione amministrativa, le modalità di esercizio delle funzioni e dei compiti loro conferiti dal d.lgs. 469/97 (per la Regione Lazio, si veda la l.r. 38/1998). Le linee guida del sistema regionale dei "Servizi per l'impiego" si basano sulla necessità di tenere salda la logica di servizio, sia sul versante dell'offerta di lavoro che su quella della domanda. Si passa dal controllo meramente burocratico dello stato di disoccupazione, ad interventi e azioni attive volte alla prevenzione dello stesso, promuovendo l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro. Il d.lgs. 469/97 e i successivi interventi normativi hanno dettato i principi generali in materia di collocamento ed hanno definito il quadro di legiferazione regionale. La legge regionale rappresenta, pertanto, il principale cardine attorno al quale ruota il processo di delega, l'innovazione e l'integrazione funzionale dei servizi e degli interventi. Dal punto di vista amministrativo, programmatico e gestionale il sistema dei Servizi per l'Impiego è imperniato sulle Amministrazioni Provinciali e, dal punto di vista strutturale, sui Centri per l'impiego. Quindi, le Province sono il soggetto cui la Regione conferisce competenza di gestione e di erogazione dei servizi da attuare tramite i Centri per l'Impiego (l.r. 38/1998, artt. 19 e ss.) mentre ai Comuni è affidata la gestione dei Centri di orientamento al lavoro (COL).

L'intervento, pur nelle sue connotazioni originali, intende contribuire a dare piena attuazione alle politiche di indirizzo regionale in materia di servizi per il lavoro in ossequio

ALLEGATO A

sia alla *Deliberazione della Giunta regionale del 20 marzo 2008 n. 213 di approvazione del Piano Esecutivo Triennale (PET) 2008-2010, che alla Legge regionale n. 38 del 7 agosto 1998 che definisce i livelli di “Organizzazione delle funzioni regionali e locali in materia di politiche attive per il lavoro”.*

Va ricordato che le Province, cui sono ricondotte le competenze di programmazione territoriale delle politiche per il lavoro e di organizzazione e gestione dei SPI, sono responsabili delle azioni dirette alla qualificazione dei sistemi provinciali dei servizi, all’erogazione di prestazioni, all’implementazione dei relativi standard di qualità, alla gestione delle relazioni di interscambio e di cooperazione con altri servizi e, in via generale, alle azioni di rilievo locale.

*Il **Masterplan** regionale è un accordo di indirizzo ed orientamento, formalizzato tra la Regione e le Province, relativo al sistema dei servizi per il lavoro, quello relativo al periodo 2007/2013 negoziato e condiviso con le Province è stato approvato con la Deliberazione della Giunta regionale n. 837 del 18 novembre 2008.*

Nel Masterplan sono definiti quali obiettivi specifici:

- *l’estensione, in termini di articolazione delle attività e dei servizi, e la diffusione territoriale delle funzioni dei SPI (in particolare in relazione alla domanda delle imprese, agli interventi di mobilità geografica, anche di carattere transnazionale, a misure di politica attiva del lavoro di carattere sperimentale ed innovativo),*
- *il miglioramento dei servizi di incontro domanda/offerta di lavoro,*
- *la definizione di Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP) del sistema regionale dei servizi di standard di qualità cui informare l’attività dei servizi,*
- *la ridefinizione della rete del sistema informativo;*

Particolare considerazione deve essere prestata ai LEP, che sono stati definiti e approvati il con la DGR 781 il 24 febbraio 2010.

Lo sviluppo del sistema dei “LEP” è dunque contrassegnato dalla individuazione, anche in riferimento al Masterplan Nazionale, delle prestazioni esigibili da parte dei cittadini nei confronti dei servizi per il lavoro, nonché delle prestazioni connesse o derivanti da esigenze sociali e professionali riconosciute.

*I **LEP** identificano:*

*- **le prestazioni esigibili:** prestazioni riconosciute dalle norme dello Stato, cui corrisponde un diritto del soggetto ad ottenere quelle prestazioni (esigibili dai target individuati dalle norme ad es. dal D.Lgs 181/2000 e dalla L. 68/1999);*

*- **le prestazioni da garantire:** prestazioni che rispondono ad un bisogno dell’utente non codificato dalla norma nazionale, ma parimenti rilevante e meritevole di tutela. Tali prestazioni, pur non traducendosi in diritti esigibili, devono essere garantite a livello territoriale ai target coinvolti (es. lavoratori atipici, imprese).*

Sulla base di questi criteri i livelli essenziali sono declinati per le prestazioni esigibili e per le prestazioni da garantire, attraverso uno strumento che definisca:

- *il rapporto fra Prestazioni e LEP;*
- *gli elementi costituenti i LEP;*
- *gli standard per la verifica della sussistenza dei LEP.*

I LEP di ogni prestazione sono articolati, sulla base di un modello esemplificato nelle Tabelle delle pagine che seguono, in:

- *Parametri (obiettivo o condizione di servizio che si deve assicurare);*
- *Indicatori (elementi che sostanziano la sussistenza delle condizioni e degli obiettivi costituenti i parametri);*

ALLEGATO A

- Standard (la risposta che, in termini quantitativi o di presenza, misura l'indicatore atteso per corrispondere al parametro).

La necessità di porre il sistema dei Centri per l'Impiego al centro della rete dei servizi al cittadino deve attivare un percorso che rafforzi da una parte le potenzialità di risposta diretta dei servizi provinciali verso l'utenza e dall'altra di regia nei confronti di tutti gli altri servizi del territorio e del mondo delle imprese.

La chiave di volta nell'approccio a questo nuovo modello sta nel rapporto sinergico tra gli interventi di formazione e le politiche attive del lavoro. I servizi pubblici per l'impiego devono avere infatti un ruolo strategico nell'accompagnare le persone nelle fasi di ingresso o reingresso nel mercato del lavoro tramite interventi di formazione eventualmente integrati con nuove forme di ammortizzatori sociali. L'organizzazione puntuale dei diversi servizi dei centri per l'impiego (informazione, accoglienza, orientamento, preselezione, incontro domanda offerta e servizi amministrativi per lavoratori ed imprese) deve infatti prevedere una integrazione con la formazione che permetta di promuovere misure di politica attiva in grado di sostenere inserimento o reinserimento al lavoro.

Come utile riferimento all'orizzonte più generale di intervento ed invito ad una consultazione integrale, si riporta di seguito la sintesi introduttiva del documento della Commissione Europea "Europa 2020 - Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva"

STRATEGIA EUROPA 2020 SINTESI

L'Europa sta vivendo una fase di trasformazione. La crisi ha vanificato anni di progressi economici e sociali e messo in luce le carenze strutturali dell'economia europea. Nel frattempo il mondo si sta rapidamente trasformando e le sfide a lungo termine (globalizzazione, pressione sulle risorse, invecchiamento) si accentuano. L'UE deve prendere in mano il proprio futuro.

Per ottenere buoni risultati l'Europa deve agire in modo collettivo, in quanto Unione. Abbiamo bisogno di una strategia che ci consenta di uscire più forti dalla crisi e di trasformare l'UE in un'economia intelligente, sostenibile e inclusiva caratterizzata da alti livelli di occupazione, produttività e coesione sociale. Europa 2020 dà un quadro dell'economia di mercato sociale europea per il XXI secolo.

Europa 2020 presenta tre priorità che si rafforzano a vicenda:

- *crescita intelligente: sviluppare un'economia basata sulla conoscenza e sull'innovazione;*
- *crescita sostenibile: promuovere un'economia più efficiente sotto il profilo delle risorse, più verde e più competitiva;*
- *crescita inclusiva: promuovere un'economia con un alto tasso di occupazione che favorisca la coesione sociale e territoriale.*

L'UE deve decidere qual è l'Europa che vuole nel 2020. A tal fine, la Commissione propone i seguenti obiettivi principali per l'UE:

- *il 75% delle persone di età compresa tra 20 e 64 anni deve avere un lavoro;*
- *il 3% del PIL dell'UE deve essere investito in R&S;*
- *i traguardi "20/20/20" in materia di clima/energia devono essere raggiunti (compreso un incremento del 30% della riduzione delle emissioni se le condizioni lo permettono);*
- *il tasso di abbandono scolastico deve essere inferiore al 10% e almeno il 40% dei giovani deve essere laureato;*

ALLEGATO A

– 20 milioni di persone in meno devono essere a rischio di povertà.

Questi obiettivi sono connessi tra di loro e fondamentali per il nostro successo globale. Per garantire che ciascuno Stato membro adatti la strategia Europa 2020 alla sua situazione specifica, la Commissione propone che gli obiettivi dell'UE siano tradotti in obiettivi e percorsi nazionali.

Questi obiettivi sono rappresentativi delle tre priorità (crescita intelligente, sostenibile e inclusiva), ma la loro portata è più ampia: per favorirne la realizzazione occorrerà tutta una serie di azioni a livello nazionale, europeo e mondiale. La Commissione presenta sette iniziative faro per catalizzare i progressi relativi a ciascun tema prioritario:

- "L'Unione dell'innovazione" per migliorare le condizioni generali e l'accesso ai finanziamenti per la ricerca e l'innovazione, facendo in modo che le idee innovative si trasformino in nuovi prodotti e servizi tali da stimolare la crescita e l'occupazione.
- "Youth on the move" per migliorare l'efficienza dei sistemi di insegnamento e agevolare l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro.
- "Un'agenda europea del digitale" per accelerare la diffusione dell'internet ad alta velocità e sfruttare i vantaggi di un mercato unico del digitale per famiglie e imprese.
- "Un'Europa efficiente sotto il profilo delle risorse" per contribuire a scindere la crescita economica dall'uso delle risorse, favorire il passaggio a un'economia a basse emissioni di carbonio, incrementare l'uso delle fonti di energia rinnovabile, modernizzare il nostro settore dei trasporti e promuovere l'efficienza energetica.
- "Una politica industriale per l'era della globalizzazione" onde migliorare il clima imprenditoriale, specialmente per le PMI, e favorire lo sviluppo di una base industriale solida e sostenibile in grado di competere su scala mondiale.
- "Un'agenda per nuove competenze e nuovi posti di lavoro" onde modernizzare i mercati occupazionali e consentire alle persone di migliorare le proprie competenze in tutto l'arco della vita al fine di aumentare la partecipazione al mercato del lavoro e di conciliare meglio l'offerta e la domanda di manodopera, anche tramite la mobilità dei lavoratori.
- La "Piattaforma europea contro la povertà" per garantire coesione sociale e territoriale in modo tale che i benefici della crescita e i posti di lavoro siano equamente distribuiti e che le persone vittime di povertà e esclusione sociale possano vivere in condizioni dignitose e partecipare attivamente alla società.

Queste sette iniziative faro vedranno impegnati sia l'UE che gli Stati membri. Gli strumenti dell'UE, in particolare il mercato unico, gli strumenti finanziari e gli strumenti della politica esterna, saranno mobilitati integralmente per eliminare le strozzature e conseguire gli obiettivi di Europa 2020. Come priorità immediata, la Commissione individua le misure da adottare per definire una strategia di uscita credibile, portare avanti la riforma del sistema finanziario, garantire il risanamento del bilancio ai fini di una crescita a lungo termine e intensificare il coordinamento con l'Unione economica e monetaria.

Per ottenere risultati occorrerà una governance economica più forte. Europa 2020 poggerà su due pilastri: l'approccio tematico sopra descritto, che combina priorità e obiettivi principali, e le relazioni sui singoli paesi, che aiuteranno gli Stati membri a elaborare le proprie strategie per ripristinare la sostenibilità della crescita e delle finanze pubbliche. A

ALLEGATO A

livello dell’UE saranno adottati orientamenti integrati che coprano le priorità e i traguardi dell’Unione, mentre agli Stati membri verranno rivolte raccomandazioni specifiche. Una risposta inadeguata potrebbe dar luogo ad avvertimenti strategici. Le relazioni nell’ambito di Europa 2020 e la valutazione del patto di stabilità e crescita saranno contemporanee, ferme restando la separazione degli strumenti e l’integrità del patto.

Il Consiglio europeo si assumerà la piena titolarità della nuova strategia, di cui costituirà l’elemento centrale. La Commissione valuterà i progressi verso il conseguimento degli obiettivi, agevolerà gli scambi politici e presenterà le proposte necessarie per orientare gli interventi e far progredire le iniziative faro dell’UE. Il Parlamento europeo avrà un ruolo determinante per mobilitare i cittadini e fungerà da colegislatore per le iniziative principali. Questo approccio di partenariato dovrebbe essere esteso ai comitati dell’UE, ai parlamenti nazionali e alle autorità nazionali, locali e regionali, alle parti sociali, alle parti interessate e alla società civile, affinché tutti partecipino al conseguimento dei traguardi fissati.

La Commissione propone che il Consiglio europeo sottoscriva, a marzo, l’impostazione globale della strategia e gli obiettivi principali dell’UE e, a giugno, i parametri dettagliati della strategia, compresi gli orientamenti integrati e i traguardi nazionali. La Commissione è inoltre impaziente di ricevere le osservazioni e l’appoggio del Parlamento europeo per garantire il successo di Europa 2020.

Recentemente anche la Regione Lazio ha redatto, in forma di libro verde, un documento programmatico denominato “Lazio 2020” che, indipendentemente dalle valutazioni di merito sugli orizzonti di sviluppo che prefigura, non potrà non essere preso in considerazione nelle strategie di sviluppo e conduzione dell’intervento.

d) Opportunità, sollecitazioni e indicazioni metodologiche d’intervento tratte dalle esperienze internazionali. Riferimenti d’impostazione dal gemellaggio fra Porta Futuro e Porta22.

Sistemi integrati avanzati di orientamento (scolastico, universitario, formativo e professionale), formazione, politiche attive per il lavoro e per la conciliazione, servizi alle imprese, sostegno alla natalità imprenditoriale e supporti all’integrazione sociale, esistono in diverse realtà italiane ed europee con impostazioni diverse, rapportate alle diverse caratteristiche locali del mercato del lavoro, della società e delle normative nazionali e regionali.

L’esperienza della municipalità di Barcellona mediante il suo “braccio operativo” *Barcelona Activa*, oltre ad essere una di quelle con il maggior tasso di successo, è parsa, per le molte affinità con la realtà romana, da prendere ad esempio e da riprodurre, fatte salve le ovvie peculiarità locali e di quadro amministrativo, nella progettazione di Porta Futuro. E’ inoltre attivo un gemellaggio, fra Provincia di Roma e Municipalità di Barcellona, finalizzato ad un coordinamento fra le due realtà che, al di là del puro scambio di esperienze, possa consentire un “monitoraggio/confronto incrociato” da remoto ed una validazione disinteressata del livello di risultati progressivamente raggiunti dall’esperienza romana.

Porta22 (<http://www.porta22.com>) è una struttura di “*Barcelona Activa*” avviata nel 2003 con la missione di individuare e segnalare i cambiamenti e le tendenze nel mondo del lavoro e, allo stesso tempo, orientare e formare le persone con interessi professionali in tutto ciò che riguarda le nuove opportunità del mondo del lavoro, i settori economici emergenti, le nuove competenze professionali e le nuove culture del lavoro. Con Porta22

ALLEGATO A

Barcelona Activa ha risposto ai cambiamenti del mondo del lavoro, un mondo che ha conosciuto negli ultimi decenni una profonda trasformazione in conseguenza di importanti cambiamenti nella struttura demografica, l'emergere di nuove tecnologie, il nuovo ruolo delle donne nel mercato del lavoro, i progressi della scienza, la crescente consapevolezza ambientale, i nuovi bisogni degli individui e delle imprese. Sotto l'impulso e la supervisione di *Barcelona Activa*, sono stati realizzati studi di settore che hanno permesso di ricostruire, dal punto di vista dell'occupazione, la situazione attuale dei diversi settori economici e di individuare le possibili tendenze e gli scenari futuri. Sette anni dopo il suo lancio, Porta22 è diventata un piattaforma per la ricerca e la diffusione delle nuove tendenze nel mondo del lavoro, trasformandosi in un punto di riferimento regionale e statale.

Il progetto Porta22 coinvolge numerose istituzioni ed esperti che condividono le loro conoscenze con gli utenti. Il risultato di questa collaborazione è la creazione continua di contenuti dove il rigore scientifico e l'attualità delle informazioni sono la priorità: studi su settori emergenti, individuazione e descrizione di nuovi profili professionali, creazione di prodotti multimediali, audiovisivi, etc. Per la creazione di nuovi contenuti, Porta22 ha un team interno che compone il Lab22, che è responsabile di coordinare e garantire la qualità di tutti i progetti che vengono messi in atto da questa struttura. Altrettanto importante come la generazione e la creazione di contenuti è la divulgazione e la messa a disposizione degli stessi alla cittadinanza: in Porta22 tutti i contenuti generati sono disponibili nella rete Intranet, che può essere consultata in modo completamente gratuito e anonimo. Per ottimizzare la consultazione, gli utenti possono avvalersi della consulenza professionale di orientatori che formano il Front Office di Porta22. Questi professionisti forniscono l'accesso ai contenuti della intranet, aiutano a rispondere ai quesiti e stimolano l'autonomia delle persone nel processo di miglioramento professionale.

Per integrare i contenuti e la consulenza personalizzata, è previsto un programma bimestrale di attività con seminari, conferenze, workshop e tavole rotonde. Tutte le attività sono programmate per aiutare i partecipanti a comprendere meglio ciò che è richiesto dal mercato del lavoro e consentire loro di acquisire abilità e competenze utili per essere più competitive e meglio preparati.

Il progetto si basa sul modello della “Cité des Métiers” nata a Parigi nei primi anni Novanta, come parte della Cité des Sciences et de l'Industrie: Porta22 ha adattato la metodologia del modello Cité des Métiers, condividendo con la Rete internazionale una serie di principi che contribuiscono alla sua originalità:

1. Uno spazio di libero accesso che opera in uno spirito di servizio pubblico.
2. Servizi focalizzati sulle esigenze degli utenti.
3. Uno spazio che si basa sulla pluralità dei punti di vista e degli approcci.
4. Uno spazio pubblico per confrontarsi, basato sulla qualità dell'ascolto e della consulenza.
5. Uno spazio basato sull'interazione tra il supporto individualizzato e le risorse disponibili.

La metodologia adottata si basa sull'auto-utilizzo, integrato e rafforzato da una consulenza personalizzata e un programma completo di attività. L'obiettivo è di valorizzare l'autonomia degli individui nel loro processo di orientamento e di ricerca del lavoro, nella convinzione che una maggiore autonomia comporta una migliore capacità di crescita professionale in un contesto tanto dinamico come quello del mercato del lavoro attuale.

Il progetto di gemellaggio si propone di creare una rete tra Provincia di Roma e Città di Barcellona/Regione di Catalogna per favorire lo sviluppo integrato dei servizi di

ALLEGATO A

orientamento, lavoro e formazione attraverso la reciproca conoscenza e lo scambio di esperienze dei modelli esistenti e lo scambio di esperienze in merito alla gestione delle attività cofinanziate dal FSE a livello di sistemi di istruzione, formazione e lavoro, in considerazione del fatto che *Barcelona Activa* è stata segnalata dalla DG REGIO della Commissione Europea come buona pratica nella programmazione FSE 2000/2006.

e) Riferimenti costituiti dal sistema operativo e tecnologico di impianto previsto per Porta Futuro

Porta Futuro sarà uno spazio fisico e virtuale che aprirà le porte agli utenti che si affacciano al mondo del lavoro e della formazione. Un luogo di incontro e di raccolta di esigenze e prospettive che troveranno in Porta Futuro risposte e possibili percorsi che l’utente potrà intraprendere. Porta Futuro dovrà prevedere, quindi, un’equilibrata combinazione tra risorse umane e strumenti informatici al servizio delle richieste degli utenti. Nel dettaglio, si dovrà dare particolare rilevanza ai servizi di orientamento e auto informazione che consentano di fornire all’utente gli strumenti necessari affinché si renda sempre più autonomo nella ricerca di lavoro e nella realizzazione di percorsi di qualificazione e riqualificazione.

Il CPI sarà il cuore amministrativo dell’intera struttura di Porta Futuro.

Come in ogni CPI, anche in quello di Porta Futuro possiamo distinguere le seguenti Aree:

1. Sportelli aperti al pubblico: tali sportelli, dotati dell’infrastruttura informatica più opportuna (PC connessi al Sistema Informativo Lavoro, Stampanti per il rilascio dei certificati, eventuali Scanner per la digitalizzazione dei documenti, ecc.) avranno il compito di erogare servizi di front-office agli utenti.
2. Uffici e Direzione: spazi riservati al personale interno o per l’erogazione di servizi specialistici quali i servizi alle imprese.

Organizzazione dei servizi

- L’accoglienza dovrà essere posta nell’area di Auto consultazione. Molte richieste dell’utenza dei Centri per l’Impiego possono essere infatti immediatamente evase in fase di accoglienza, senza gravare sull’operatività diretta dei Centri per l’Impiego. Il servizio di Accoglienza sarà la chiave di volta di Porta Futuro. Un efficace servizio di accoglienza è infatti in grado di far percepire al cittadino un elevato livello qualitativo dei servizi disponibili ed è al contempo funzionale alla stessa organizzazione dei servizi per l’Impiego.
- Saranno realizzati congrui spazi dedicati alle Imprese. Il sistema delle imprese romano domanda una maggiore efficacia dei servizi. Si tratta anche in questo caso di affiancare agli adempimenti burocratici la messa a disposizione di servizi reali che possano spaziare dalla già sperimentata attività di preselezione fino a servizi per i neoimprenditori facilitando l’integrazione tra la formazione e il lavoro.
- Sala d’Attesa. Vista la centralità di Porta Futuro, è prevista un’affluenza elevata di utenza. E’ necessario quindi prevedere aree di attesa attrezzate (eventualmente anche nell’area di auto consultazione) e di strumenti taglia code.
- Servizi Self Service: attraverso gli strumenti di auto consultazione, sarà possibile adibire uno sportello dedicato al rilascio di certificati, accesso alle pratiche, etc. Da non sottovalutare anche la rilevazione di Customer Satisfaction (es: progetto “Mettiamoci La Faccia”) che, a regime, permetterà alla Provincia di raccogliere informazioni concrete sulla qualità dei servizi erogati e sulle potenziali aree miglioramento degli stessi.

Infrastruttura tecnologica

ALLEGATO A

- PC connessi alla rete Internet e alla intranet provinciale, stampanti in un numero sufficiente da coprire tutte le esigenze operative. Fotocopiatrici e/o scanner per la digitalizzazione dei documenti.
- Rete WiFi – Free accessibile all’utenza del servizio.
- Firewall e strumenti di sicurezza per evitare manomissioni e/o intrusioni non autorizzate nella rete della Provincia di Roma.
- PC per la zona di orientamento messi a disposizione degli operatori dei servizi per l’impiego, attrezzati con Stampanti ed eventuali scanner. Tali PC dovranno essere connessi alla rete Internet/Intranet provinciale per l’accesso al SIL.
- Strumenti evoluti di orientamento, costituiti da tavoli Touchscreen (es: Microsoft Surface), video Touch utilizzabili anche nelle vetrine di Porta Futuro
- Eventuali strumenti taglia code per lo smaltimento dell’utenza.
- Strumenti di auto consultazione (Microsoft Surface, Schermi Touch).

Aule di Formazione

Le aule di formazione permetteranno l’erogazione di brevi corsi o moduli di formazione / informazione in diversi ambiti di competenza, come ad esempio: come compilare un Curriculum Vitae; Come affrontare un colloquio di selezione; Strumenti e metodi per la ricerca del lavoro; Servizi informativi specialistici per le imprese e formazione per gli aspiranti neo imprenditori.

Dovrà essere messa in evidenza la pianificazione delle attività formative, il dettaglio dei corsi, etc. Si prevede quindi di attrezzare l’area delle Aule di formazione con appositi strumenti di auto consultazione in grado di informare costantemente l’utenza sui servizi erogabili.

Sistemi informativi

La provincia di Roma si è dotata, nel corso del 2010, del Sistema Informativo Lavoro (SIL). Gli sportelli di Front Office ed il Back Office saranno quindi attrezzati con un sistema informativo in grado di erogare servizi specialistici per la gestione del mercato del lavoro. Saranno opportuni ulteriori interventi che possano aumentare l’efficacia e l’efficienza del SIL anche attraverso strumenti innovativi, in particolare per l’area Disabili e dei servizi Self Service. Al fine di facilitare l’accesso alle informazioni dell’utenza disabile o, più semplicemente, per renderne più semplice l’utilizzo, è opportuno attrezzare Porta Futuro con strumenti che siano in grado di limitare il Digital Divide, utilizzabili dagli utenti diversamente abili (es: piani orizzontali accessibili, utilizzo di contrasti cromatici adeguati per l’utenza ipovedente, etc.), ma anche da chi non ha dimestichezza nell’utilizzo di mouse e tastiere. Per questo si prevede l’utilizzo di tecnologie Touch, in quanto queste sono utilizzabili con il solo utilizzo delle dita.

Tutti i software di nuova realizzazione saranno completamente integrati sul nuovo Sistema Informativo Lavoro della Provincia di Roma, in modo da garantire la costituzione di una banca dati centralizzata utile ad una azione di lettura e di governance delle evoluzioni del mercato del lavoro.

Erogazione dei servizi

Porta Futuro metterà a disposizione della propria utenza:

- Strumenti di analisi del mercato del lavoro, consultabili: in modalità anonima con informazioni generiche sul mercato del lavoro locale; in modalità non anonima con dettaglio sulle informazioni dell’utente (es: focus assunzioni nel periodo per profili professionali analoghi a quelle del cittadino che sta usufruendo del servizio).

ALLEGATO A

- Strumenti Evoluti di Orientamento (compilazione del profilo professionale, analisi dei fabbisogni e dei gap formativi, etc)
- Strumenti di incontro domanda offerta lavorativa/formativa
- Strumenti di informazione (es: video acquisiti da Porta22)
- Area di auto consultazione, con accesso a in modalità anonima a strumenti quali: siti tematici sviluppati dalla provincia di Roma, dalla Regione Lazio o comunque da enti pubblici / privati – per il lavoro e la formazione; *clic lavoro* e *Borsa Lavoro Lazio*; accesso al Catalogo dei corsi; strumenti di analisi del mercato del lavoro;
- Servizi personalizzati: rientrano in questa categoria tutti i servizi le cui caratteristiche e dettagli variano sulla base dell’utente che ne usufruisce. Sarà richiesto quindi il riconoscimento del cittadino / azienda che accede al servizio (esempio: inserimento di ID/Password). I servizi personalizzati possono essere erogati con operatore (e quindi sotto la supervisione di un tutor/orientatore) o senza orientatore.

Sistema di accesso alle informazioni sull’andamento del Mercato del Lavoro

Porta Futuro si doterà di uno strumento utile per supportare le scelte professionali di chi cerca occupazione e facilitare i processi d’incontro tra domande ed offerte di lavoro e formazione. Gli obiettivi che si intendono perseguire sono:

- favorire il dialogo fra soggetti in cerca di lavoro e aziende;
- guidare i giovani nella scelta dei percorsi formativi e professionali;
- orientare l’offerta formativa di istituti scolastici e centri di formazione professionale;
- supportare il cittadino e gli operatori dell’orientamento e dell’incrocio tra domanda e offerta di lavoro attraverso una visione dei trend in atto;

Si tratterà di un sistema on-line che consenta di esplorare il Mercato del Lavoro sia relativo al territorio dell’intera provincia che a quello delle aree dei singoli Centri per l’Impiego, grazie alla possibilità di visualizzare informazioni di dettaglio, riportando il numero delle assunzioni per profilo professionale e misurando l’appetibilità di qualifiche e titoli di studio.

Esempi di funzionalità che potranno essere messe a disposizione degli utenti (da definire se accessibili in modalità anonima o meno):

- Informazioni sul contesto locale (es: elenco dei Centri per l’Impiego, degli enti di formazione, dei principali servizi in materia di lavoro, istruzione, formazione ed orientamento, etc).
- Top ten delle qualifiche: graduatoria delle principali qualifiche con cui i lavoratori sono coinvolti in rapporti di lavoro, con il dettaglio del numero delle assunzioni avvenute con la qualifica di riferimento, il codice e la denominazione della stessa e la percentuale di occorrenze.
- Statistiche: visualizzazione delle tendenze di profili specifici o generici nel corso degli anni e nel corso degli ultimi mesi e informazioni di dettaglio sui corsi, le competenze i percorsi formativi e qualificativi che caratterizzano il processo di inserimento e qualificazione legato ad una specifica qualifica.
- Scheda delle qualifiche: strumento di auto-orientamento messo a disposizione agli utenti del servizio. Per ogni qualifica sarà presente un quadro descrittivo di dettaglio delle mansioni e dell’ambito di applicazione del profilo selezionato. In particolare, sarà possibile ottenere informazioni quali: la definizione della figura occupazionale legata alla qualifica e le principali occupazioni e attività; il percorso formativo di base e le indicazioni per reperire informazioni sugli istituti che erogano i corsi; il possibile percorso formativo integrativo; le competenze di base, tecnico – professionali e trasversali necessarie per poter lavorare con una particolare qualifica; le possibilità di avanzamento nella carriera e i possibili

ALLEGATO A

sbocchi occupazionali; le prospettive occupazionali all’interno del Mercato del Lavoro territoriale; le figure professionali correlate.

Grazie al Sistema informativo, l’utente avrà a disposizione tutte le indicazioni per potersi orientare verso una professione. La sezione potrà dare un riscontro sulle possibilità di incontro tra domanda e offerta e un supporto per gli operatori sul campo.

Strumenti di Orientamento

Gli strumenti di orientamento offriranno agli operatori/orientatori di Porta Futuro e dei Centri per l’impiego le funzionalità e le procure utili per un accompagnamento al lavoro guidato. Il modulo di creazione del “portafoglio competenze” consentirà di indagare le capacità e le competenze del lavoratore. Il portafoglio competenze del lavoratore sarà costruito a partire dagli oltre 500 profili professionali presenti in banca dati, corrispondenti a quelli definiti dalla classificazione Thesaurus del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, ai quali possono essere associate le competenze specifiche già in possesso del lavoratore.

Servizi di auto consultazione ed auto orientamento

Si tratta di sistemi basati su schermo touch e multi-touch con contenuti e informazioni che consentiranno di:

- visualizzare la propria scheda anagrafico - professionale, con l’opportunità, grazie alla supervisione di un tutor, di apportare modifiche e integrazioni.
- accedere all’archivio documentale della Provincia di Roma (norme, circolari, vademecum, etc).
- accedere alle opportunità formative e/o lavorative attive sul territorio provinciale.
- compilare questionari specifici per l’orientamento, la customer satisfaction, etc.

Catalogo Corsi e strumenti per l’integrazione lavoro

L’obiettivo è la promozione di percorsi personalizzati per sostenere la permanenza o il reingresso dei giovani nell’istruzione e nella formazione professionale e per facilitare l’inserimento nel mondo del lavoro, sviluppando una diversa modalità di intervento formativo, che sia in grado di:

- Integrare e valorizzare le risorse pubbliche nell’ambito della formazione e dei servizi di supporto al lavoro (Centri per l’Impiego, Centri ed Enti di Formazione, Scuole, Università)
- Proporre servizi formativi differenziati e flessibili sia dal punto di vista della metodologia di intervento che da quello della trasversalità dei livelli della filiera formativa coinvolti.
- Gestire gli interventi condotti dalla Provincia a supporto dei lavoratori e delle aziende (borse lavoro, voucher formativi e di servizio, tirocini d’inserimento, stage, incentivi all’assunzione, etc.), in modo da rendere più agevoli le procedure di ricezione e valutazione delle domande e di attuazione degli interventi.

f) Attività costituenti l’oggetto dell’affidamento

L’intervento dovrà essere articolato in un’unica azione progettuale suddivisa in cinque attività. Le 5 attività sono suddivise in due gruppi: le prime tre vengono considerate attività propedeutiche all’avvio dell’intervento vero e proprio; le rimanenti due costituiscono la struttura portante dell’impianto d’azione.

La durata complessiva prevista dell’affidamento è pari a tre anni solari. Le prime tre attività dovranno essere però realizzate in gran parte nei primi tre mesi (prima dell’apertura ufficiale di Porta Futuro) e concludersi non oltre i sei mesi dall’inizio dell’intervento. La quarta e la quinta attività si svolgeranno nell’arco dell’intero triennio ma le risorse

ALLEGATO A

inizialmente affidate sono relative alla sola prima annualità. Le successive due annualità di gestione dell’intervento saranno pertanto parzialmente rifinanziate per la parti relative alle risorse umane ed ai costi generali di struttura, sulla base della definizione della programmazione 2011 – 2013 da parte della Regione Lazio e del relativo trasferimento delle risorse finanziarie all’Amministrazione Provinciale di Roma.

La progettazione esecutiva delle attività sarà effettuata da Capitale Lavoro S.p.A. in stretto raccordo con il Dipartimento III dell’Amministrazione Provinciale di Roma.

Attività propedeutiche

1) Progettazione esecutiva dell’intervento e definizione delle caratteristiche degli strumenti tecnici da utilizzare, delle risorse umane da impiegare e del sistema di rapporti da costruire. L’attività, realizzata in stretto raccordo con la Direzione del Dipartimento III, dovrà tener conto degli atti di indirizzo e degli studi preliminari già definiti dall’Amministrazione Provinciale nell’ambito del progetto Porta Futuro e delle linee di riassetto e riorganizzazione dei Servizi per l’Impiego.

2) Individuazione delle risorse umane interne, selezione e contrattualizzazione delle risorse umane esterne, costituzione della pianta organica e dei gruppi di lavoro, formazione degli operatori, definizione dei protocolli e regolamenti di attività, per il funzionamento della struttura, compatibili con gli indirizzi di gestione e con le funzionalità già in essere nel sistema dei servizi per l’impiego.

3) Acquisizione e personalizzazione dei nuovi software per l’orientamento, con identificazione dei referenti e delle fonti, progettazione, identificazione del fornitore, realizzazione del sistema di collegamento con le banche dati delle professioni e il sistema di offerta di dispositivi di politiche attive per il lavoro sul territorio provinciale, implementazione, sperimentazione e messa a regime. Acquisizione dei video da Porta22 inclusa la traduzione e personalizzazione. Approntamento del complesso degli strumenti e collegamenti con i sistemi informativi della Provincia di Roma.

Le strumentazioni hardware saranno già disponibili e sono pertanto escluse dal budget dell’intervento.

Le attività propedeutiche dovranno essere per la maggior parte realizzate e concluse prima dell’apertura di Porta Futuro prevista per la fine del mese di Maggio 2011. Potranno disporre di tempi leggermente più lunghi quelle porzioni di attività che necessitino di collaudo o implementazione a struttura aperta.

Attività portanti

4) Costruzione, implementazione e collaudo del sistema d’intervento basato sulla sequenza “Triage” + Moduli. Avvio e gestione sperimentale delle attività. Definizione e pratica delle procedure di condotta verso i diversi bacini d’utenza e i referenti imprenditoriali, istituzionali e sociali. Messa a regime del sistema e conduzione fino a conclusione dell’intervento.

5) Avvio e realizzazione del processo di trasferimento delle nuove prassi verso l’intero sistema dei Servizi per l’Impiego, sia come trasferimento di metodi e strumenti, sia come “contaminazione” realizzata mediante la mobilità interna di risorse umane da Porta Futuro ai CPI e viceversa. Realizzazione dell’integrazione fra Servizi per l’Impiego e Porta Futuro e “interorganizzazione” complessiva del sistema integrato.

g) Risorse affidate

ALLEGATO A

Le risorse che vengono affidate a fronte della realizzazione dell’intervento, per la prima annualità di gestione sono pari ad € 1.700.000,00 così suddivise per i principali capitoli di spesa:

. Costi riferiti alle risorse umane	€ 1.050.000,00
. Costi per l’acquisto e la personalizzazione di software	€ 350.000,00
. Costi per la formazione del personale	€ 60.000,00
. Costi per l’acquisizione, traduzione e personalizzazione di video	€ 115.000,00
. Costi generali di struttura	<u>€ 125.000,00</u>
. Totale	€ 1.700.000,00