

POLITICA PER LA QUALITÀ – ANNO 2022

- SERVIZI PER L'IMPIEGO -

Il profilo che maggiormente incide anche quest'anno sulla definizione della politica per la qualità dei servizi per l'impiego "SPI" (collocamento ordinario e mirato) della Provincia di Brescia è il riordino delle Province sotto il profilo amministrativo delle competenze e il riordino dei Servizi per l'impiego alla luce del decreto legislativo 150 e 151 di settembre 2015 nonché a seguito della legge regionale n.22/2006 come modificata dalla legge regionale n.9/2018.

Nonostante i cambiamenti l'obiettivo è quello di garantire livelli adeguati dei servizi, operando in uno scenario profondamente condizionato da fattori esterni ed interni non proprio facilitatori di un efficace programma di miglioramento qualitativo.

Pur potendo contare sulla professionalità e sulla disponibilità del personale coinvolto le riforme in atto non facilitano un percorso di semplificazione, i vincoli di bilancio, sempre più stringenti, limitano sensibilmente l'impiego di risorse umane e soprattutto gli investimenti dedicati alle politiche del lavoro, tuttavia si vogliono potenziare i servizi con collaborazioni di rete tra operatori pubblici e privati e si attende il completamento del potenziamento programmato da Regione e Ministero del Lavoro. Il permanere della fase congiunturale negativa dell'economia nel nostro territorio riduce sensibilmente i risultati delle attività di placement dei Servizi per l'Impiego e la pandemia COVID19 nonché il post COVID 19 ha ulteriormente aggravato i già precari equilibri sia interni che esterni.

Nonostante le difficoltà date dai fattori citati, nell'elaborare la politica della qualità 2022, non si vuole perdere di vista la centralità dell'utente e, conseguentemente, si è focalizzata l'attenzione sulle azioni da intraprendere allo scopo di rispondere adeguatamente alle sue aspettative garantendo una continuità agli interventi di politiche attive programmate, in ossequio alla legge regionale n.9/2018, individuando anche nuove modalità operative a distanza che possano dare risposte concrete all'utenza anche in questo anno di fase pandemica e nuove modalità di prenotazione dei servizi.

Attualmente il mercato lombardo del lavoro risulta disciplinato dalla L.R. n. 22/06 come modificata dalla legge regionale n.9/2018, la quale ha affermato il ruolo della Regione nella programmazione delle politiche sul territorio, dandone attuazione nell'ambito di un sistema integrato pubblico-privato e formazione-lavoro a livello provinciale. Regione Lombardia ha programmato il potenziamento dei Centri per l'Impiego sia sotto il profilo delle risorse umane che sotto il profilo economico, nonostante i tempi rallentati di attuazione in particolare per quanto riguarda le assunzioni del nuovo personale, le assunzioni sono iniziate a decorrere dal primo di novembre 2021 e che si dovrebbero concludere a dicembre 2022.

La Provincia di Brescia, al fine di dare adeguate risposte al cittadino, fruitore dei

servizi e centro delle politiche pubbliche, parallelamente all'implementazione dell'architettura tecnologica e dei servizi on-line per i cittadini stessi e per le imprese, ritiene necessario:

- proseguire il processo di miglioramento del Sistema Qualità ("SQ");
- completare l'integrazione dei servizi del collocamento ordinario e del collocamento mirato;
- consolidare i processi organizzativi del Sistema Informativo Lavoro SINTESI ("SIL") integrandoli con i sistemi informativi regionali e nazionali;
- aumentare il livello di coordinamento tra le politiche per il lavoro e per la formazione;
- consolidare i rapporti di collaborazione nella rete dei servizi accreditati per l'impiego;
- promuovere i servizi offerti ai lavoratori ed alle imprese mediante un'efficace ed incisiva azione di marketing territoriale;
- potenziare sotto il profilo quantitativo e qualitativo le risorse umane dedicate ai servizi per il lavoro.

In attuazione dei programmi, contenuti nel Documento Unico di Programmazione (approvato con D.C.P. n.49 del 09/12/2021), declinati negli obiettivi (e risorse) del Piano Esecutivo di Gestione e delle Performance 2021/2023 (approvato con decreto del Presidente della Provincia n.54 del 16/03/2022), la Direzione del Settore Lavoro intende consolidare il posizionamento dei Servizi per l'Impiego quale "snodo pubblico" delle politiche attive per il lavoro nonostante i limiti di spesa, il personale non completamente potenziato e la pandemia in corso.

Si vuole garantire continuità nel processo di ammodernamento dei Servizi per l'Impiego secondo le direttrici dell'innovazione dei servizi, la valorizzazione del capitale umano ed il potenziamento dei sistemi organizzativi e di valutazione dei livelli qualitativi degli interventi di politica attiva per il lavoro puntando in particolare sull'erogazione a distanza dei servizi.

Pertanto, continua l'impegno della Direzione del Settore Lavoro verso il consolidamento dei Servizi per l'Impiego, delle azioni di politiche attive per il lavoro e del collocamento mirato delle persone disabili attraverso la creazione di un sistema di servizi al lavoro, fondato su una sinergia degli operatori pubblico privati accreditati, costantemente valutati, nonché sulla centralità della persona, sulla trasparenza e sulla totale accessibilità dei servizi.

L'attuazione di interventi, che guardino la presa in carico del soggetto nella sua globalità e che siano in grado di attivare un circolo di azioni all'interno di un unico progetto individuale per realizzare percorsi personalizzati di impiego e di reimpiego, continuerà a basarsi sullo strumento della "dote", dotazione finanziaria posta in capo ai soggetti, differenziata a seconda dei target di riferimento, definiti dalla programmazione regionale e provinciale.

Tra gli output dell'azione del Settore per l'anno 2022 si prevedono riscontri occupazionali positivi dalle politiche di sostegno in particolare a favore dei giovani, dell'occupazione femminile, dei lavoratori espulsi dal mercato del lavoro e degli interventi rivolti a fasce deboli della popolazione.

Parallelamente, ai fini dell'attuazione dei programmi, verrà integrato con i sistemi regionali e nazionali il Sistema Informativo Lavoro in modo da:

- snellire e semplificare le procedure amministrative con particolare riguardo ai datori di lavoro rendendole disponibili on-line;
- facilitare l'adesione a specifici progetti da parte degli enti competenti per i servizi alla persona;
- sviluppare i servizi on-line per permettere agli utenti di candidarsi alle offerte di lavoro e gestire il curriculum vitae;
- ed infine amministrare e gestire le competenze dei Servizi per l'Impiego del Settore Lavoro.

Nel corso del 2022, al fine di mantenere adeguato lo standard di servizi offerti dai Servizi per l'Impiego, proseguiranno gli interventi di affiancamento tecnico del personale interno, così come descritto nella documentazione per la certificazione di qualità, sostenuti con incentivi, controlli, valutazioni e verifiche sulle attività effettuate.

L'accreditamento presso la Regione Lombardia dei Servizi per l'Impiego seppur di diritto continua ad essere supportato dalla certificazione di qualità, rinnovata per il triennio 2022/2024, sarà monitorato attraverso visite Ispettive Interne (previste anche dalla normativa regionale e dalle norme europee sulla certificazione di qualità dei servizi offerti) e l'audit annuale di sorveglianza da parte dell'organismo di certificazione, ferme restando tutte le misure di sicurezza ai fini della prevenzione COVID19 anche al termine del periodo dello stato di emergenza.

La qualità dei servizi sarà tenuta sotto controllo anche grazie al sistema di gestione interno della Provincia di Brescia, gestito con l'applicativo informatico "G Zoom" nel quale vengono monitorati gli obiettivi Peg, il DuP, le performance individuali.

Relativamente alla filiera organizzativa del SQ, si precisa che la Direzione è responsabile delle scelte organizzative e funzionali per l'attuazione della politica per la qualità. La stessa interviene con indicazioni, suggerimenti, redazione e coordinamento dei progetti nonché con interventi e rapporti con enti, organizzazioni ed associazioni. La Direzione evidenzia la necessità di stabilire e mantenere operativo un SQ applicabile alle attività svolte e conforme ai requisiti espressi dalla norma UNI EN ISO 9001:2015. Per assicurare il mantenimento e lo sviluppo del SQ, la Direzione ha deciso di mantenere la figura di Responsabile della Qualità in capo alla Posizione Organizzativa del Settore Lavoro.

Poiché obiettivi primari della Funzione Qualità sono il mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 ed il consolidamento del SQ di tutti gli Uffici certificati, sarà necessario integrare ed implementare costantemente il sistema stesso.

Il controllo efficace e costante dei processi del nostro SQ avviene attraverso la definizione e monitoraggio degli obiettivi di miglioramento ed indicatori di processo periodicamente verificati in sede di Riesame della Direzione.

Sarà compito del Direttore del Settore la verifica, del raccordo tra i diversi ambiti del processo di qualità in corso e la coerenza tra gli interventi legati alla certificazione ISO 9001, quelli relativi agli obiettivi ed agli standard declinati nella Carta dei Servizi.

La Politica per la Qualità sopra esposta, insieme ai requisiti e le modalità di attuazione delle attività descritte nel Manuale, richiede la completa osservanza da parte del personale impegnato nelle attività, nell'ambito delle rispettive competenze e responsabilità.

Brescia, 19 ottobre 2022

IL DIRETTORE
(Dott.ssa Simona Zambelli)