



**AZIENDA CALABRIA LAVORO**  
***ENTE STRUMENTALE DELLA REGIONE CALABRIA***

***RELAZIONE AL RENDICONTO CONSUNTIVO 2013***

## **PREMESSA**

*Il presente documento illustra le attività svolte, nell'anno 2013, da Azienda Calabria Lavoro come esito degli obiettivi contenuti nel documento programmatico - Piano Attività 2013.*

*Nel corso del 2013 si sono consolidate attività avviate negli anni precedenti ed avviate nuove attività.*

*L'Azienda ha fornito supporto tecnico ai processi di sviluppo nelle politiche regionali in materia di formazione e lavoro, attraverso elementi di innovazione e un costante sforzo di adattabilità e capacità di accompagnare l'intero sistema regionale al cambiamento. Ha assistito la Regione nelle materie relative alle politiche attive del lavoro con l'obiettivo di incrementare l'occupazione, la nuova imprenditorialità, favorire il reinserimento lavorativo e incrementare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.*

*La relazione fornisce documentazione delle attività prioritarie, degli interventi e dei progetti operativi realizzati dall'Azienda nel corso del 2013, anno in cui, con L.R. 24 del 16 maggio 2013 è stato disposto l'accorpamento della Fondazione FIELD ad Azienda Calabria .*

*Il report proposto è introdotto da un'analisi di contesto, cui segue una panoramica delle attività prioritarie che hanno impegnato tutti gli uffici di Agenzia e si conclude con un approfondimento qualitativo/quantitativo sul grado di raggiungimento degli obiettivi, realizzato grazie alla definizione di criteri interni per la misurazione dei risultati attesi e finalizzato a rendere sempre più efficace la funzione di controllo strategico e di gestione.*

*In appendice sono raccolte le schede dei progetti realizzati con la descrizione degli obiettivi conseguiti, le attività realizzate e le risorse impiegate.*

*Reggio Calabria , 28 marzo 2014*

*Il Commissario*

*Avv. Pasquale Melissari*



Tra le innovazioni apportate dalla L. R. 5/01, la Regione Calabria, ridisegnando la disciplina del mercato del lavoro, ha rielaborato la programmazione regionale attraverso la partecipazione di un organismo in house, l'Azienda Calabria Lavoro, che seppur di derivazione dell'Ente regionale agisce con propria autonomia organizzativa, amministrativa, contabile e patrimoniale. Ciò consente di operare con caratteri d'imprenditorialità, ottimizzando i tempi e le risorse a disposizione ed assicurando l'attivazione di reti di partenariato territoriale pubblico-privato, la collaborazione istituzionale a vari livelli e il supporto tecnico ed operativo più adeguato alla complessità della policy regionale. Muovendo da tali obiettivi, l'Azienda Calabria Lavoro, in accordo con la sua *mission*, le sue funzioni strategiche e con le politiche programmatiche regionali, si è posta come strumento operativo di supporto e impulso al processo di profonda trasformazione delle istituzioni pubbliche sui temi dell'Istruzione, Formazione Professionale e sostegno al Mondo del Lavoro.

Dalla legge istitutiva viene assegnato all'Azienda un ruolo di sostegno alle politiche del lavoro, in conformità alla programmazione regionale ed agli indirizzi della Giunta regionale ed in stretto coordinamento con i servizi per il lavoro.

L'Azienda fornisce un supporto tecnico-progettuale alle istituzioni ed agli altri organismi, assicurando qualificati servizi in tema di progettazione, gestione e valutazione delle politiche del lavoro. Il suo campo d'azione comprende lo studio e la promozione di azioni di politica attiva del lavoro, il monitoraggio dell'andamento del mercato del lavoro, l'implementazione del Sistema Informativo del Lavoro e lo sviluppo di progetti innovativi anche nel contesto del mercato comunitario.

Nel corso dell'anno 2013, particolare importanza riveste l'accorpamento della Fondazione Field con Azienda Calabria Lavoro disposta con la L.R. n. 24 del 16 maggio del 2013 (BURC n. 10 del 16 maggio 2013, supplemento straordinario n. 2 del 24 maggio 2013).

Con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 121 del 11/09/2013, l'avv. Pasquale Melissari, già Commissario di Azienda Calabria Lavoro, è stato nominato Commissario Straordinario della Fondazione FIELD, per la gestione delle procedure di accorpamento, peraltro ancora in corso alla data del 31 dicembre 2013.

La L.R. 24/2013 ha rafforzato rispetto alla legge istitutiva il suo ruolo di sostegno di Azienda Calabria alle politiche del lavoro, attribuendole, oltre alle proprie funzioni istituzionali, anche quelle proprie della FIELD, nonché le ulteriori indicate nell'art. 8.

L'organizzazione, la dotazione organica ed il funzionamento dell'Azienda sono improntati a criteri di:

- ***Efficienza e Razionalizzazione***



- *Miglioramento del servizio*
- *Organizzazione e Risorse Umane*
- *Trasparenza e Partecipazione*

e sono orientate al conseguimento di una duplice valenza di obiettivi:

#### **valorizzazione del sistema regionale**

- ricerca, progettazione e sperimentazione di modelli e strumenti innovativi per l'attuazione e il monitoraggio delle politiche regionali della formazione e del lavoro;
- assistenza e accompagnamento allo sviluppo della rete regionale dei servizi per l'impiego;
- promozione e sviluppo del mercato del lavoro;

#### **valorizzazione del "sistema Azienda"**

- sviluppo della dimensione organizzativa e gestionale di Azienda Calabria Lavoro.

#### **Efficienza e Razionalizzazione – Organizzazione e risorse umane**

Il Commissario di Azienda Calabria Lavoro, Avv. Pasquale Melissari, nominato con D.G.R. n. 526 del 12 luglio 2010, ha operato secondo un piano di attività orientato all'efficienza amministrativa, economica e gestionale, pianificando l'organizzazione delle risorse umane e procedendo allo sviluppo di attività che hanno visto il coinvolgimento del personale interno, attraverso incontri collegiali, incontri tecnici e incarichi personalizzati, motivandolo nell'attività lavorativa quotidiana con l'obiettivo di una crescita professionale e di un miglioramento continuo del proprio ambiente di lavoro. Si è provveduto a promuovere strategie di arricchimento professionale dei dipendenti anche mediante assegnazione di compiti o modalità operative variegati e non routinari. Sono stati instaurati con i collaboratori rapporti di leale, serena e fattiva collaborazione, attraverso il confronto continuo e l'interscambio di idee ed opinioni, responsabilizzandoli e curandone le capacità professionali. Tale situazione ha portato ad un significativo miglioramento del servizio con una notevole riduzione di assenze per malattia e ad un entusiasmante attaccamento al lavoro, nonché alla realizzazione degli obiettivi programmati.

L'organizzazione delle risorse umane ispirata a principi di responsabilizzazione e razionalizzazione dei compiti tra i dipendenti ha permesso il conseguimento di risultati notevoli sia a livello professionale che sul piano delle attività realizzate.

L'assetto organizzativo di Azienda Calabria si ispira ai principi della autonomia dei dirigenti e dei responsabili di servizio, con orientamento al conseguimento degli obiettivi assegnati loro dal Direttore



Generale - Commissario; della crescita della professionalità; del miglioramento della qualità dei procedimenti; della fluidità negli scambi interstrutturali.

La struttura organizzativa dell'Azienda comprende Organi Istituzionali, settore, servizi ed uffici. Sono organi istituzionali di Azienda Calabria Lavoro il Direttore Generale – Commissario ed il Collegio dei Revisori.

La pianta organica di Azienda Calabria Lavoro, nelle more della definizione delle procedure di accorpamento, è organizzata in un unico settore a sua volta articolato in un servizio, al quale sovrintende il personale di ruolo dirigenziale e in tre uffici, oltre ad un ufficio supporto del Direttore Generale. Gli uffici sono articolati in 4 unità organizzative. L'architettura organizzativa è orientata all'ottimizzazione delle risorse finanziarie ed alla predisposizione di un apparato operativo idoneo al miglior perseguimento degli scopi istituzionali dell'Ente.

Il modello organizzativo è di tipo organico, per meglio rispondere a situazioni di elevato dinamismo ambientale e tecnologico. Il lavoro si svolge per processi e per progetti, con una forte interazione tra le diverse aree funzionali, attraverso la costituzione di team di lavoro per obiettivi.

Proprio in ragione della complessità e varietà delle funzioni esercitate, delle continue sollecitazioni dell'ambiente esterno e dell'elevata esigenza di flessibilità e snellezza, le risorse umane costituiscono l'asset strategico dell'Ente.

Azienda Calabria Lavoro ha sviluppato una cultura d'impresa che pone al centro dell'organizzazione il capitale umano (dipendenti, collaboratori). In tal senso il management è proteso a creare un eccellente ambiente di lavoro, in cui le persone siano stimolate all'innovazione e alla cooperazione, ma soprattutto motivate a comprendere il valore sociale del loro lavoro, in termini di prodotti e servizi offerti.

L'espletamento di particolari attività progettuali affidate dalla Regione comporta l'attivazione di collaboratori temporanei. Il numero di questi collaboratori, il loro profilo professionale, la tipologia e la durata del contratto di lavoro varia in ragione delle specifiche attività progettuali e della loro durata.

Notevole è l'efficienza nella predisposizione di tutti gli atti amministrativi sia relativamente all'ottimizzazione dei tempi, sia per quanto riguarda la complessità e varietà di atti adottati.

Sono stati attivati gli Osservatori delle pari opportunità (Donne e Società), sul sommerso e sulla sicurezza sul lavoro, con l'inserimento di documenti sul sito web.

Sotto il profilo della comunicazione interna, l'attività dell'Azienda è stata caratterizzata da una azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni, anche attraverso l'uso delle moderne tecnologie, tra i vari uffici ed operatori.



Sotto il profilo della comunicazione esterna, da una costante comunicazione ed attiva collaborazione con l'utenza, assicurata dall'ufficio URP, che, ormai a regime, ha svolto una quotidiana attività di comunicazione, recependo le indicazioni provenienti dagli utenti e contestualmente fornendo le informazioni richieste. Si è inteso, in tal modo, garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione.

La comunicazione esterna contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cliente/utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto.

Sono state, altresì, fornite informazioni sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dei vari uffici dell'Azienda, nonché sui vari procedimenti.

L'Ufficio di ragioneria svolge tutta l'attività riferita alla programmazione e alla gestione finanziaria e contabile dell'Azienda e si occupa di curare i rapporti con i Revisori, con la Tesoreria e con il Dipartimento "Bilancio". Verifica la regolarità delle procedure per l'accertamento delle entrate e l'assunzione degli impegni di spesa. Gestisce il bilancio come previsione e consuntivo.

Sono stati emessi n. 397 mandati.

E' stata incrementata la dotazione delle attrezzature informatiche. L'Azienda si è dotata di computers di ultima generazione, stampanti, fotocopiatori, scanner, server per la rete interna e collegamento intranet con la Regione.

E' stato dato avvio alla installazione del nuovo sistema di contabilità del SIAR, conformemente a quanto prescritto dalla normativa in materia di adeguamento dei bilanci.

Si è raggiunto l'obiettivo prefissato di dare una forte accelerazione al sistema lavorativo, rendendolo più flessibile. Detti strumenti, infatti, hanno consentito di avere sempre a disposizione i dati necessari anche quando si è fuori dall'azienda e di offrire ai propri interlocutori esterni un accesso alle informazioni per loro necessarie, in tempo reale senza complicazioni.

### **Trasparenza e partecipazione**

Il principale strumento di cui le Amministrazioni dispongono per consentire ai cittadini di verificare l'effettivo rispetto dei principi di buon andamento ed imparzialità della Pubblica Amministrazione è costituito dalla pubblicità dei dati e delle informazioni che consentano di conoscere le attività istituzionali e le modalità di gestione ed erogazione dei servizi pubblici.



La nozione di “trasparenza”, già introdotta nell’ordinamento dall’art. 11 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 nell’ambito di un generale progetto di riforma della pubblica amministrazione inteso a migliorarne l’efficienza, ha assunto un rilievo centrale nell’attuale quadro normativo, anche in considerazione dei recenti e penetranti interventi legislativi che ne hanno potenziato il contenuto e la portata e definito le modalità di attuazione.

La legge 6 novembre 2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione” ha, infatti, individuato nel principio di trasparenza un asse portante delle politiche di prevenzione della corruzione ed ha, in particolare, conferito al Governo una delega legislativa per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

In attuazione della delega, il Governo ha adottato il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, attraverso il quale sono stati sistematizzati e riorganizzati gli obblighi di pubblicazione già vigenti e ne sono stati introdotti di nuovi e, per la prima volta, è stato disciplinato l’istituto dell’ “accesso civico”.

Nel contesto normativo delineato viene confermato l’obbligo per le pubbliche amministrazioni di adottare il Programma triennale per la trasparenza e l’integrità.

Azienda Calabria Lavoro, con decreto del Commissario n. 78 del 18 dicembre 2013, ha nominato il Responsabile in materia di prevenzione della corruzione ai sensi della Legge 190/2012 e Responsabile per la trasparenza ai sensi dell’art. 43 del D.Lgs. 33/2013, che ha avviato le procedura per l’adozione del Piano per la trasparenza e del Piano prevenzione della corruzione.

Con decreto del Commissario n. 71 del 6 dicembre 2013 è stata avviata la procedura per l’approvazione del Codice di Comportamento dei dipendenti, conformemente a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, nonché dall’art. 54, comma 5 del decreto legislativo 30 marzo 2001 n.165.

Il sito web viene considerato il mezzo primario di comunicazione, il più accessibile e meno oneroso, attraverso cui garantire un’informazione trasparente ed esauriente sul suo operato.

Sul sito istituzionale sono visibili tutti i decreti emanati dall’Azienda. E’ stata creata una sezione “Amministrazione trasparente”. Sono state rese visibili, altresì, tutte le elaborazioni dei dati relativi alle comunicazioni obbligatorie, curate dall’Osservatorio sul mercato del lavoro.

Ogni atto che prevede un impegno di spesa viene trasmesso alla Corte dei Conti.

Sono stati emessi n. 83 decreti.



Strettamente collegato al tema della trasparenza e partecipazione è quello della **comunicazione pubblica**.

Attraverso le attività di informazione e comunicazione è possibile infatti, da una parte rispondere ai doveri di trasparenza, imparzialità e parità di accesso che le leggi assicurano a tutti i cittadini, dall'altra diventare organizzazioni capaci di agire il proprio mandato istituzionale con un maggiore livello di coerenza rispetto ai bisogni dei cittadini e delle imprese.

Il Piano di comunicazione annuale è uno degli strumenti in grado di coniugare strategie, obiettivi, pubblici, azioni e strumenti di comunicazione secondo un disegno organico e razionale.

Inoltre il Piano è, sotto il profilo organizzativo, una leva verso l'innovazione delle amministrazioni sia per quanto riguarda efficienza ed efficacia della comunicazione sia, in senso più generale, per migliorare le relazioni e il dialogo dentro e fuori dall'organizzazione

Azienda Calabria Lavoro ha elaborato un suo *Piano di Comunicazione Istituzionale* per strutturare ed aggiornare periodicamente la propria immagine e per fornire una informazione verso gli interlocutori istituzionali e sociali, gli attori economici, i lavoratori ed i cittadini calabresi, al fine di contribuire allo sviluppo di interventi di politica attiva del lavoro, ridurre la disoccupazione, migliorare la qualità complessiva dell'occupazione.

Le attività oggetto di comunicazione sono state realizzate con la finalità di favorire la conoscenza delle opportunità presenti nel mercato del lavoro sul territorio e ad agevolare l'incontro domanda/offerta.

L'obiettivo è stato quello di aumentare la fruibilità dell'informazione agli utenti, aumentare la visibilità esterna, potenziare la comunicazione interna.

Obiettivo primario di Azienda Calabria Lavoro è la gestione del Sistema informativo lavoro, la gestione dell'Osservatorio sul mercato del lavoro e la collaborazione alla realizzazione di altre Azioni di sistema previste nel POR al fine di rendere più efficace il sistema dei Servizi per l'impiego, anche come effetto di una migliorata gestione dell'attività di informazione, di sensibilizzazione e di comunicazione .

Non c'è dubbio che ogni strumento di comunicazione idoneo ad aumentare la conoscenza da parte dei soggetti interessati alle problematiche dell'occupazione riguardo alle attività svolte dalla Regione Calabria e dall'Azienda Calabria Lavoro, non può che svolgere un importante ruolo nel rafforzamento del rapporto di partecipazione democratica.

Il Piano di Comunicazione dell'Azienda ha la funzione di ampliamento di tali basi di relazione, perché orientato ad un razionale metodo comunicativo alle tradizionali formule di relazione con il territorio



rappresentando la giusta risposta nei confronti della accresciuta sensibilità dei cittadini e delle Istituzioni nei confronti del concetto di partecipazione al processo decisionale pubblico relativo alle materie che riguardano il lavoro.

Si è riusciti a raggiungere un miglioramento dei servizi e delle informazioni rivolte al cittadino, soprattutto attraverso la comunicazione via Internet, che ha consentito di rendere conoscibili e fruibili i dati in possesso dell'Azienda, garantendone la qualità e l'aggiornamento.

Il sito web di Azienda è stato completamente riorganizzato e fornisce informazioni in continuo aggiornamento sul mondo del lavoro.

Il successo dell'attività di un'organizzazione come Azienda Calabria Lavoro è direttamente dipendente dalla sua capacità di elaborare un efficace flusso di informazioni da e verso i soggetti pubblici, istituzionali e non. La reciproca conoscenza consente a tutti i soggetti inseriti nel processo di scambio informativo di chiedere e di ottenere risposte coerenti con le proprie aspettative. Perciò, la "conoscenza" è uno dei principali valori dell'identità dell'Azienda, in quanto consente di selezionare efficacemente le modalità che ne presiedono l'attività.

Del resto, l'informazione ha assunto un ruolo strategico per lo sviluppo dei rapporti fra Stato e cittadini: ciò è stato messo ampiamente in luce dalle iniziative dell'Unione Europea in tal senso. In particolare, il Regolamento CE n. 1159/ 2000 della Commissione Europea, relativo alle azioni informative e pubblicitarie a cura degli Stati dell'Unione sugli interventi dei fondi strutturati, evidenzia l'importanza del recupero del ruolo trainante dell'informazione, che va considerata prioritaria anche per diffondere fra i cittadini il senso della fiducia verso le Istituzioni: i cittadini, da spettatori passivi delle iniziative di comunicazione pubblica devono poter svolgere un più attivo ruolo propositivo. E poiché l'informazione in Europa appare in parte ancora incompleta, imprecisa, non tarata rispetto alle reali esigenze di servizio, ne va rinforzata la incisività, che nasce da una migliorata coerenza di rapporto con il territorio. Perciò sono necessari strumenti interattivi, semplici ed efficaci, razionali e trasparenti, collegati alle reali esigenze di conoscenza e relazione fra Istituzioni ed utenti.

Dalla premessa articolata, appare evidente – per Azienda Calabria Lavoro - il ruolo strategico assegnato alle azioni di informazione e di comunicazione.

Per essere considerate strategiche, tali azioni sono state contrassegnate da alcune caratteristiche essenziali, quali:

- **la trasparenza**, cioè una informazione che sia precisa, semplice e che tenga conto della diversità culturale dei potenziali fruitori dell'informazione;



- **la tempestività**, cioè una informazione erogata rapidamente, nei tempi utili ad arrivare ai destinatari nei tempi opportuni;
- **la chiarezza**, cioè una informazione diffusa utilizzando un linguaggio semplice ed efficace, per fare in modo che il pubblico abbia facile accesso;
- **la rilevanza** rispetto ai bisogni dei destinatari, cioè una informazione in grado di rispondere alle variabili necessità dell'utenza, personalizzando, per quanto possibile, gli strumenti di comunicazione, i contenuti e il linguaggio;
- **la fruibilità**, cioè una informazione disponibile nei luoghi e attraverso i canali più adatti per i destinatari;
- **la coerenza**, cioè una informazione che risponda agli obiettivi stabiliti, alle necessità espresse dai destinatari e agli strumenti utilizzabili;
- **la valutabilità** del risultato, cioè una informazione che possa fornire una efficace comprensione dell'impatto suscitato dal messaggio, per verificare la eventuale differenza tra obiettivi stabiliti e obiettivi raggiunti con l'informazione e per raccogliere elementi utili alla formulazione del piano degli anni successivi.

Sulla base di tali regole, Azienda Calabria Lavoro si è proposta di realizzare un sistema organico di comunicazione attraverso lo sviluppo delle seguenti attività:

1. *l'attenta definizione e segmentazione dei destinatari dell'informazione;*
2. *il loro coinvolgimento nella definizione delle modalità di erogazione dell'informazione e dei contenuti delle stesse;*
3. *la scelta e la realizzazione di strumenti facilmente fruibili dai destinatari;*
4. *la realizzazione di un sistema di monitoraggio dei risultati dell'attività prevista dal Piano di Comunicazione.*

La scelta di strumenti facilmente fruibili dai destinatari rappresenta il momento più delicato poiché il grado di fruibilità dello strumento incide fortemente sull'efficacia della comunicazione.

Il portale istituzionale di Azienda Calabria Lavoro ([www.aziendacalabrialavoro.it](http://www.aziendacalabrialavoro.it)) è costituito da 14 sezioni. Di particolare interesse, oltre le sezioni istituzionali "Azienda", "Trasparenza" e "Contatti",



sono le sezioni relative all'Osservatorio Regionale del Mercato del Lavoro, al Sistema Informatico CO Calabria ed alla rassegna stampa quotidiana.

Il portale, dunque, costituisce un vero e proprio “ufficio” virtuale grazie al quale l'utente può essere sempre aggiornato sulle attività ed iniziative dell'Ente.

Sul portale è, inoltre, attiva la sezione “Europa” attraverso la quale è possibile consultare le eventuali offerte di lavoro e le opportunità messe a disposizione dalla rete Eures.

E' stata predisposta una nuova sezione di approfondimento denominata “I quaderni del lavoro”.

E' stata aggiornata la pagina relativa ai Paesi del Mediterraneo, con l'obiettivo di sviluppare le opportunità di crescita e le potenzialità economiche connesse allo sviluppo degli scambi commerciali, culturali, scientifici e tecnologici e di favorire uno studio sulle condizioni economiche e commerciali dei paesi dell'area del Mediterraneo, con particolare riguardo ai profili di possibile interscambio con le realtà produttive, scientifiche e tecnologiche calabresi.

Sono stati pubblicati sul sito i Regolamenti adottati da Azienda Calabria Lavoro e precisamente:

regolamento per la concessione del patrocinio di Azienda Calabria Lavoro;

regolamento sull'organizzazione ed il funzionamento dell'URP;

regolamento sulla disciplina del procedimento amministrativo e sull'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi;

regolamento per il conferimento degli incarichi esterni.

Il portale ha registrato nell'annualità 2013 circa 30.000 accessi, con più di 250 contatti giornalieri. All'interno del link “Trasparenza” sono fruibili tutti gli atti/decreti, emessi dall'Azienda. L'utilizzo del sito e dello stesso link consente di veicolare rapidamente, con efficacia e capillarità tutte le attività interne ed istituzionali della struttura, aumentando conseguentemente la trasparenza dell'azione amministrativa.

Il Piano di Comunicazione ha portato il potenziamento dei seguenti strumenti/ attività/ prodotti ritenuti funzionali per comunicare con i pubblici esterni:

- Sito Web e altre attività Internet
- Newsletter (Calabria lavoro newsletter)
- Riviste periodiche
- Pubblicazioni FSE
- Attività Centro di documentazione
- Banche Dati



- Attività di Ufficio Stampa a supporto dell'attività istituzionale e di eventi specifici.

### **Il Piano di lavoro svolto dall'Azienda Calabria Lavoro nel corso del 2013**

L'impegno e l'attività dell'Azienda nel corso del 2013 sono stati animati dalla volontà di accompagnare il processo di rinnovamento dei sistemi di Formazione e Lavoro e la loro integrazione.

L'Azienda ha sviluppato le proprie linee d'azione secondo le finalità della legislazione regionale in materia di occupazione e mercato del lavoro, avendo come riferimento prioritario la programmazione regionale e gli indirizzi della Giunta regionale.

Sono state adottate misure di politiche attive del lavoro con l'obiettivo dichiarato di promuovere e incentivare il reinserimento dei lavoratori nei circuiti produttivi.

Nel corso del 2013 è stata svolta attività di assistenza tecnica in materia di Servizi per il lavoro e si è provveduto alla gestione di programmi e misure di politica del lavoro. E' stato prestato supporto alla Regione e agli organismi interistituzionali e di concertazione nella messa a punto di politiche del lavoro regionali ed è stato fornito sostegno tecnico al sistema dei Servizi per il lavoro relativamente all'implementazione e sviluppo dei servizi di informazione, orientamento, accompagnamento al lavoro e incontro fra domanda e offerta.

Nel corso del 2013 le attività dell'Azienda Calabria Lavoro sono state incentrate sulle seguenti direttrici principali:

- la prosecuzione ed il rafforzamento delle funzioni istituzionali previste dalla Legge regionale n. 5/2001;
- la messa a regime degli esiti delle azioni di sistema realizzate nel 2012;
- la realizzazione di proprie attività di progettazione, studio e ricerca su azioni specifiche inerenti il lavoro, concordate con le competenti istituzioni regionali di riferimento (autorità di gestione, dipartimento lavoro e formazione professionale, istruzione e cultura ...);
- l'avvio di nuovi tirocini formativi a supporto degli uffici giudiziari del Tribunale e della Procura di Reggio Calabria.



Lo strumento del **tirocinio formativo** è stato utilizzato largamente per la promozione di politiche attive del lavoro. Nella fattispecie, conformemente alle previsioni della D.G.R. n. 268 del 29 luglio 2013 recante *“Proposta di recepimento delle linee guida in materia di tirocini, approvate in Accordo Stato/Regioni 24 gennaio 2013-Regione Calabria”*, sono stati avviati tirocini di inserimento-reinserimento lavorativo.

Azienda Calabria Lavoro ha tra le sue finalità istituzionali quelle di promuovere lo sviluppo dell'occupabilità e dell'occupazione della Regione Calabria, attraverso la promozione di politiche attive del lavoro, tra cui i tirocini formativi e di orientamento, finalizzati ad agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

Il tirocinio è una misura formativa di politica attiva, finalizzata a creare un contatto diretto tra un soggetto ospitante e il tirocinante allo scopo di favorirne l'arricchimento del bagaglio di conoscenze, l'acquisizione di competenze professionali e l'inserimento o il reinserimento lavorativo. Il tirocinio consiste in un periodo di orientamento al lavoro e di formazione in situazione che non si configura come un rapporto di lavoro. I tirocini di inserimento/reinserimento, sono finalizzati a percorsi di inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro.

Azienda Calabria Lavoro ed il Tribunale di Reggio Calabria, ritenendo estremamente importante la formazione “nel lavoro” come risorsa strategica per lo sviluppo economico calabrese, nella sua attitudine a fungere da fattore determinante per la crescita umana, culturale e professionale di un individuo e rinvenendo nelle collaborazioni istituzionali fra pubbliche amministrazioni l'elemento centrale per la costruzione di un maturo sistema di sviluppo territoriale, hanno concordato l'avvio di n. 20 tirocini formativi di inserimento/reinserimento al lavoro finalizzati a percorsi di inserimento – reinserimento nel mondo del lavoro in favore di inoccupati e disoccupati presso gli Uffici del Tribunale, nell'ambito di un progetto relativo alla sperimentazione dell'archivio informatico per la gestione dei flussi documentali finalizzato alla formazione della figura dell'operatore per la scansione ottica dei documenti e la gestione dell'archivio informatico, nonché alla acquisizione delle competenze professionali della figura del cancelliere.

Precisamente, il tirocinio proposto è stato mirato all'acquisizione delle competenze necessarie per le attività proprie della figura professionale di Operatore Giudiziario ed Assistente Giudiziario svolte nell'ambito dei settori civile, penale e amministrativo degli Uffici Giudiziari Ospitanti. In particolare durante l'attività formativa on the job, i tirocinanti hanno svolto le seguenti attività:

- gestione dell'archivio informatico e cartaceo;



- reperimento, riordino e classificazione fascicoli;
- predisposizione fascicoli con fotocopiatura degli atti necessari;
- attività di ufficio di tipo semplice anche attraverso l'uso di sistemi informatici;
- presentazione dati o formazione note con i sistemi informatici;
- attività di collaborazione con il personale appartenente a professionalità superiori;
- altre competenze previste dai profili di Operatore Giudiziario ed Assistente Giudiziario quali il servizio dei collegamenti telefonici e di chiamata di causa.

E', altresì, in atto **una collaborazione istituzionale** con la Procura Generale della Repubblica presso la Corte di Appello di Reggio Calabria per lo svolgimento del programma di promozione di "Sviluppo, Legalità e Sicurezza", nell'ambito del quale è stato istituito un tavolo tecnico permanente volto ad elaborare una progettazione comune tra le due istituzioni per il perseguimento di una programmazione su base pluriennale.

La Presidenza della Giunta Regionale della Calabria ha espresso piena condivisione sull'opportunità e l'interesse rivestito dall'iniziativa proposta dalla Procura Generale.

La collaborazione instaurata con la Procura Generale ha un contenuto pienamente funzionale al perseguimento degli scopi istituzionali di Azienda Calabria Lavoro, sia perché dà origine a forme di promozione diretta delle politiche attive del lavoro, sia perché legalità e sicurezza costituiscono le condizioni di contesto irrinunciabili per una efficace ed efficiente attuazione di politiche di sviluppo e occupazione.

In particolare, le Parti svolgono una comune azione istituzionale nei settori di riferimento attraverso:

- l'elaborazione e l'attuazione di una programmazione di medio - lunga scadenza, finalizzata al più efficace ed efficiente raggiungimento degli obiettivi di cui al comma precedente;
- la predisposizione di progetti di comune interesse, aventi ad oggetto iniziative ed interventi di politica attiva del lavoro, di promozione della cultura della legalità di sviluppo delle condizioni di sicurezza;
- la partecipazione alla programmazione nazionale e regionale al fine di utilizzarne le opportunità di finanziamento;
- la realizzazione di iniziative di pubblicizzazione delle attività svolte in attuazione del presente protocollo d'intesa e dei risultati ottenuti e di promozione dei valori enunciati al comma che precede;
- la raccolta, lo scambio di dati e l'analisi della situazione del contesto socio-economico di riferimento;



- la formulazione di proposte di riforma legislativa, di modelli organizzativi, di protocolli procedurali e di buone pratiche da porre a disposizione delle amministrazioni pubbliche dotate di competenze analoghe a quelle delle Parti e da sottoporre agli organi di governo per l'elaborazione di politiche d'intervento nei settori d'interesse.

Il Commissario di Azienda Calabria Lavoro, al fine di contribuire ad incrementare l'occupazione nella Regione Calabria, ha predisposto una bozza del **Testo Unico sul lavoro**, istruzione, formazione, alta formazione, sicurezza e qualità del lavoro, nonché una bozza del Piano del Lavoro della Regione Calabria, nel quale sono più dettagliatamente analizzati i punti di vantaggio e di criticità del mercato del lavoro calabrese e le azioni di intervento, al vaglio degli organi politici.

## **SVILUPPO DEI PROGETTI ISTITUZIONALI**

- ❖ **Attività dell'Osservatorio sul mercato del lavoro**
- ❖ **Attività del Sistema Informativo Lavoro**
- ❖ **Attività di politiche attive del lavoro**
- ❖ **Attività di esecuzione dei progetti POR affidati ad Azienda**

In tale ambito i servizi dell'Azienda hanno già ruoli definiti dai rispettivi Progetti Istituzionali:

- l'Azienda svolge attività di sviluppo e gestione del SIL e delle banche dati dei servizi per l'impiego, assicurando le connessioni con il nodo nazionale di Clic Lavoro (ex Borsa nazionale continua del lavoro);
- l'Osservatorio analizza il mercato del lavoro regionale, ricerca punti di forza e debolezza, individua tendenze, confronta fonti in ambito nazionale ed elabora statistiche, verifica l'attuazione sul territorio regionale della normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;
- la promozione di politiche attive del lavoro viene espletata prevalentemente con la realizzazione di progetti d'inserimento lavorativo, nonché con la gestione del Piano operativo di cui alla L.R. 28/08 e del Piano Provinciale delle politiche attive in favore dei percettori di ammortizzatori sociali in deroga.

Il **SIL** costituisce un valido sistema a supporto della programmazione e gestione delle politiche del lavoro da parte della Regione e dell'esercizio delle funzioni in materia di lavoro.



Lo sviluppo del SIL è stata la base delle innovazioni strategiche, in termini di nuove soluzioni organizzative, nuovi assetti e modelli di servizio, che hanno portato alla costruzione di una innovativa Rete di servizi.

La funzione strategica che viene affidata ai servizi telematici è anzitutto quella di garantire una diffusa disponibilità e fruibilità dei servizi per il lavoro e di favorire le più ampie opportunità occupazionali e la mobilità territoriale del lavoro.

Nel corso del 2013 l'Azienda ha proseguito nella gestione del SIL regionale – Sistema Informativo del Lavoro, grazie al quale ha offerto una serie di nuovi servizi, realizzando soluzioni tecnologiche volte a favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, garantendo così l'operatività delle disposizioni della normativa vigente in materia di comunicazioni obbligatorie, attraverso una gestione efficiente a livello regionale e la definizione dei cardini imprescindibili ai quali si è fatto riferimento per la realizzazione del progetto “La Banca dati della disoccupazione in Calabria”.

La conclusione del progetto SIL ha portato alla acquisizione del software che consente all'Azienda di gestire il sistema CO, così come prescritto dagli art. 20 e 28 della legge istitutiva.

Precisamente, Azienda Calabria Lavoro ha sviluppato, avviato e messo a regime il sistema Co Calabria, costituito dagli strumenti per l'invio on line da parte dei datori di lavoro delle comunicazioni obbligatorie e dal Sistema Coordinatore Regionale, al fine di garantire il corretto flusso delle comunicazioni secondo le modalità e gli standard definiti con Decreto Interministeriale del Ministero del Lavoro.

L'Azienda provvede agli adeguamenti necessari per garantire il costante allineamento degli standard con la normativa nazionale, al fine di adeguare il sistema alle mutate esigenze operative e normative e mantenere, in tal modo, costante l'elevato livello di servizio.

L'adeguamento e aggiornamento del sistema avviene attraverso interventi di manutenzione correttiva (MAC) e un adeguato supporto agli utenti dei servizi pubblici e privati.

Le comunicazioni obbligatorie (CO) sono quelle che tutti i datori di lavoro, pubblici e privati, devono trasmettere in caso di assunzione, proroga, trasformazione e cessazione dei rapporti di lavoro.

Il nuovo Sistema telematico sostituisce le vecchie modalità di comunicazione che le aziende inoltravano ai Centri per l'impiego (CPI), all'INPS, all'INAIL e al Ministero del lavoro; non sarà più necessario, infatti, inviare differenti comunicazioni cartacee, ma basterà compilare un unico modello.



Il Sistema CO è il primo servizio telematico della rete dei servizi per il lavoro, in grado di monitorare tutte le informazioni che riguardano la formazione e la vita lavorativa dei cittadini: dalla ricerca di prima occupazione, all'ingresso nel mercato del lavoro fino alla pensione.

Non più tante comunicazioni cartacee, ma una: unica e on line.

Grazie all'uso della tecnologia informatica, che assicura procedure semplici, standardizzate e che garantiscono il rispetto della privacy, il nuovo sistema per la trasmissione delle CO è stato realizzato per:

- dare un servizio migliore alle imprese: semplificando le procedure amministrative (comunicazione unica) e la riduzione degli oneri economici;
- offrire un servizio migliore per cittadini e lavoratori: attraverso la trasparenza e la semplicità del sistema;
- rendere la pubblica amministrazione più efficiente ed organizzata tramite l'integrazione degli archivi informatici dei diversi enti interessati; la P.A. si rinnova divenendo più flessibile alle esigenze di cittadini e imprese;
- assicurare l'unitarietà e l'omogeneità dei dati attraverso la definizione di standard informatici e statistici (dizionari terminologici, regole tecniche, ecc.);
- rendere tempestiva l'informazione ed eliminare i flussi cartacei.

In tal senso, l'Azienda ha provveduto al potenziamento tecnologico del Centro informatico ed alla implementazione del Data ware house, integrando i dati prodotti da sistemi software eterogenei in un unico repository con la creazione di un ambiente consolidato rappresentativo di un sistema che, attraverso strumenti client conosciuti dagli utenti, è in grado di dare accesso immediato ai dati disponibili.

E' stato attivato e rilanciato il nodo regionale Clic Lavoro, quale sistema telematico integrato per l'istruzione, la formazione professionale, l'orientamento e il lavoro, adeguato agli standard nazionali in ossequio ai dettami imposti dalla normativa nazionale.

L'attività comprende un servizio di assistenza ai cittadini, imprese e istituzioni che utilizzano i diversi servizi telematici forniti attraverso il portale Borsalavoro-Cliclavoro, nonché la predisposizione e l'aggiornamento dei contenuti informativi distribuiti dal suddetto portale.

Il Sistema Informativo del Lavoro, così definito, oltre a realizzare una base statistica uniforme e condivisa, supporta le azioni di contrasto al lavoro irregolare, creando un collegamento bi-direzionale con l'Osservatorio regionale del mercato del lavoro. L'obiettivo è quello di aggregare tutte le risorse



esistenti sul territorio e metterle a disposizione del cittadino, attraverso la realizzazione della Rete dei servizi coinvolgendo direttamente tutti i soggetti in grado di offrire un contributo allo sviluppo del mercato del lavoro nella nostra regione.

E' attiva una piattaforma informatica indispensabile per l'Osservatorio del Mercato del Lavoro, che consente di analizzare i fenomeni relativi al mercato del lavoro regionale per individuare ed attuare interventi idonei ad incidere efficacemente sul tessuto socio-produttivo locale.

Detta piattaforma è stata riconosciuta come efficace ed innovativa per metodo e logica di valore dal Formez, che ha, altresì, individuato l'Osservatorio come uno tra i primi Osservatori d'Italia.

L'attività dell'**Osservatorio sul mercato del lavoro** è strutturata principalmente come attività "istituzionale".

La *mission* costitutiva dell'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro è fornire alla Regione Calabria ed alle sue articolazioni istituzionali e sociali:

- le conoscenze di base sull'evoluzione del mercato del lavoro regionale con riferimento tanto agli aspetti strutturali (economici, demografici, sociali) che a quelli congiunturali;
- le informazioni essenziali sull'impatto delle politiche del lavoro attivate.

Tali informazioni sono finalizzate ad un attento e tempestivo monitoraggio e possono essere propedeutiche anche a esercizi di valutazione.

L'Osservatorio, pertanto, raccoglie ed elabora le informazioni provenienti dalle varie fonti sul mercato del lavoro della Regione, in particolare attraverso il sistema Co Calabria, sopra descritto.

L'attività di analisi e di monitoraggio statistico dei dati relativi al mercato del lavoro rappresenta un importante supporto ai servizi per l'impiego, alle iniziative di politica attiva del lavoro ed alle attività di programmazione regionale ed è pertanto considerata strategica ai fini sia dell'informazione al territorio sia per la maggiore efficacia dei diversi strumenti attivati.

Al riguardo, si è proceduto alla redazione di report annuale che costituisce un approfondimento ricco di studi e ricerche sia quantitative che qualitative riferite ai principali trend economici provinciali al fine di effettuare una analisi completa, con elaborazioni grafiche e descrittive aggiornate, delle caratteristiche e delle performance del mercato del lavoro, esaminando, altresì, gli attori e le politiche del lavoro nella realtà provinciale.



**Progetti affidati** ad Azienda dalla Regione Calabria.

**Si è concluso** il progetto **“Ricerca – indagine – azione di accompagnamento e monitoraggio sull’impatto occupazionale dei programmi comunitari di sviluppo urbano”**, affidato con Decreto del Dirigente del Settore n. 3 del Dipartimento 8 “Urbanistica e Governo del territorio” n. 2713 del 10 marzo 2010. Le linee di intervento in cui si articola la misura riguardano la riqualificazione, riorganizzazione funzionale, il potenziamento, e specializzazione delle città principali e delle relative conurbazioni, attraverso lo sviluppo e la localizzazione di funzioni innovative e di rango elevato nelle principali aree urbane della Calabria, con la finalità di rafforzare il marketing urbano anche riguardo alla promozione del ruolo internazionale delle città e l’implementazione di reti di cooperazione tra le città della regione e l’associazione tecnologica e finanziaria con partner esterni.

L’obiettivo del progetto è stato quello di verificare come e in che termini i progetti finanziati nell’ambito della misura 5.1 del Por Calabria 2000-2006, abbiano determinato impatto occupazionale sul territorio calabrese.

In particolare, il Progetto ha contribuito alla migliore definizione di una strategia integrata in materia di politiche dell’occupazione nei programmi di risanamento e sviluppo urbano, che costituisce uno dei nodi centrali della nuova programmazione strutturale, garantendo una adeguata azione di monitoraggio sull’impatto occupazionale dei programmi di sviluppo urbano presso i Comuni Beneficiari.

Con l’azione progettuale si è proceduto a:

- definire una matrice di indagine per la valutazione dell’impatto occupazionale degli interventi di sviluppo urbano presso i Comuni beneficiari, attraverso la strutturazione di un modello di analisi “input-output” nella valutazione dell’impatto occupazionale di un Progetto, sullo schema metodologico già in termini generali sperimentato per la valutazione dell’impatto occupazionale del FESR nel POR Calabria 2000/2006, ed adattabile alla specifica finalità dei programmi di sviluppo urbano;



- monitorare gli esiti delle interventi realizzati dai Comuni calabresi a valere sulle risorse del POR CALABRIA 2000/2006 - ASSE V MISURA 5.1 (Azioni 5.1.a. e 5.1.b. P.S.U.; 5.1.c. PIT e PIS Oreste): L'unità di rilevazione è il singolo progetto finanziato: ciò permette la raccolta completa dei dati necessari per una misurazione quantitativa e per una valutazione qualitativa dell'intervento e per l'applicazione del modello di valutazione dell'impatto occupazionale: importante in tal senso è il monitoraggio sugli esiti occupazionali degli interventi realizzati ai fini di orientare il processo della nuova programmazione regionale;
- realizzare la banca dati dei progetti monitorati con l'inserimento dei dati fisici, finanziari e procedurali raccolti: tale attività, realizzata sulla base delle indicazioni e del supporto del Dipartimento Urbanistica e Governo del Territorio della Regione Calabria, permette di avere un quadro completo degli interventi, con l'elaborazione dei dati più significativi ai fini di una opportuna lettura dei risultati prodotti;
- fornire supporto tecnico al Dipartimento Urbanistica e Governo del Territorio nelle attività di catalogazione e archiviazione della documentazione anche con il supporto informatico;
- garantire l'affiancamento/accompagnamento alle Amministrazioni Locali (amministratori, dirigenti, Rup, funzionari) per un corretto utilizzo degli strumenti metodologici e di valutazioni di impatto;
- garantire altresì l'accompagnamento ai Comuni Beneficiari sulle strategie di emersione del lavoro irregolare e sulla sicurezza sul luogo di lavoro sui progetti specifici (anche con redazione di protocollo di cantiere per la sicurezza e la regolarità contrattuale);
- redarre una sezione del sito web del Dipartimento Urbanistica e di una "news" informativa sul tema specifico della valutazione di impatto occupazionale dei programmi di sviluppo urbano;
- predisporre materiali divulgativi e una campagna di comunicazione;
- predisporre, stampare e distribuire un "Report" finale del Progetto.

La Regione deve erogare il saldo necessario per la diffusione dei risultati.

Nel mese di giugno 2013 si è concluso il progetto **“Enter Work – Orientamento itinerante in Calabria - Obiettivo specifico D – Ob. Operativo D2 – Asse II Occupabilità – POR Calabria FSE**



**2007/2013**”, affidato ad Azienda con Decreto del Dirigente Generale del Dipartimento 10 n. 8197 dell’8 luglio 2011 e finalizzato a dar vita ad un villaggio itinerante dell’orientamento del lavoro. Precisamente il progetto si è svolto con l’utilizzo di camper personalizzati che hanno girato per l’intero territorio calabrese, al fine di favorire e determinare un aumento reale dei livelli di occupabilità attraverso l’impiego di un modello di “servizi orientativi innovativi”, basato sulla creazione di alleanze e sinergie tra il mondo della scuola, la formazione, i centri per l’impiego presenti sul territorio calabrese e il mondo del lavoro.

L’obiettivo di portata generale è stato quello di potenziare un sistema di informazione e orientamento finalizzato, da una parte, a sostenere la continuità degli studi (dalla scuola alla formazione specialistica e/o all’università), garantendo così anche un sistema di monitoraggio delle cause che spingono i giovani calabresi alla disaffezione scolastica e conducono quindi ad allarmare il dato relativo alla dispersione e dall’altra a facilitare l’accesso al mercato del lavoro delle generazioni uscenti dal ciclo formativo.

In particolare, sono stati utilizzati 3 camper attraverso cui sono stati incontrati gli studenti degli istituti superiori calabresi informandoli e descrivendo nel dettaglio l’offerta e l’importanza dei servizi erogati dai centri per l’impiego creando dunque quel raccordo funzionale a “Consolidare la rete tra servizi pubblici e privati e favorire al contempo l’integrazione con il sistema dell’istruzione e della formazione e con le imprese (Obiettivo Operativo D.2).

I camper, una volta giunti nei pressi delle scuole superiori selezionate sul territorio calabrese, hanno creato un vero e proprio "Villaggio dell’orientamento e del lavoro" alla stregua di un reale camping dell’informazione. Lo sportello informativo mobile, completo di postazioni multimediali, è stato a disposizione degli utenti interessati ad approfondire le tematiche progettuali.

Destinatari diretti dell’intervento sono stati non solo i giovani studenti che frequentano l’ultimo anno della scuola secondaria superiore del territorio calabrese, ma anche i giovani extracomunitari disoccupati ospitati presso i centri di accoglienza immigrati, con l’obiettivo specifico di trasformare quella che in questo momento si qualifica come “minaccia sociale” in un potenziale di sviluppo.

Il progetto prevedeva una struttura statica, denominata “Work Office”, con il compito di gestire la dimensione burocratico amministrativa dell’intero progetto e fornire ulteriori servizi di orientamento al lavoro ed una struttura dinamica, denominata “Work Camper”, costituita da tre camper, completi di postazioni multimediali a disposizione degli utenti interessati ad approfondire le tematiche progettuali e



coordinati e supportati da operatori specializzati nell'orientamento, informazione e consulenza alla creazione d'impresa.

Il progetto ha riscosso un inaspettato successo con una notevole rispondenza delle scuole, dei centri di prima accoglienza e delle imprese che hanno consentito le visite guidate.

L'itinerario progettuale si è articolato in una serie di fasi strettamente correlate:

**Fase 0** – Formazione staff orientamento, finalizzata a costituire un nucleo stabile di risorse con competenze diversificate in grado di rispondere adeguatamente ai bisogni degli utenti e di supportarli lungo tutto il percorso orientativo.

**Fase 1** – Avvio del sistema di progettazione e preparazione degli strumenti di informazione, che ha avuto la funzione di dare piena visibilità ai contenuti del progetto ed ai servizi di orientamento al fine di “renderli accessibili” sia ai beneficiari primari - ovvero gli istituti di istruzione scolastica, gli studenti, le imprese e gli enti locali che agiscono a più livelli sul territorio individuato - sia alla società tutta perché si innescasse un “passa parola positivo” che produca nel lungo periodo un cambiamento di mentalità. La fase ha previsto una programmazione delle azioni e degli strumenti di comunicazione e pianificazione dei tempi e dei mezzi necessari.

**Fase 2** – Work Camper (divisa in quattro aree: “Accoglienza e Informazione - Orientamento e Consulenza”, “Area delle professioni e Area promozione e sostegno all'inserimento lavorativo”, “Servizio di Mediazione Culturale”, “Area informazione e consulenza alle creazione di imprese”).

Nella prima Area sono stati gestiti i processi di “Accoglienza e Informazione - Orientamento e Consulenza”, attraverso una struttura di prima informazione e orientamento, dedicata all'accoglienza degli utenti del progetto. Altra attività è stata quella di fornire le informazioni sui servizi offerti dal progetto per creare il primo contatto e la registrazione dell'utente nelle banche dati del progetto, dando ascolto ai bisogni ed all'ulteriore domanda di orientamento sia riferita ai possibili percorsi in transizione dal mondo formativo a quello lavorativo sia in termini di ri-orientamento motivazionale per coloro i quali hanno manifestato disaffezione agli studi.

Nell'ambito della II Area: “Area delle professioni e Area promozione e sostegno all'inserimento lavorativo” sono stati svolti una serie di servizi che hanno permesso di approfondire la conoscenza degli ambiti occupazionali e di confrontarne la coerenza rispetto alle competenze acquisite: sono stati incontri curati da esperti per facilitare la scelta professionale ed offrire supporto agli studenti nella fase del passaggio dalla formazione scolastica al lavoro.

La III Area "Mediazione culturale" è stata finalizzata a fornire un servizio a due tipologie di utenti:



- un servizio di Mediazione culturale per cittadini extracomunitari: tra le attività previste dal Work Camper è rientrato il primo ascolto degli immigrati, rispetto ai loro bisogni ed esigenze, con una conseguente prima raccolta sommaria di dati ed informazioni; un'ampia azione di informazione sulle attività del Progetto e sui servizi erogati, con una sistematica distribuzione di materiale informativo (volantini in lingua, brochure, opuscoli con indirizzi e numeri telefonici).
- un servizio di Mediazione culturale per studenti calabresi interessati ad intraprendere un percorso di lavoro o di formazione all'estero. I mediatori di Enter Work hanno fornito tutte le informazioni relative al come "raggiungere una nuova destinazione" quali siano i documenti necessari e quali le procedure da avviare per un trasferimento all'estero.

La IV Area “Informazione e consulenza alle creazione di imprese” è stata destinata agli studenti in uscita dall'ultimo anno delle scuole superiori che abbiano manifestato propensioni e caratteristiche (secondo i test somministrati nelle aree di orientamento) alla creazione di impresa: attraverso questo servizio si sono svolte un insieme di attività integrate di informazione, consulenza specialistica e formazione, fortemente orientate alla trasmissione degli elementi fondamentali della cultura d'impresa.

**Fase 3** – Integrazione all'esercizio del diritto al lavoro, destinata a promuovere la crescita di spazi di accoglienza reciproca e la valorizzazione delle diverse competenze e conoscenze provenienti da altre culture presenti in città, attraverso occasioni di confronto, conoscenza e comunicazione, nel rispetto dei principi di pacifica convivenza, di solidarietà e di pari opportunità.

**Fase 4** – Work Office. All'attività di Front-Office, gestita dagli operatori preposti all'orientamento itinerante nel “Camper”, è stata affiancata anche un'azione di back office gestita presso i locali messi a disposizione da Azienda Calabria Lavoro.

**Fase 5** – Career Day. Il Progetto si è concluso con una conferenza di presentazione dei risultati di natura regionale che ha ospitato le classi quinte che hanno partecipato attivamente e le imprese e le aziende del territorio Calabrese. La manifestazione dedicata all'orientamento ed alla formazione ha avuto come obiettivo principale quello di mettere la scuola in contatto con il mondo del lavoro.

Il fine ultimo è stato quello di creare delle azioni di cooperazione tra istituzioni scolastiche, sistema delle imprese pubbliche e private rafforzando percorsi integrati di orientamento.

**Budget per la realizzazione dell'intero progetto € 500.000,00**



Con riguardo alla attività relativa alle **politiche attive del lavoro**, è da segnalare la rilevante attività di assistenza offerta per la gestione e ricollocazione dei lavoratori che usufruiscono di ammortizzatori sociali ordinari e straordinari (L.R. n. 28 del 14 agosto 2008) attraverso la gestione del **“Piano Operativo per la ricollocazione di lavoratori che usufruiscono di ammortizzatori sociali ordinari e straordinari – Legge regionale 14/8/2008 n. 28”**. Detto Piano Operativo propone proposte progettuali atte a garantire nuove opportunità di impiego ai soggetti che costituiscono il bacino di riferimento, incentrate sulla valorizzazione delle competenze già acquisite e consolidate dai singoli nelle attività pregresse.

Precisamente, nella fase iniziale, sono stati elaborati n. 3 progetti: uno per l’impiego dei lavoratori presso gli uffici Tributi della Regione Calabria, uno per l’impiego dai lavoratori presso gli uffici giudiziari della Regione Calabria ed uno, “Osservatorio sulla dispersione scolastica”, che ha previsto l’impiego di lavoratori per raccogliere ed elaborare dati ed informazioni per garantire e promuovere l’accesso e il successo scolastico e formativo presso i Comuni della Regione Calabria, le Istituzioni scolastiche collocate sui territori provinciali ed i Soggetti della formazione professionale sul territorio regionale.

Nel corso della annualità 2013 sono stati rielaborati i progetti di utilizzo dei lavoratori rientranti nel bacino della L.R. 28/08 con la conseguente rimodulazione del Piano Operativo, il tutto come meglio dettagliato nella scheda progetto allegata.

Inoltre, Azienda Calabria Lavoro è affidataria del servizio di **affiancamento ed assistenza tecnica in favore della Provincia di Reggio Calabria** nell’ambito delle attività da espletare per la realizzazione del Piano Provinciale delle Politiche attive in favore **dei percettori di ammortizzatori sociali in deroga** - POR Calabria FSE 2007-2013, Asse I Adattabilità - Obiettivo specifico C.

Il 12 febbraio 2009 è stato sottoscritto tra le Regioni, le Province Autonome ed il Governo l’accordo che, fermo restando il sostegno al reddito spettante a ciascun lavoratore calcolato secondo la vigente normativa, relativamente ai trattamenti in deroga, le risorse nazionali, destinate al pagamento della quota maggioritaria del sostegno al reddito e dei contributi figurativi, siano incrementate da un contributo regionale, derivante da risorse del Fondo Sociale Europeo e/ o da risorse proprie (della Regione), da



destinare ad azioni combinate di politica attiva e di completamento del sostegno al reddito, nella misura di 56,9 milioni di euro.

Il 6 maggio 2010 è stato stipulato con il Ministero del Lavoro e la Regione Calabria un accordo finalizzato a individuare risorse finanziarie a valere sui fondi nazionali per la concessione in deroga alla vigente normativa di trattamenti di cassa integrazione guadagni, di mobilità, di disoccupazione speciale e ad attivare, unitamente alle predette misure, ulteriori interventi mediante uno specifico finanziamento a valere su risorse FSE POR Calabria 2007 / 2013 per la realizzazione di politiche attive in favore degli interessati.

Nell'Intesa tra Stato e Regioni del 20 aprile 2011 sono state riproposte le modalità e le procedure per la concessione dei trattamenti in deroga, già concordate il 12 febbraio 2009.

Con delibera Giunta regionale n. 245 del 15 marzo 2010, la Regione Calabria si è dotata di un atto di indirizzo per la definizione delle politiche attive per il lavoro contro la crisi, quale strumento operativo per coniugare gli interventi di sostegno al reddito in favore dei lavoratori colpiti dalla crisi con le azioni di politica attiva per i medesimi destinatari.

Con delibera Giunta regionale n. 25 del 24 gennaio 2011, la Regione Calabria ha preso atto dei Piani Provinciali delle politiche attive destinati ai lavoratori percettori della Cassa Integrazione e mobilità in deroga.

Con Delibera di Giunta Provinciale n. 387 del 02.11.2010 è stato approvato il Protocollo d'Intesa tra la Regione Calabria – Dipartimento n.10 e la Provincia di Reggio Calabria per la realizzazione degli interventi di politica attiva in materia di ammortizzatori sociali.

Con Delibera di Giunta Provinciale n. 454 del 02.12.2010 è stato approvato il “Piano Provinciale delle politiche attive per i percettori di ammortizzatori sociali in deroga” POR Calabria FSE 2007-2013 – Asse I Adattabilità – Obiettivi specifici C, che prevede di demandare al Dirigente del Settore Lavoro, Politiche Sociali, Politiche Giovanili, Attività Produttive, l'espletamento di ogni atto amministrativo per dare piena attuazione alle attività previste dal Piano.

Con Decreto del Dirigente di Settore del Dipartimento 10 n. 10018 del 10 agosto 2011, è stata impegnata la somma di € 2.843.232,00 sul capitolo 49010103 del bilancio regionale 2011, Asse I Adattabilità, POR Calabria FSE 2007/2013, in favore della Provincia di Reggio Calabria per la copertura finanziaria del Piano Provinciale delle politiche attive del lavoro in favore di percettori di ammortizzatori sociali in deroga.



Il Direttore Generale della Regione Calabria - Dipartimento n. 10 ed il Commissario di Azienda Calabria Lavoro, hanno sottoscritto specifico Disciplinare per la gestione delle politiche attive percettori ammortizzatori sociali in deroga della Provincia di Reggio Calabria, acquisito agli atti di Azienda in data 19 dicembre 2011 con prot. 3016, con cui è stato affidato ad Azienda Calabria Lavoro, il servizio di affiancamento ed assistenza tecnica in favore della Provincia di Reggio Calabria nell'ambito delle attività da espletare per la realizzazione del Piano Provinciale delle Politiche attive in favore dei percettori di ammortizzatori sociali in deroga - POR Calabria FSE 2007-2013, Asse I Adattabilità - Obiettivo specifico C, approvato dalla Regione Calabria con la sopra citata D.G.R. 25/11.

Azienda Calabria Lavoro e la Provincia di Reggio Calabria hanno sottoscritto in data 19 dicembre 2011 Convenzione per l'attuazione del detto servizio di assistenza tecnica in favore della Provincia per la gestione delle politiche attive dei percettori di ammortizzatori sociali in deroga residenti nella Provincia di Reggio Calabria, con cui la Provincia, conformemente al sopra citato Disciplinare, ha affidato ad Azienda Calabria Lavoro l'assistenza tecnica e la gestione del Piano sopra descritto ed ha stabilito, altresì, di trasferire alla stessa le risorse necessarie per sostenere i costi relativi alla gestione delle politiche attive dei percettori di sostegno al reddito, individuate nella somma di € 740.000,00, pari alla prima anticipazione ricevuta dalla Regione Calabria.

Per l'utilizzo dei soggetti percettori di ammortizzatori sociali in deroga sono state sottoscritte apposite Convenzioni tra la Provincia di Reggio Calabria, Azienda Calabria Lavoro e i vari "Soggetti Ospitanti" (Corte d'Appello di Reggio Calabria, Procura Generale della Repubblica...).

Azienda Calabria Lavoro, quale Ente Strumentale della Regione Calabria, in qualità di Soggetto Committente ha provveduto ad effettuare una attenta assistenza tecnica a tutti gli attori di questo Progetto, in particolare a tutti i Percettori ammortizzatori sociali in deroga avviati nella Provincia di Reggio Calabria

Sono stati avviati conformemente i percorsi formativi con i percettori di ammortizzatori sociali in deroga.

Per l'annualità 2013, si sono conclusi i percorsi formativi di n. 1.308 unità già avviati nel 2012 e successivamente sono stati riavviati per il periodo aprile-giugno 2013 con una procedura volontaria n. 510 unità, oltre ulteriori 81 soggetti avviati presso i centri di formazione. Sono stati ospitati dagli uffici giudiziari, dai Comuni della Provincia di Reggio Calabria, da Enti pubblici e da soggetti privati.



Ancora, nell'ambito delle politiche attive del lavoro, è stato affidato ad Azienda Calabria Lavoro il servizio di **assistenza tecnica** per la realizzazione dei percorsi lavorativi e formativi in favore dei 270 ex lavoratori della **Società Multiservizi**, attualmente in liquidazione, nella specifica fase di ricollocazione di detto personale nel nuovo Soggetto giuridico in via di costituzione. Con decreto dirigenziale del Dipartimento 10 n. 14613 del 24 ottobre 2013 sono state assegnate al Comune di Reggio Calabria le risorse necessarie per l'attivazione dei percorsi formativi in favore dei 270 lavoratori ex dipendenti della Multiservizi, prevedendo l'attività di assistenza tecnica da parte di Azienda Calabria Lavoro.

Precisamente:

- la società Multiservizi, controllata dal Comune di Reggio Calabria, è stata sciolta e messa in liquidazione nel luglio 2012 per cause indipendenti dalla programmazione dell'ente locale;
- per effetto dello scioglimento della società, è venuto meno anche il contratto di servizio preesistente tra la stessa ed il Comune di Reggio Calabria, contratto collegato funzionalmente al contratto di società;
- il 30.6.2013, scaduto il periodo di autorizzazione dell'esercizio provvisorio dell'attività della società Multiservizi, non è stato ulteriormente rinnovato dall'organo assembleare;
- il liquidatore della predetta società, pertanto, essendo venuto meno ogni titolo giuridico che autorizzasse l'attività della società in favore del Comune di Reggio Calabria, non ha potuto rinnovare i contratti dei dipendenti della Multiservizi, non percettori di ammortizzatori sociali in deroga;
- il Comune di Reggio Calabria ha manifestato alla Regione la volontà di affidare i servizi di interesse generale già curati dalla sciolta società Multiservizi ad altra società a totale capitale pubblico in fase di costituzione;
- nelle more della procedura di affidamento a cura del Comune di Reggio Calabria, la Regione Calabria ha inteso attivare utili iniziative al fine di ricapitalizzare le risorse umane precedentemente utilizzate dalla Multiservizi, attraverso forme di sostegno al reddito nella specifica fase di ricollocazione del personale nel nuovo Soggetto Giuridico in via di costituzione;
- la Regione Calabria nell'intento di sostenere particolari situazioni di svantaggio, ha stipulato apposito Protocollo di intesa con l'Amministrazione Comunale di Reggio Calabria, repertoriato al n. 1901 del 10 settembre 2013, con l'obiettivo primario di utilizzare, attraverso percorsi lavorativi e formativi, detti lavoratori al fine di:
  - impiegare le risorse umane attualmente in difficoltà;
  - utilizzare il periodo di fermo per la riqualificazione dei lavoratori;
  - riconoscere un sostegno al reddito per il periodo di formazione e ricollocazione;



- assicurare la continuità, quantomeno, per i servizi ritenuti indispensabili e di interesse generale;
- l'Ente utilizzatore dei lavoratori coinvolti nel progetto è rimasta l'Amministrazione comunale di Reggio Calabria;
- il numero dei dipendenti della Società Multiservizi di Reggio Calabria, non percettori di ammortizzatori sociali, è stato individuato in n. 270;
- gli interventi previsti comprendono un percorso di formazione, ai fini dell'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze professionali volte al potenziamento del capitale umano, nelle more della riassegnazione di detto personale ad altra Società a totale capitale pubblico in fase di costituzione;
- il periodo di esecuzione degli interventi è stato determinato in tre mesi, prorogabile per ulteriori tre mesi, qualora se ne rappresentasse la necessità;
- si è ritenuto opportuno affidare l'assistenza tecnica ad Azienda Calabria Lavoro, stipulando specifica convenzione al fine di regolamentare i rapporti con la stessa.

In data 23 ottobre 2013, con prot. 331189, pertanto, è stato sottoscritto un Protocollo di Intesa tra il Dipartimento 10 e Azienda Calabria Lavoro per disciplinare l'attività di assistenza tecnica di quest'ultima, prevedendo il trasferimento all'Azienda della somma di € 58.600,00.

Con decreto dirigenziale del Dipartimento 10 n. 17744 del 13 dicembre 2012 è stato approvato il **progetto "Natura e Turismo"** presentato da Azienda Calabria e ne è stata affidata alla stessa la realizzazione. Con successivo Decreto del Dirigente di Settore del Dipartimento 10 n. 8830 del 13 giugno 2013 è stato rettificato il precedente decreto dipartimentale di affidamento n. 17744/2012 ed è stato conseguentemente approvato il progetto "Natura e Turismo" così come rimodulato e la relativa scheda finanziaria rimodulata in sostituzione dei precedenti, prevedendo tirocini formativi in favore di n. 49 soggetti disoccupati da destinare all'Ente Parco Regionale Naturale delle Serre. Detto progetto, come meglio specificato nella scheda tecnica allegata, intende promuovere modalità di gestione innovative delle risorse del territorio orientate alla sostenibilità ambientale ed alla valorizzazione e tutela del patrimonio locale attraverso la creazione di un polo occupazionale individuata nell'Ente Parco Regionale delle Serre e prevede l'attivazione di n. 49 unità occupazionali da formare e impiegare per la manutenzione dell'area Parco.

Con decreto del Commissario di Azienda Calabria Lavoro n. 39 del 26 giugno 2013 sono state iniziate le procedure comparative per l'individuazione dei 49 soggetti disoccupati da avviare ai percorsi



formativi in attività di sostegno ai servizi del Parco Naturale Regionale delle Serre, per la durata di 12 mesi ed è stato approvato il relativo bando.

**Budget € 793.337,24**

E' stato elaborato da Azienda Calabria Lavoro, in collaborazione con il Politecnico di Torino un progetto innovativo per il capitale sociale della Regione Calabria: **“Robotica: tecnologia che fa futuro”**.

Detto progetto si propone di promuovere la creazione di centri di eccellenza di formazione per il lavoro che sviluppino competenze nel settore della robotica, seguendo un percorso educativo e formativo che si dipana dalla scuola primaria, all'università, fino all'industria.

Ciò porterà grandi benefici trasversali per la società calabrese e non solo, attraverso una robotica educativa, industriale e di servizi, trattandosi di un settore ad alta tecnologia e di eccellenza che offre una opportunità unica.

Il progetto è ancora all'esame del Dipartimento 10 per l'approvazione ed il finanziamento.



**ALLEGATI:**

**SCHEDE PROGETTI**



**Piano Operativo  
per la ricollocazione di  
lavoratori che usufruiscono di  
ammortizzatori sociali  
ordinari e straordinari**

(L.R. n° 28 del 14 agosto 2008)



## Quadro normativo di riferimento

La legge regionale n. 28 del 14/08/2008 recante “Norme per la ricollocazione dei lavoratori che usufruiscono degli ammortizzatori sociali ordinari e straordinari ivi compresi i trattamenti in deroga”, prevede che il Dipartimento Regionale del Lavoro, avvalendosi degli Enti strumentali ed in sinergia con il partenariato economico-sociale ed istituzionale, elabori progetti di sviluppo di politiche attive del lavoro ai fini della ricollocazione di lavoratori che usufruiscono degli ammortizzatori sociali, ordinari e straordinari, ivi compresi i trattamenti in deroga.

La legge regionale individua prioritariamente alcune categorie di soggetti beneficiari del progetto di ricollocazione:

- lavoratori già dipendenti di Enti o altri organismi pubblici o pubblico-privati al cui capitale sociale partecipa direttamente la Regione Calabria, collocati nelle diverse forme di trattamento degli ammortizzatori sociali di cui alla legge 23 luglio 1991, n. 223 e successive modifiche ed integrazioni, compresi i trattamenti in deroga
- dipendenti, alla data del 31 dicembre 2007, di imprese fornitrici di servizi in regime di esternalizzazione, resi in favore della Regione Calabria

La realizzazione dei progetti è affidata prioritariamente a soggetti privati, selezionati sulla base di procedure comparative, nel rispetto delle vigenti normative e, in subordine, ad Enti dipendenti della Regione, in ragione dell’affinità con i servizi svolti, ovvero ad altri Enti pubblici, anche locali.

L’individuazione dei lavoratori da coinvolgere nei progetti deve avvenire, anche facendo ricorso a modelli negoziali flessibili, previo l’esperienza di idonee procedure selettive.

La copertura finanziaria è assicurata nei limiti delle risorse iscritte e disponibili nel bilancio regionale per le finalità della legge.

## Articolazione del Piano Operativo per la ricollocazione dei lavoratori che usufruiscono di ammortizzatori sociali

La ricollocazione dei lavoratori che usufruiscono di ammortizzatori sociali di cui alla legge n. 223 del 23 luglio 1991 e successive modifiche e integrazioni, richiede necessariamente la definizione di una strategia regionale, condivisa e partecipata, articolata in diverse linee di intervento.

Il presente Piano Operativo, coerentemente alle indicazioni contenute nella Legge Regionale n. 28 del 14 agosto del 2008, propone proposte progettuali atte a garantire nuove opportunità di impiego ai soggetti che costituiscono il bacino di riferimento, incentrate sulla valorizzazione delle competenze già acquisite e consolidate dai singoli nelle attività pregresse.

L’obiettivo prioritario consiste nel creare livelli occupazionali qualificati che possano contribuire alla crescita e all’ammodernamento del sistema produttivo e istituzionale della Regione Calabria.



Il Piano di ricollocazione è direttamente collegato agli interventi già promossi nell'ambito del Piano Regionale per l'Occupazione e il Lavoro – Piano d'Azione 2008 ed inserisce, al contempo, elementi innovativi nella gestione della Pubblica Amministrazione e nello Sviluppo della qualità della vita, attraverso la sperimentazione di progetti Pilota.

Il Piano si articola in tre ambiti di intervento, ognuno dei quali, a sua volta, prevede più linee operative, individuate e condivise dal partenariato istituzionale.

	<b>Ambiti di Intervento</b>	<b>Linee operative</b>
1	<b>MERCATO DEL LAVORO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ASSISTENZA TECNICA TERRITORIALE</b></li> </ul>
2	<b>FINANZA REGIONALE E LOCALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>INNOVAZIONE NELLE PROCEDURE DI RISCOSSIONE DEI TRIBUTI</b></li> </ul>
3	<b>QUALITA' DELLA VITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>FAMILY TUTOR</b></li> </ul>

#### **PIANO DELLE RISORSE UMANE e PROGETTI IN CUI SONO STATE UTILIZZATE**

La legge regionale n. 28 del 14/08/2008 stabilisce che l'individuazione dei lavoratori da coinvolgere nei progetti deve avvenire, anche facendo ricorso a modelli negoziali flessibili, previo l'esperimento di idonee procedure selettive.

L'Azienda ha proceduto alla contrattualizzazione dei soggetti su precisa indicazione del Dipartimento.

I **progetti** nei quali si articola il Piano sviluppato da Azienda Calabria Lavoro sono stati inizialmente tre e precisamente il *Progetto dal titolo "La finanza regionale e locale: innovazione nelle procedure di riscossione dei tributi"* che ha previsto l'utilizzo dei lavoratori presso gli uffici Tributi della Regione Calabria in attività propedeutica e di supporto quale:

- raccolta dati sulla fiscalità regionale, attraverso partnership con Enti Locali, Agenzia delle entrate, CCIAA, ACI;
- creazione di una banca dati sulla fiscalità locale; attraverso attività di rilevazione e di supporto tecnico-operativo da realizzare mediante l'avvio degli sportelli provinciali e l'espletamento di azioni di accompagnamento a beneficio di enti locali;
- progettazione e implementazione di un sito web con i seguenti servizi:
  - informazione (indirizzi uffici, notizie su concorsi, eventi e manifestazioni, novità, link utili)
  - contatti (posta redazionale, reclami e suggerimenti, prenotazione appuntamenti);
  - documentazione (Guide fiscali, leggi, circolari e risoluzioni, dati statistici);
  - strumenti (Modulistica, scadenziario, software telematici, codici attività);
  - creazione di un numero verde – call center che, attraverso Esperti in tributi regionali, fornisca consulenza e assistenza ai contribuenti.



*Il Progetto “Anagrafe regionale obbligo formativo: osservatorio regionale della dispersione scolastica”* che ha previsto l’impiego di lavoratori per raccogliere ed elaborare dati ed informazioni per garantire e promuovere l’accesso e il successo scolastico e formativo presso i Comuni della Regione Calabria. L'Osservatorio sulla dispersione scolastica è uno strumento di rilevazione ed elaborazione di dati creato per lottare contro la dispersione scolastica e formativa, fornire strumenti per la valutazione del sistema dell'istruzione e della formazione, supportare la programmazione di politiche sui temi dell'istruzione e della formazione e alimentare l’Anagrafe Regionale OF. Con detto progetto, Azienda Calabria Lavoro ha inteso promuovere la costruzione di un vero e proprio punto di raccolta, elaborazione e sintesi di tutte le informazioni sulla dispersione scolastica in Calabria, al fine di implementare una banca dati già esistente, quella dell’Anagrafe OF, completandola e arricchendola dal punto di vista qualitativo e quantitativo.

*Il Progetto di sviluppo delle politiche attive del lavoro presso gli uffici giudiziari del territorio regionale calabrese*, che ha previsto l’utilizzo dei lavoratori in attività a supporto degli Uffici Giudiziari, con la finalità di fornire un rapido e significativo intervento di supporto ai predetti Uffici calabresi, sgravandoli da una serie di attività legate ad adempimenti e circostanze di carattere straordinario. In particolare le attività che hanno costituito oggetto delle prestazioni progettuali hanno riguardato lo smaltimento di pratiche arretrate, la formazione di nuovi archivi informatizzati o la riorganizzazione di archivi già esistenti, l’adeguamento delle pratiche a nuove modalità di tenuta, la creazione o il riempimento di data-base informatizzati.

I progetti originari, alla scadenza, sono stati rimodulati e, conseguentemente, è stato rimodulato il Piano Operativo. Precisamente è stato sottoposto all’approvazione del Dipartimento 10 un nuovo **Progetto di assistenza tecnica** che prevede attività di supporto amministrativo in favore dei **Dipartimenti** della Regione Calabria, in riscontro alle numerose richieste formulate dagli stessi.

Il Dipartimento ha provveduto alla approvazione del detto progetto di “assistenza tecnica ai Dipartimenti”, con successivo utilizzo di parte delle risorse umane nelle attività in supporto ai vari Dipartimenti regionali.

Sono state, altresì, sottoscritte da Azienda Calabria Lavoro, unitamente al Dipartimento 10 della Regione Calabria, varie Convenzioni attuative con il Comune di Cosenza e vari Comuni della provincia di Cosenza, nell’ambito delle quali sono stati approvati i **Progetti di utilizzo dei lavoratori rientranti nel bacino della L.R. 28/08 nelle attività a supporto degli uffici dei Comuni** predetti e precisamente con il Comune di Rende, con i Comuni di Castrolibero, Mendicino, Marzi, Frascineto, Cetraro, con il Comune di Cassano allo Ionio e con il Comune di Marano Marchesato.

Ancora, è stata sottoscritta Convenzione attuativa tra Azienda Calabria Lavoro, l’ASP di Reggio Calabria e provincia e il Dipartimento 10 della Regione Calabria con cui è stato approvato il **Progetto di utilizzo dei lavoratori rientranti nel bacino della L.R. 28/08 nelle attività a supporto degli uffici dell’ASP di Reggio Calabria**.



Con detti progetti si è inteso dotare le suddette amministrazioni di una struttura di assistenza tecnica e di sostegno che possa assicurare un aiuto alla carenza di personale dipendente, accelerando così la definizione dei procedimenti burocratici/amministrativi al momento maggiormente deficitarie, che si tramuterebbero in pronte risposte alle esigenze dell'utenza, avendo anche un impatto positivo nelle aspettative dell'utente/cittadino concorrendo sensibilmente nello sviluppo sociale del territorio anche di un comune e quindi anche regionale.

Pertanto i collaboratori svolgeranno l'attività sotto il coordinamento dell'Ente medesimo e potranno svolgere in esecuzione al presente progetto le seguenti attività:

- caricamento di dati sul sistema "rendicontra" utilizzando strumenti informatici software appropriati in dotazione ad ogni singolo ufficio;
- predisposizione di elenchi, lettere di trasmissione di pratiche definite o in attesa di essere definite;
- archiviazione e sistemazione pratiche relative alle varie azioni di riferimento;
- verifica della completezza della documentazione;
- attuazione di procedure ed eventuali contatti con l'utenza;
- rendicontazione delle pratiche e liquidazione della spesa;
- effettuare istruttoria / valutazione relative alle diverse iniziative promosse ed attuate nell'ambito dei vari uffici di assegnazione;
- collaborare nell'emissione di atti amministrativi di rilevanza semplice.

E, comunque, svolgere ogni altra attività collegata alle procedure propedeutiche amministrative dell'Ente.

Le **finalità** dei progetti sono quelle di mantenere le capacità professionali dei soggetti utilizzati, nonché quella di arricchire le loro competenze e di metterli in condizioni di innovarsi con le nuove tecnologie informatiche e con le procedure amministrative.

**Le RISORSE UMANE** complessivamente utilizzate sono state n. 199

**Il budget è stato di € 2.103.454,64.**



## PROGETTO “NATURA E TURISMO”

### II Sistema

Con il riordino della legislazione nazionale in materia di turismo, operato attraverso la Legge 135 del 2001, sono stati introdotti i Sistemi Turistici Locali quali forme di organizzazione del settore fortemente innovative a disposizione delle Regioni italiane per sviluppare, promuovere e commercializzare l'offerta turistica.

Le Regioni, che attraverso la riforma sono state dotate di piena autonomia nel definire strategie di settore e assetto organizzativo, svolgono un ruolo determinante ai fini dell'identificazione e della definizione degli stessi Sistemi; spetta a queste infatti "nell'ambito delle loro funzioni di programmazione e per favorire l'integrazione tra politiche del turismo e politiche del territorio" il compito di provvedere al riconoscimento dei STL, anche ai fini dell'attribuzione dei finanziamenti statali previsti dalla medesima Legge.

La Legge 135/01, attraverso l'istituzione dei c.d. Sistemi Turistici Locali, ha originariamente proposto una nuova logica di organizzazione turistica, secondo la quale i STL rappresentano uno strumento concreto che permette il pieno utilizzo delle ricchezze presenti nei contesti locali quali vere e proprie leve di un processo ampio di sviluppo socio-economico.

Si è passati dal concepire il prodotto turistico come servizio strettamente legato al viaggiatore, ad una visione prevalentemente territoriale di valorizzazione dell'insieme delle risorse materiali e immateriali.

Tale impostazione non sembra tuttavia aver trovato ancora un'adeguata realizzazione.

Sulla base della citata Legge, si definiscono STL *"i contesti turistici omogenei o integrati comprendenti ambiti territoriali anche di Regioni diverse e caratterizzati dall'offerta integrata di beni culturali e ambientali e di attrazioni turistiche compresi i prodotti tipici dell'agricoltura e dell'artigianato locale o dalla presenza di imprese turistiche"*.

In base al dettato legislativo, i STL nascono dal basso, per iniziativa degli Enti locali territoriali e delle imprese e vengono riconosciuti dalla Regione, che ha competenza in materia: *"gli Enti locali o soggetti privati, singoli o associati, infatti promuovono i sistemi turistici locali attraverso forme di concertazione con gli enti funzionali, con le associazioni di categoria che concorrono alla formazione dell'offerta turistica, nonché con i soggetti pubblici e privati interessati"* (art. 5,



2° comma); *"nell'ambito delle proprie funzioni di programmazione e per favorire l'integrazione tra le politiche di governo del territorio e di sviluppo economico, le Regioni provvedono, [...] a riconoscere i sistemi turistici locali di cui al presente articolo"* (art. 5, 3° comma).

Rispetto a quanto previsto dalla legge fin dal 2001, il percorso di riconoscimento e di realizzazione dei STL appare ad oggi, nelle Regioni meridionali italiane, molto differenziato e comunque lontano dal potersi considerare in una condizione di maturità, in quanto in poche realtà si possono riscontrare STL che abbiano superato la fase di avvio e siano entrati in quella del consolidamento e della realizzazione dei programmi strategici di sviluppo.

Pur attraverso un percorso ancora in itinere, si va delineando comunque il passaggio da un modello di organizzazione del settore turistico abbastanza uniforme ad un sistema dove coesistono forme organizzative differenziate, all'interno delle quali tuttavia la tendenza è quella di definire strategie di sviluppo turistico dei territori realizzate attraverso una forte compartecipazione fra soggetti pubblici e privati.

La volontà istituzionale è quella di incentivare politiche territoriali di integrazione e di sistema. In genere gli obiettivi prioritari ai quali sono risultate destinate le risorse sono quelli di:

- sostenere attività e processi di aggregazione e di integrazione tra le imprese turistiche quali proposte tematizzate e specializzate per temi rilevanti o prodotti specifici;
- sostenere la riqualificazione delle imprese turistiche attraverso la realizzazione di marchi di qualità, standard di servizi e certificazioni e la tutela dell'immagine;
- attuare interventi intersettoriali ed infrastrutturali necessari alla qualificazione dell'offerta turistica e alla riqualificazione urbana e territoriale;
- sostenere l'innovazione tecnologica degli uffici di informazione e di accoglienza ai turisti quali fattori chiave ed elementi indispensabili per la competizione;
- promuove il marketing telematico per ottimizzare la fase di commercializzazione in Italia e all'estero.

Vi è quindi, la necessità di trasmettere anche al settore turistico alcuni aspetti di fondo della logica distrettuale di competizione/cooperazione che storicamente ha fatto la fortuna di molte produzioni italiane all'estero e che attualmente presenta segnali di evoluzione anche nei nuovi



contesti competitivi.

I STL si configurano, infatti, come progetti di riqualificazione e sviluppo complessivo di un territorio che fanno leva sulle risorse turistiche, culturali e su quelle socio-economiche produttive, con forme di *governance* basate sulla concertazione e possono essere considerati come un vero e proprio modello di specializzazione produttiva dei "sistemi territoriali locali".

Istituzioni, imprese e comunità locale dei residenti devono lavorare insieme per migliorare la qualità delle infrastrutture, dei servizi e dei prodotti turistici, fare promozione e accoglienza sviluppando la funzione ospitale del luogo.

Se queste sono le dinamiche del settore, per l'offerta turistica di un territorio la competizione rilevante e strategicamente prioritaria è sempre più fra sistemi complessi d'offerta che integrano molti settori e risorse piuttosto che una competizione fra specifici soggetti e imprese considerati singolarmente o anche *a cluster*. Queste ultime, per essere sulla frontiera di un'offerta innovativa in grado di portare valore aggiunto nel settore del turismo dove l'Italia gioca i propri vantaggi comparati su scala internazionale, devono competere fra loro nei rispettivi microsegmenti di domanda, ma nel contempo collaborare e concorrere più o meno consapevolmente a formare l'offerta del sistema fondata sulla contiguità territoriale e sull'omogeneità del contesto.

L'art. 5 della Legge nazionale esprime la volontà di mettere al centro le risorse territoriali intese in senso ampio, integrandole proprio in questa logica di sistema, in cui le imprese sono parte integrante del territorio ed insieme concorrono alla capacità di essere presenti nei processi di apertura economico-produttiva verso l'esterno sempre più legati alla valorizzazione delle peculiarità culturali, sociali e istituzionali di natura locale. In questo senso il STL rappresenta un modello organizzativo e cognitivo basato sulla cooperazione pubblico/privato e sulla concertazione evoluta fra soggetti con obiettivi e strategie divergenti per definizione, che tuttavia si coordinano per raggiungere obiettivi altrimenti irraggiungibili.

Per dare maggiore concretezza e rendere operativi i concetti espressi occorre partire dalla definizione del concetto di prodotto turistico. Coerentemente agli indirizzi espressi dalla Legge 135, si può parlare di prodotto turistico in una logica di sistema, quando un territorio è in grado di proporre un'offerta coordinata di ricettività, servizi di trasporto, ristorazione, servizi



collaterali alla vacanza (offerta complementare), e risorse di eccellenza, dalle bellezze paesaggistiche naturali al patrimonio culturale e sociale. L'evoluzione dell'offerta turistica nella sua accezione ampia di prodotto turistico, descritta come mix di offerta primaria, offerta complementare e risorse endogene, segue alcuni stadi consequenziali che possiamo sintetizzare così:

- il prodotto turistico più elementare fa leva sulle potenzialità peculiari di una località (natura, cultura, ecc.) con un'offerta ricettiva semplice e medio-bassa;
- nascono e si sviluppano gli altri servizi primari (ristoranti, bar, ecc.), quelli complementari (attrezzature sportive, servizi informativi, eventi, ecc.), quei servizi ulteriori che permettono al turista di "fare delle cose" durante la sua permanenza;
- cresce l'attenzione dedicata ai fattori immateriali, sia in termini di opzioni di scelta per il turista, che di professionalità e di investimenti;
- infine si raggiunge lo sviluppo dei fattori immateriali (capacità imprenditoriali, qualità del personale, individuazione e sviluppo di nuove forme di turismo), ma soprattutto si arriva al passaggio da semplice "località" a vero e proprio "sistema". Località limitrofe mature e conosciute a livello individuale tendono a mettersi "a sistema" collegandosi fra loro con attrezzature hard (collegamenti e infrastrutture) e soft (reti informatiche, promozione, comunicazione). A tal fine è necessario dotarsi di forme organizzative leggere, in grado di prevenire gli eventuali problemi di coordinamento, senza necessariamente costituire un nuovo ente, bensì scegliendo e valorizzando, fra gli organismi già esistenti, quelli maggiormente idonei allo svolgimento delle nuove funzioni.

Si tratta di un tracciato complesso che richiede visione strategica e capacità progettuale fin dalla fase di avvio del processo e che, partendo dall'analisi dello "stato dell'arte", definisce il percorso operativo che nel medio periodo porta ad un vero e proprio Sistema Turistico. La progettazione è dunque il momento in cui i diversi attori pubblici e privati coinvolti nel sistema complesso delineano e condividono:

- gli obiettivi prioritari che garantiscono coerenza complessiva fra gli scopi del settore pubblico e la dimensione imprenditoriale dei privati, le relative strategie e le conseguenti linee di azione;
- il portafoglio servizi/investimenti;
- la definizione di un piano economico-finanziario comprensivo dell'analisi degli impatti allargati;
- l'assetto istituzionale e organizzativo più consono e la relativa forma giuridica adatta a raggiungere gli obiettivi, coerente con le indicazioni del piano economico finanziario;



un processo di implementazione dei sistemi di *governance* e delle capacità progettuali. In termini generali, quindi, il sistema turistico si identifica intorno alla sua dotazione di risorse territoriali più pregiata (*asset*) che attira flussi turistici, intorno alla quale si organizza l'offerta di tutte le altre risorse territoriali che si presentano in veste uniforme e funzionalmente unitaria rispetto alla domanda attuale o potenziale che si valuta di poter attrarre. Esso presenta, cioè, degli elementi particolari che ne permettono l'identificazione o che, comunque, ne rappresentano le caratteristiche distintive.

In prima istanza, si tratta di individuare la presenza di un ambito territoriale omogeneo, ossia di un contesto territoriale definito in modo univoco da risorse territoriali intese in senso ampio, competenze distintive, qualità dell'offerta turistica complessiva e posizionamento sul mercato. Tale contesto ha un'estensione territoriale variabile e confini territoriali spesso labili, ma sufficientemente condivisi dall'offerta e dalla domanda. La delimitazione territoriale appare fondamentale per far conseguire agli attori la consapevolezza di appartenere al sistema e la fiducia nel sistema stesso.

In secondo luogo, si accerta la presenza di uno o più fattori di attrattiva. Nell'ambito territoriale deve cioè sussistere la presenza di uno o più fattori di attrazione (risorse distintive) che gli operatori distrettuali propongono in modo unitario al mercato. Intorno a questi fattori di attrattiva si deve realizzare la specializzazione nella produzione - erogazione di uno o più prodotti turistici. Questa specializzazione sul prodotto si fonda sulla differenziazione dei servizi (in termini di qualificazione e ampliamento della gamma di offerta) e mira a definire l'unicità di un sistema locale e a renderlo competitivo rispetto ad altri. Uno degli elementi di diversificazione è legato alla qualità del sistema. In terzo luogo, già dalle fasi iniziali è necessario verificare l'esistenza di un mercato, ossia la presenza e la consistenza di una domanda turistica nelle due componenti di domanda attuale e potenziale, che percepisca i fattori di attrattiva come differenziati rispetto a destinazioni alternative. Per ogni ambito territoriale occorre inoltre verificare, nella fase analitica del processo di progettazione, che:

- abbia le potenzialità (in termini di attrattività e attori) per produrre esperienze turistiche capaci di soddisfare le esigenze degli ospiti (target), in grado di essere competitive con i sistemi turistici concorrenti;
- sia governabile in un'ottica unitaria al fine di minimizzare il divario organizzativo e strutturale che sussiste tra i distretti casuali (sistemi allo stato embrionale) e i distretti in senso stretto (sistemi dinamici-relazionali efficienti);
- sia incentrato sull'integrazione e sul coordinamento dei soggetti rappresentati da operatori



economici e non economici. La presenza di legami e relazioni forti tra questi operatori realizza il vantaggio competitivo ed è l'essenza stessa della logica del sistema.

Queste caratteristiche distintive rappresentano le condizioni strutturali e organizzative che dovrebbero sussistere affinché un'area possa essere definita "sistema integrato di offerta turistica".

Tale sistema potrebbe essere rappresentato come il risultato di una rete di relazioni che da un lato struttura internamente i sub-sistemi e dall'altro, integrandoli tra loro, dà vita a nuove centralità. La logica dei sub-sistemi si costruisce intorno ad una serie di risorse che si integrano pur ponendosi a livelli diversi. All'origine del sistema c'è la rete delle risorse territoriali. Costituisce il vero e proprio "centro" in quanto assicura contemporaneamente lo sviluppo territoriale nel suo complesso indipendentemente dal turismo, dunque è intrinsecamente sostenibile e fornisce la prima leva del processo, fondandosi sulle caratteristiche distintive che attraverso un'opportuna strategia divengono vantaggi comparati anche per il settore turismo. Via via i livelli successivi sono costituiti dalla struttura dell'offerta turistica primaria composta dalla ricettività e dalla ristorazione, dall'offerta turistica secondaria, ossia servizi di trasporto, imprese dello spettacolo, imprese dello sport e del benessere, servizi bancari e anche dagli altri settori dell'economia indirettamente coinvolti quali i beni alimentari, le costruzioni, i prodotti chimici, il sistema infrastrutturale e istituzionale che fornisce le infrastrutture di accesso, il sistema della sicurezza e della sanità.

In tale logica convivono diverse tipologie di obiettivi delle politiche turistiche, riconducibili sia a soggetti istituzionali che a soggetti portatori di interessi specifici.

Una prima serie di obiettivi, che potremmo definire macro-obiettivi o obiettivi di sistema, dovrebbero essere resi espliciti, condivisi e ordinati in maniera coerente; fra questi possiamo indicare:

- gli obiettivi macroeconomici della politica per il settore del turismo a livello nazionale; gli obiettivi locali di analisi strategiche delle destinazioni delle Regioni e degli Enti locali di riferimento;
- la cultura e le aspettative della comunità locale dei residenti.

Tuttavia a questi, che rimangono sullo sfondo di una politica di sviluppo più generale, si aggiunge anche un insieme di obiettivi più specifici che, a nostro modo di vedere, un STL si deve porre per ottenere risultati concreti da un punto di vista operativo:



- agire con esclusività sull'intero territorio regionale, onde evitare qualsiasi tipo di sovrapposizione con altri Enti pubblici, Enti locali e istituzioni, in una logica propria del *product manager*;
- porre necessariamente dei vincoli di tipo regionale alla progettualità turistica per evitare forme di sovrapposizione nei progetti;
- immaginare una funzione di indirizzo e controllo regionale;
- attivare un tavolo di concertazione con tutte le parti interessate con la presenza di un soggetto capofila, non solo in fase di promozione, ma fin dal principio del processo di progettazione strategica e delle attività di breve e di medio periodo.

Nell'ambito di tale quadro, l'assetto di sistema proposto dalla Legge 135 ha in sé alcuni sostanziali punti di forza emersi sia dall'analisi dei casi studio e delle migliori pratiche che dall'attività svolta nei Seminari e nei Laboratori regionali, di seguito presentati.

- a) Rappresenta un nuovo modo di governo territoriale delle risorse turistiche, che, superando i localismi e le frammentazioni esistenti, attraverso la logica di sistema esposta sopra, possa operare per una integrazione funzionale tra turismo, ambiente, beni culturali e di complementarietà tra tutte le attività produttive collegate.
- b) Recupera, pur nella specificità del turismo rispetto ad altri settori, le caratteristiche storiche del sistema imprenditoriale italiano, costituito nei casi di successo da PMI distrettuali e caratterizzato dalla capacità di generare innovazioni dinamiche di rete e di relazioni.
- c) Propone un processo di pianificazione *bottom up* di tipo concertativo: il coinvolgimento stesso di tutti gli attori dello sviluppo locale ("gli enti funzionali, con le associazioni di categoria che concorrono alla formazione dell'offerta turistica, nonché i soggetti pubblici e privati interessati" dice la Legge) è funzionale alla programmazione dal basso dello sviluppo turistico. In sostanza, si tratta di un nuovo modo di intendere lo sviluppo economico del turismo in stretto collegamento con i nuovi concetti di programmazione partecipata.
- d) Comporta l'adozione di forme organizzative e di gestione centrate sulla cooperazione e su processi di concertazione evoluta sia fra i diversi soggetti del settore pubblico con titolarità sul turismo, che con gli operatori privati in forma associata e quali singoli



imprenditori. Questo implica la necessità di definire strategie innovative capaci di allontanarsi da una visione eccessivamente tradizionale del turismo e del patrimonio culturale e ambientale, incentivando sia i soggetti pubblici che quelli privati ad adottare una visione evoluta, al di fuori degli schemi abituali, delle risorse e dei processi culturali tradizionali. Questo modo di interpretare la realtà e le relative difficoltà dei nascenti STL sono emersi chiaramente quale valore aggiunto del progetto nello svolgimento dei Laboratori regionali. In tali occasioni infatti, tutti i soggetti partecipanti, a vario titolo coinvolti, hanno apprezzato, più che il lavoro dell'output finale, la metodologia adottata nell'arco dei cinque incontri di lavoro realizzati in ogni territorio. 11 metodo scelto dal Formez è stato rivolto fin dall'avvio del Progetto alla creazione di una comunità in grado di elaborare una visione innovativa ed evolutiva delle risorse e dei meccanismi già in atto, per facilitare le relazioni esistenti e rafforzare i legami identitari e di natura fiduciaria e favorire la contaminazione con l'esterno in una visione prospettica delle diversità e del futuro.

- e) Trasforma le potenzialità del settore turistico e la forza attrattiva dell'"italian way of life" in concreti vantaggi competitivi e poi in vero e proprio valore aggiunto sul mercato internazionale. Per far ciò l'organizzazione di un sistema dovrebbe porre al centro del meccanismo di sviluppo l'insieme delle relazioni economiche e sociali che caratterizzano un determinato territorio/comunità a loro volta funzione diretta del proprio patrimonio culturale, ambientale sia nelle forme materiali che immateriali. Nelle dinamiche internazionali uno strumento di integrazione del settore turismo in un'ottica forte di internazionalizzazione dei sistemi locali rappresenta una vera e propria occasione soprattutto per i territori meno noti e commercializzati sui mercati del turismo nazionali e internazionali.
- f) Rappresenta, lì dove applicata, un valido strumento di organizzazione rispetto alle attuali evoluzioni della domanda turistica nelle sue diverse componenti e coglie meglio le dinamiche e le tendenze dei flussi turistici. Lo scenario dei mercati internazionali prevede una situazione non standard in rapida evoluzione. Dal lato dell'offerta, emerge la competizione di nuove regioni (la Croazia guida l'incremento del settore turistico in Europa) che invece di trovare bacini lontani erodono i nostri bacini tradizionali.



Contemporaneamente, dal lato della domanda, cambiano i flussi di origine del turismo e emergono richieste sempre diverse. Con l'ingresso della Cina nel WTO (2001) si arriva a 52 milioni di viaggiatori cinesi, nel 2006, per i quali l'Italia costituisce la terza meta europea in continua crescita. Attrarre il turismo cinese richiede tuttavia capacità organizzative elevate, forti collegamenti fra tour operator cinesi e italiani, un grande investimento in comunicazione; si tratta di caratteristiche che fanno del Sud Italia e delle Isole un punto raro di meta turistica per i flussi provenienti dalla Cina. Infine si registra un cambio nelle abitudini della domanda che orienta il proprio interesse verso luoghi impensabili fino a poco prima, o verso forme di turismo alternative, quali la crescita del turismo culturale e del turismo del territorio che, notoriamente, hanno una capacità di spesa notevolmente maggiore di quello balneare più tradizionale. Questa tipologia di domanda tende a sfuggire il consumo di servizi e prodotti omologati e privilegia sempre più la possibilità di fare una "esperienza" nel corso del viaggio ed adeguarsi alle abitudini di vita della popolazione residente rispetto alla semplice visita dei loghi o del patrimonio. Dunque è necessario formulare un'offerta turistica integrata nel sistema vitale e attivo dei residenti, in grado di inserire e di far partecipare alle proprie dinamiche i flussi turistici senza subire alterazioni e sconvolgimenti per i quali i rapporti di forza fra turismo e dimensione locale si alterano sostanzialmente.

- g) La capacità di offrire "esperienza" origina due vantaggi sostanziali. In primo luogo mette al riparo la filiera del turismo locale da situazioni di instabilità della domanda con rapide evoluzioni e momenti di incertezza legati al contesto internazionale. In secondo luogo rappresenta la possibilità di collocarsi più in alto nella "catena del valore globale" occupando posizioni meno soggette alla concorrenza e dove il prezzo quale fattore competitivo conta in modo minore. Infatti, offrire servizi fortemente differenziati, quali appunto la visita come esperienza, determina la possibilità di realizzare margini di profitto superiori, cogliendo esigenze determinanti per una domanda con alta disponibilità a pagare.
- h) Si coniuga con lo sviluppo sostenibile, in quanto l'organizzazione del Sistema Turistico Locale, nella quale è coinvolta anche la popolazione residente, favorisce l'applicazione dei nuovi criteri di sostenibilità del turismo. Negli ultimi anni si è sviluppato un intenso



dibattito su concetti e strumenti per valutare l'impatto ambientale del turismo e per determinare il livello di cambiamento tollerabile (capacità di carico) a livello locale o globale generato. L'obiettivo consiste nel ricondurre in un unico modello turisti e residenti, anche perché la qualità dell'esperienza turistica dipende anche dalle attitudini dei residenti nei confronti del turista. Il STL, in quanto in grado di mediare e facilitare le relazioni fra residenti e turisti, è di per sé uno strumento indispensabile per valutare come sistema locale le proprie specifiche capacità di carico.

- i) h) Costituisce, infine, un'opportunità di sostegno finanziario di tali programmi, a seguito del riconoscimento da parte delle Regioni. Tuttavia, come vedremo meglio dall'analisi dei casi di successo, le esperienze di Sistema Turistico più mature sono state in grado di avviare una raccolta di fonti di finanziamento diversificata e di completare la copertura del proprio portafoglio finanziario modellandolo sulla base delle attività programmate e dei relativi fabbisogni. In particolare il sistema della Ribeira Sacra ha trovato le fonti finanziarie, necessarie soprattutto alla fase di avvio, nei finanziamenti comunitari a gestione diretta dell'Unione europea destinati all'ambiente quali il programma LIFE (Instrument Financier pour l'Environnement), che rappresenta uno dei più importanti strumenti a sostegno delle politiche ambientali, dimostrando di cogliere in pieno anche da un punto di vista operativo l'idea di integrazione fra turismo, cultura e ambiente. Lo stesso tipo di considerazione si può fare per i Paesi Catari che hanno usufruito delle risorse messe a disposizione dai programmi di iniziativa comunitaria Leader che si propongono di rivitalizzare le economie rurali locali e mantenere l'occupazione in queste aree tramite strategie innovative e di qualità. Inoltre il programma Paesi Catari ha istituito la figura dell'Agente di Sviluppo, risorsa professionale che fra i propri compiti istituzionali ha quello di redigere un vero e proprio piano finanziario di reperimento delle risorse necessarie all'attuazione dei progetti, da sottoporre al Conseil General per l'approvazione definitiva.

Dagli studiosi della materia, sono stati identificati alcuni fattori di rischio ed elementi di criticità ricorrenti:

- si pensa spesso ai STL come a nuove Aziende di promozione turistica;
- autoreferenzialità del STL: ci si concentra spesso su discussioni interne fra soggetti, enti,



associazioni partecipanti al STL, dimenticando il punto di vista del mercato e della domanda, nonché le esigenze e le aspettative dei turisti: non è il "pubblico" a dover riconoscere il STL, ma la domanda;

- si avviano principalmente attività di promozione (ad esempio la stampa di nuovo materiale pubblicitario per partecipare alle manifestazioni di settore): ma questa funzione è già svolta spesso dalle APT che in questo ambito hanno maturato una vasta esperienza;
- aumenta il numero di soggetti e la divisione/sovrapposizione delle competenze in presenza di incertezza normativa e finanziaria;
- si ha un posizionamento nel mercato poco chiaro e credibile;
- si dà vita ai soliti itinerari o prodotti "per turisti" restando nella logica *"product oriented"*;
- si mantiene un'offerta basilare poco attraente e concorrenziale e facilmente sostituibile da nuovi mercati con prezzi più competitivi.

Riassumendo, si possono riportare in uno schema sintetico le opportunità e le problematiche per un STL:

Le opportunità	I nodi critici
Logica di sistema	Possibili conflitti di competenza con gli altri enti con competenza turistica
Approccio intersettoriale tra Turismo, Ambiente, Beni Culturali e attività produttive collegate	Compresenza di diversi/altri modelli di governo turistico dei territori
Favorisce l'integrazione in una ottica di internazionalizzazione dei sistemi locali	
Compartecipazione di soggetti pubblici e privati	Diversi orientamenti delle Regioni e scarso coordinamento tra di esse
Ottimizzazione delle risorse	Complessità e lentezza dei processi decisionali
Approccio <i>bottom up</i>	Prevalenza della logica amministrativa su quella di prodotto
Sostegno finanziario	



Favorisce una programmazione sostenibile	
--	--

La Calabria, nell'ambito della proposta di legge per il "Riordino dell'organizzazione turistica regionale" (proposta n. 58/8 su Delibera della Giunta Regionale n. 35 del 16 gennaio 2006), assume elementi di innovazione rispetto alla precedente legislazione, tra i quali, oltre alla previsione di redazione di un Piano Turistico Regionale e di istituzione di una Consulta Regionale del Turismo, introduce il riconoscimento dei STL, in un numero complessivo non superiore a sette unità, delle quali almeno una per ogni territorio provinciale, che dovranno rispettare alcuni parametri minimi (numero, ubicazione e rilevanza dei Comuni aderenti, consistenza demografica e territoriale, aggregazione di aree costiere e interne, consistenza ricettività alberghiera, presenze turistiche, cofinanziamento privato) e presentare un Piano di Sviluppo Turistico della durata non superiore a tre anni, per ottenere tale riconoscimento. Da sottolineare che gli atti preliminari per la nuova programmazione 2007-2013 dei Fondi Strutturali, predisposti dall'Amministrazione regionale, rimarcano il persistente ritardo nella creazione dei STL e delle politiche turistiche più in generale.

I Sistemi Turisti Locali sono stati costituiti in Calabria al fine di promuovere il patrimonio artistico culturale (il STL di Vibo Valentia), il patrimonio ambientale e le tradizioni enogastronomiche (Rossano in Calabria).

Il turismo ambientale, non ancora sufficientemente valorizzato per lo sviluppo locale, può giocare un ruolo fondamentale nelle strategie di diversificazione dell'offerta e destagionalizzazione della domanda. La presenza di un ambiente incontaminato rappresenta un'attrattiva rilevante per i flussi di turismo motivati dal desiderio di scoperta della natura. Recenti studi indicano che tale esigenza è manifestata soprattutto dai turisti provenienti dai Paesi del Nord Europa.

La qualità dell'ambiente naturale può diventare un fattore attrattivo anche del turismo sportivo motivato dal desiderio di praticare sport all'area aperta. In alcune zone montane della Calabria (Pollino, Sila e Aspromonte), da qualche anno, si stanno attrezzando delle aree per la pratica del trekking, rafting, canoa e kayak, equitazione e pesca sportiva. Tuttavia, come si vedrà nel corso dell'analisi della programmazione regionale, la promozione dei parchi naturali, la salvaguardia dell'ambiente marino e lo sviluppo delle infrastrutture di accoglienza turistica



delle aree montane, non sempre si pongono come obiettivi prioritari nelle strategie di sviluppo regionale.

Vale la pena di ricordare, accanto ai STL costituiti sotto la spinta delle iniziative locali e privi di riconoscimento regionale, il caso dei cinque STL individuati dalla Regione Calabria sulla base di uno studio che ha suddiviso la Provincia di Reggio Calabria in cinque aree omogenee per tradizioni culturali, enogastronomiche ed ambientali.

In tema di riconoscimento dei STL anche la Calabria rappresenta un esempio di programmazione orientata ad un "approccio selettivo". La proposta di legge contenuta nella Delibera della Giunta regionale n. 35 del 16/01/2006, prevede dei parametri minimi che i progetti di STL devono presentare al fine di ottenere il riconoscimento formale da parte della Giunta. I requisiti necessari per il riconoscimento riguardano:

- l'ubicazione dei comuni al fine di integrare lo sviluppo delle aree rurali con quelle dell'entroterra;
- la consistenza della ricettività alberghiera e delle presenze turistiche;
- la partecipazione dei soggetti privati al cofinanziamento dei progetti.

I proponenti devono, inoltre, elaborare un piano di sviluppo turistico che illustri in modo dettagliato le potenzialità del sistema turistico locale in termini di qualità del tessuto imprenditoriale coinvolto e delle peculiarità del territorio riguardo ai valori ambientali e paesaggistici e alle tradizioni eno-gastronomiche ed artigianali che possono concorrere allo sviluppo locale.

Le misure che sono state previste dalla programmazione regionale a sostegno dello sviluppo dell'offerta turistica hanno riguardato soprattutto attività direttamente connesse con il turismo (capacità ricettiva, turismo rurale e promozione turistica) ed in misura minore le attività con ricadute indirette sul turismo (azioni per la qualificazione e la formazione delle risorse umane, incentivi per lo sviluppo dei servizi a completamento della filiera, interventi infrastrutturali per migliorare l'accessibilità e la fruibilità del territorio, promozione dell'immagine della Regione).

In Calabria è stato finora sperimentato un proficuo modello di collaborazione tra Assessorati al Turismo e ai Beni Culturali. La collaborazione si è realizzata attraverso la comune gestione delle misure per il recupero e la fruizione del patrimonio culturale (selezione degli interventi e misura dei finanziamenti) e la realizzazione di campagne di marketing turistico dei circuiti dei



beni monumentali.

Il punto di vista regionale mette in evidenza che i fabbisogni emergenti o latenti percepiti come prioritari sono specialmente quelli relativi a carenze di tipo infrastrutturale (offerta ricettiva) ed alla promozione di una nuova cultura del turismo che colmi il gap di professionalità e di orientamento alla concertazione degli operatori pubblici e privati del turismo.

Vi è l'esigenza di interventi di formazione "all'accoglienza" destinati a tutti i soggetti pubblici e privati che si interfacciano con il turista: dal vigile all'operatore del punto informativo locale, al barista. Inoltre, vi è la necessità di programmare interventi formativi in tema di marketing, comunicazione e uso delle nuove tecnologie multimediali destinati agli operatori delle Agenzie di promozione turistica.

Emerge la consapevolezza che è necessario promuovere una nuova cultura turistica sensibilizzando tutti gli operatori nei confronti della concertazione e dell'esigenza di perseguire una strategia di "sistema". In particolare, i referenti regionali indicano l'esigenza di azioni di accompagnamento e di assistenza tecnica per la costituzione dei distretti turistici.

È ancora poco diffuso il convincimento che la formazione possa giocare un ruolo chiave per la capacità del sistema di riprogettare il proprio posizionamento strategico in funzione della maturità della domanda turistica e di reagire ai mutamenti strutturali del mercato del lavoro ed alla minaccia di nuove mete turistiche concorrenti. A questo scopo si ritiene necessario prevedere azioni di formazione anche per gli Amministratori pubblici (a livello regionale e locale).

Gli interventi formativi da realizzare dovrebbero essere di tipo strategico-manageriale e consentire lo scambio di esperienze e buone prassi realizzate in contesti regionali diversi. La Calabria non ha ancora recepito la L 135/2001 attraverso l'emanazione di specifica Legge regionale ma il dibattito intorno alla riorganizzazione del comparto turistico regionale ruota intorno a tre proposte di legge: la proposta di legge n. 58, la proposta di legge n. 75 e la proposta di legge n. 180. Queste proposte, tutte ancora al vaglio della Giunta Regionale, intervengono per modificare la situazione di stasi creatasi con l'ormai obsoleta Legge regionale 13/1985 "Organizzazione e sviluppo del turismo in Calabria" per la quale tutti i 409 Comuni della Regione sono da considerarsi a vocazione turistica. Per quanto differenti, le tre proposte poggiano



sull'assunto fondamentale del ruolo strategico che il turismo assume nel sistema socioeconomico della Regione e sulla identificazione di realtà e vocazioni turistiche diversificate, abbandonando l'assunto della Legge regionale 13/85 per il quale tutti i Comuni calabresi sono portatori di potenzialità turistiche.

Fra gli elementi di innovazione le tre proposte presentano i seguenti punti in comune:

- la previsione della redazione del Piano Turistico Triennale, che definisca le linee strategiche dell'intervento regionale in campo turistico;
- l'istituzione della Consulta Regionale del Turismo, composta dagli Assessori al Turismo regionale e provinciali e da altre rappresentanze istituzionali e imprenditoriali;
- il riconoscimento dei Sistemi Turistici Locali (STL).

Il STL assume quindi la caratteristica di centro fondante dell'organizzazione turistica regionale e quindi elemento fondamentale per lo sviluppo turistico dell'intera Regione. Le funzioni attribuite agli STL dalle tre proposte sono quelle di:

- favorire la collaborazione fra pubblico e privato per la formazione di un prodotto turistico a livello territoriale;
- favorire l'attuazione di politiche mirate allo sviluppo del territorio attraverso azioni di conservazione e valorizzazione delle risorse ambientali e culturali;
- favorire lo sviluppo di azioni condivise in funzione della crescita dell'economia turistica;
- supportare la promozione, valorizzazione ed integrazione dei prodotti turistici;
- incrementare l'uso delle risorse disponibili sul territorio.

Sebbene la Legge regionale di riconoscimento degli STL in Calabria non sia stata ancora approvata, non sono poche le esperienze di programmazione del territorio che partono dal riconoscimento di particolari dotazioni ambientalistico/culturali e di attrattività turistica dello stesso. Ad esempio i nove GAL presenti sul territorio calabrese hanno tutti orientato il loro PSL al turismo rurale. Particolarmente interessante risulta il caso del GAL Serre Calabresi e Alta Locride il cui obiettivo è quello di creare un Sistema Turistico Locale che faccia da cabina di regia per lo sviluppo turistico dell'area. In particolare, gli orientamenti dell'associazione che gestisce il progetto sono:

---



- diversificare l'offerta turistica del comprensorio rispetto a diversi fattori: territorio, segmenti di fruizione, target di riferimento, provenienza del turista;
- destagionalizzare l'offerta puntando alla creazione di attrattori capaci di mobilitare il turismo scolastico (aprile-maggio) e quello degli anziani autosufficienti (maggio-giugno e settembre-ottobre); organizzazione di eventi culturali e/o eno-gastronomici in periodi di bassa stagione; promozione di pacchetti per segmenti di nicchia;
- qualificare l'offerta turistica locale attraverso la creazione di itinerari, attrattori ed eventi e il miglioramento della promozione, della comunicazione e dell'immagine dell'area.

Allo stato attuale il STL del Soveratese e delle Serre Catanzaresi appare strutturato sotto forma di Associazione Turistico - Culturale ed ha al suo attivo una serie di attività sul territorio tra cui la progettazione/realizzazione dell'Itinerario turistico "Dalla Magna Grecia ai Bizantini nella Terra dei Feaci". Oltre ai GAL anche la quasi totalità dei 23 PIT calabresi si definisce come progetto a vocazione turistica. Di questi, 4 fanno esplicito riferimento alla costituzione di un Sistema Turistico Locale ai sensi della 135/2001: PIT 1 Alto Tirreno Cosentino, il PIT 9 Sila, il PIT 16 Serre Calabresi e il PIT 18 Monte Poro.

L'idea forza del PIT 18 Monte Poro (che comprende 10 comuni della provincia di Vibo Valentia) si basa sulla trasformazione dei singoli elementi del patrimonio naturalistico, ambientale, storico, artistico, culturale, enogastronomico dell'area, per definire un Sistema Turistico Locale per la creazione di un parco territoriale costiero-collinare-montano, in cui le singole componenti verranno valorizzate e trasformate in fattori di attrattività dell'area e inserite in un processo di gestione integrato. Il PIT 18 prevede fra le sue azioni la realizzazione, l'implementazione e la promozione del Sistema Turistico Locale "Costa degli Dei". Il progetto annuncia la realizzazione di tre proposte per lo sviluppo turistico (mare, aree interne rurali e cultura e ambiente) da accompagnare ad attività promozionali varie. Sull'area interviene inoltre il Consorzio Intercomunale per la Promozione e lo Sviluppo della Costa Tirrenica (composto dai comuni di Tropea, Briatico, Joppolo, Parghelia, Nicotera, Ricadi, Zambrone, già Comuni del PIT 18) che ha già avanzato formale richiesta di riconoscimento del STL nel novembre 2005 alla Regione Calabria e per il quale è già stato avviato il processo di concertazione e l'animazione territoriale. Fra le criticità del comparto turistico calabrese, oltre alla forte stagionalità e alla conseguente concentrazione sulle destinazioni turistiche, vi è la mancata integrazione nella programmazione e



nella promozione dei diversi comparti economici e delle diverse risorse territoriali e il ritardo nella costituzione dei Sistemi Turistici Locali. Il documento preliminare al DSR 2007-2013, aggiornato al 31/05/2006, riporta, infatti, fra le maggiori criticità di attuazione del POR 2000-2006, la difficoltà incontrata nella creazione di aggregazioni territoriali in grado di rappresentare unità locali omogenee con bisogni, obiettivi e modelli organizzativi unitari e l'importanza di operare attraverso interventi mirati che valorizzino punti di eccellenza del turismo calabrese. Inoltre, emerge che il precedente periodo di programmazione si è concentrato esclusivamente sulla realizzazione di nuova ricettività e sulla riqualificazione dell'esistente senza, però, dare attuazione al riferimento principale per la politica settoriale, ossia alla creazione dei Sistemi Turistici Locali. Altro limite che si auspica venga superato nella nuova fase di programmazione è costituito dalla mancata integrazione delle politiche turistiche con quelle dei beni culturali. La nuova programmazione riconosce ancora le grandi potenzialità del turismo in un contesto come quello calabrese, sottolineando come la strategia per migliorare la competitività di un territorio si basa sulla identificazione e sulla valorizzazione del suo ricchissimo e diffuso patrimonio culturale, naturale, ambientale e paesaggistico e si caratterizza per la definizione di un approccio integrato delle politiche per lo sviluppo del turismo. L'Asse del POR FESR 2007/2013 che raggruppa gli interventi sul turismo è l'Asse IV "Risorse Naturali, Culturali e Paesaggistiche per lo Sviluppo Sostenibile" per il quale è previsto un impegno di circa 360 milioni di Euro, pari al 12% dell'intero programma. L'obiettivo generale dell'Asse è quello di "aumentare in maniera sostenibile la competitività internazionale delle destinazioni turistiche regionali, migliorando la qualità dell'offerta e l'orientamento al mercato dei pacchetti turistici territoriali e valorizzando gli specifici vantaggi competitivi locali, in primo luogo le risorse naturali e culturali".

La strategia proposta è, ancora una volta, quella che prevede l'esplicita identificazione dell'attrattività turistica delle aree sulle quali sono posizionate masse critiche di beni ambientali- culturali di particolare pregio che fungono da attrattori. Le linee strategiche in cui si declina l'Obiettivo Operativo 4.3 "Aumentare in maniera sostenibile la competitività internazionale delle destinazioni turistiche regionali, migliorando la qualità dell'offerta e l'orientamento al mercato dei pacchetti turistici territoriali e valorizzando gli specifici vantaggi competitivi locali, in primo luogo le risorse naturali e culturali" ruotano intorno alla definizione, alla qualificazione e al potenziamento delle "Destinazioni Turistiche Regionali" (sovrapponibili



concettualmente agli STL). La Regione fa una prima identificazione di queste "core area" ossia punti di eccellenza culturale e naturale sui quali costruire nuovi prodotti turistici per target non convenzionali.

La Regione prevede di portare a termine l'identificazione delle Destinazioni Turistiche Regionali in stretta connessione con le azioni del Programma Operativo Interregionale "Attrattori culturali e naturali e Turismo del Mezzogiorno" e attraverso lo sviluppo di Progetti Integrati di Sviluppo Regionale e di Sviluppo Locale.

In particolare si prevede di:

- *sostenere la qualità e la sostenibilità ambientale delle Destinazioni e dei Prodotti turistici Regionali;*
- *realizzare e promuovere prodotti e pacchetti turistici innovativi, competitivi e sostenibili ambientalmente basati sulla valorizzazione delle risorse naturali e culturali presenti all'interno delle Destinazioni Turistiche Regionali;*
- *attrarre nuovi flussi turistici nazionali e internazionali in Calabria.*

Tutta la nuova strategia di sviluppo del turismo sostenibile per la Regione Calabria ruota quindi intorno alla costruzione di Destinazioni e Prodotti Turistici Regionali che verrà attuata attraverso i Progetti Integrati di Sviluppo Regionale e i Progetti Integrati di Sviluppo Territoriale e in stretta connessione con il Programma Operativo Interregionale "Attrattori Culturali e Naturali e Turismo del Mezzogiorno". L'intero Asse verrà attuato quindi attraverso Progetti Integrati: ai PISR è destinato il 24,2% dell'ammontare dell'Asse mentre ai PIST il 75,8%.

Il POR FESR 2007-2013 prevede, inoltre, che gli interventi destinati allo sviluppo e alla valorizzazione delle Destinazioni Turistiche Regionali debbano essere definite sulla base degli indirizzi contenuti nei seguenti documenti di programmazione:

- Piano Regionale di Sviluppo Turistico Sostenibile;
- Piano di Marketing Turistico Regionale;
- Piani di Azione triennali e annuali sui Sistemi Turistici Locali (Destinazioni Turistiche Regionali).

Nell'ottica di una programmazione integrata fra Assi è da evidenziare la previsione di una serie di interventi atti a supportare l'Amministrazione regionale e quelle locali nella elaborazione dei



sopracitati documenti, nell'intento di favorire la veloce attuazione dell'art. 6 della legge 135/2001 che prevede l'attivazione degli STL definiti appunto Destinazioni Turistiche Regionali. Tra gli interventi possibili si segnalano:

realizzazione di progetti pilota per l'utilizzo del patrimonio storico artistico, ambientale ed antropico ai fini turistici, compresa la realizzazione di pacchetti di servizi turistici connessi;

realizzazione di progetti pilota inerenti la valorizzazione delle tipicità locali di settori produttivi, in particolar modo dell'artigianato e dell'agroalimentare delle aree dove operano le imprese;

costituzione di banche dati e predisposizione di materiale informativo;

- pubbliche relazioni rivolte a giornalisti e tour operator e realizzazione educational mirati;
- organizzazione a livello aggregato di operazioni che attualmente le singole imprese svolgono autonomamente;
- partecipazione a manifestazioni fieristiche di settore e borse specializzate in Italia e all'estero;
- attività di sensibilizzazione di operatori del settore dell'area di riferimento;
- azioni finalizzate al miglioramento della *customer satisfaction* del turista ed alla realizzazione di progetti che ne migliorino la conoscenza.

In definitiva il comparto turistico rappresenta un settore fondamentale per lo sviluppo regionale per una serie di ragioni di seguito elencate:

- variegato patrimonio storico-culturale, archeologico ed ambientale suscettibile di una valorizzazione in chiave turistica; situazione ambientale favorevole allo sviluppo del turismo naturalistico culturale del turismo rurale, dell'agriturismo e soprattutto delle nuove tipologie di ospitalità quali l'albergo diffuso;
- territorio regionale sostanzialmente integro ed immune da fenomeni di compromissione generalmente riscontrabili nel Mezzogiorno;
- radicate tradizioni in campo artigianale ed alimentare;
- diffusi segnali di un interesse crescente del turismo verso le località della Calabria ed in particolare nell'area di pertinenza del Parco Naturale Regionale delle Serre;
- progressiva crescita dell'offerta ricettiva, soprattutto nel segmento extra alberghiero.



## **Il coinvolgimento degli operatori privati**

Il tema del coinvolgimento degli operatori privati intorno ad un prodotto d'area è probabilmente l'aspetto più complesso dell'attivazione di un sistema turistico. Eppure, come si è precisato, non si può parlare di prodotto turistico, né, quindi di promozione e commercializzazione, in assenza di una proposta di vacanza che assembli i beni primari e quelli accessori.

Tanto più che generalmente i beni primari sono incapaci di produrre reddito attraverso il loro utilizzo a fini turistici, anzi spesso sono un costo per le amministrazioni pubbliche. Si pensi alla manutenzione di un parco, alla pulizia delle spiagge o al servizio di salvamento, alla gestione di un museo, ecc.

Se quindi il bene che genera il desiderio di vacanza è un costo, questo deve essere compensato, in un ipotetico bilancio d'area dove costi e benefici derivano dalla somma di tutti i costi e benefici degli attori coinvolti, dai ricavi delle imprese del territorio.

Sotto questo profilo, i casi proposti presentano un panorama molto ampio di possibilità perché in tutti i contesti si tratta di una questione centrale per il successo della rete. Le due reti specializzate non presentano particolari problemi su questo fronte perché il sistema qualità che le contraddistingue produce un fenomeno di autoesclusione nei casi in cui la singola struttura alberghiera non ritenga di adeguarsi allo standard richiesto. L'autoesclusione è sicuramente un sistema efficace perché si basa sulla chiarezza degli obiettivi e degli standard. Il singolo operatore è libero di adeguarsi o meno, ma nel momento in cui decide di affrontare l'impegno si troverà all'interno di una rete di imprese che hanno fatto il medesimo sforzo in termini organizzativi e finanziari. Si viene quindi a creare un sistema semiaperto, nel senso che a parità di standard qualitativi, tutti gli imprenditori dell'area possono accedervi senza che vi sia un diritto di veto da parte degli operatori già inseriti nella rete. Attraverso azioni formative, si propone di arricchire il curriculum formativo, fornendo nuove conoscenze e capacità in ordine alla valorizzazione del territorio, in funzione di uno sviluppo che ponga al centro il patrimonio paesaggistico e culturale. Favorendo l'esperienza formativa nei luoghi di lavoro e il consolidamento e sviluppo delle conoscenze tecnico-professionali in contesti produttivi, gli interventi si pongono l'obiettivo di facilitare la transizione del lavoratore dal contesto formativo al mondo del lavoro.



## **Il confezionamento delle proposte tutto compreso e la commercializzazione**

Un'attività che spesso è carente nelle reti di operatori è il confezionamento di proposte tutto compreso. Il motivo è facilmente riconducibile alla difficoltà di coordinamento di soggetti con obiettivi e dimensione aziendale differenti. Eppure, il pacchetto tutto compreso è un potente strumento di commercializzazione soprattutto quando integra un evidente vantaggio in termini di prezzo praticato al cliente finale. Questa attività è strettamente connessa alla commercializzazione.

Tradizionalmente, la filiera verticale nel turismo è composta da due soggetti: il tour operator (termine non esistente nella legislazione italiana, ma comunemente accettato) e l'agenzia di viaggi. Il primo si occupa della confezione delle offerte dei servizi legati al viaggio, in particolare del loro assemblaggio nei pacchetti tutto compreso; la seconda della vendita degli stessi al dettaglio.

Sebbene la distinzione fra le due figure soprattutto in Italia non sia così netta, in quanto molte agenzie cumulano l'attività di piccoli tour operator, lo schema della filiera tradizionale vede il dettagliante, l'agenzia, agire come qualsiasi altro esercizio commerciale. Il suo mercato di riferimento è costituito dai residenti a cui vengono offerte occasioni di viaggio in altre destinazioni (attività di *outgoing*). Il tour operator invece agisce nel mercato turistico senza vincolarsi ad una particolare destinazione. Il prodotto turistico proposto si adatta alle preferenze del mercato, se una destinazione per vari motivi non risulta gradita o, essendo sconosciuta, necessita di ingenti investimenti promozionali non viene proposta al mercato come qualsiasi prodotto troppo nuovo o superato dal gusto corrente.

Essendo la commercializzazione del prodotto turistico una questione vitale per il successo di una rete è interessante verificare come questo problema è stato affrontato e risolto nelle diverse realtà.

La partecipazione al medesimo evento promozionale può essere realizzata in tre modalità differenti sotto il profilo della commercializzazione del prodotto turistico:

- le reti di alberghi propongono la destinazione e in forte integrazione la struttura ricettiva;
- i Sistemi Turistici offrono ai singoli e ai consorzi di operatori l'accesso gratuito alla fiera e uno spazio gratuito in stand con la possibilità di concludere accordi commerciali relativi al proprio servizio o insieme di servizi. Vi è in questa modalità un'alta possibilità che l'incontro fra domanda e offerta sia solo parziale per l'impossibilità oggettiva per un solo operatore di incontrare tutti i



tour operator e inoltre vi è un alto costo di partecipazione per le imprese (normalmente i trasferimenti, il vitto e l'alloggio sono a carico dell'impresa che intende raggiungere una fiera).

- l'operatore turistico invece potrà agire con due modalità differenti: da un lato il singolo operatore avrà l'opportunità di proporre la propria struttura ricettiva; dall'altro l'intermediario potrà proporre l'insieme della destinazione e tutti i servizi in essa ricompresi.

Questa apparentemente piccola differenza è portatrice, in realtà, di conseguenze molto importanti per la vita delle reti di operatori. Come è intuitivo, il STL non può accettare di essere sostituito da una destinazione concorrente in quanto la sua mission è proprio quella di commercializzare quei servizi e quel territorio specifico. Quindi, esso necessita di integrare nelle sue attività non solo la promozione istituzionale, ma anche la definizione di pacchetti tutto compreso e la loro commercializzazione.

Si viene quindi a creare la necessità di una figura di agente di viaggio/tour operator locale che ragioni in maniera opposta alla figura tradizionale. Il suo compito dovrebbe consistere nell'assemblare l'offerta del territorio in cui opera e ricercare direttamente o attraverso gli intermediari (tour operator e agenzie esterne) i clienti. Gli si chiede di agire come se fosse la forza vendite di un'impresa territoriale.

Questa attività si muove intorno al concetto di ciclo di vita del prodotto. Come spiega la teoria classica del marketing, un prodotto nel penetrare il mercato, attraversa diversi momenti che corrispondono a particolari quote di vendita e livello di profitti:

- Introduzione = basse vendite e loro crescita lenta, profitti negativi, scarsa concorrenza
- Sviluppo = vendite in crescita ad un ritmo sostenuto, profitti positivi in crescita, arrivo di nuovi competitori
- Maturità = vendite che tendono a stabilizzarsi ad un livello alto, profitti positivi ma stabili, riduzione dell'ingresso di nuovi competitori
- Declino = vendite in calo, profitti positivi ma in calo, uscita dal mercato di competitori.

Alle prime quattro fasi ne può seguire, se si introducono le opportune innovazioni (miglioramento del prodotto, individuazione di nuovi bacini di clientela, modifica della modalità di fruizione, etc.), una quinta:

- Rinnovamento = ripresa delle vendite ad un ritmo non sostenuto, profitti positivi in



crescita, ingresso di nuovi competitori limitato.

Se opportunamente governato, pertanto, il ciclo di vita di un prodotto può oscillare fra momenti di maturità, declino e rinnovamento mantenendosi sempre ad un livello alto di vendite e profitti per le imprese.

L'intermediario dovrebbe agire all'interno della rete proprio con la funzione di rinnovare il prodotto mantenendo alto il numero di imprese coinvolte e il volume dei flussi turistici.

Lo sviluppo delle nuove tecnologie, la nascita delle reti territoriali e il marketing d'area hanno quindi messo in evidenza l'insufficienza della filiera così come era organizzata. Ma i problemi che stanno dietro la scarsa presenza di intermediari nelle reti di operatori si deve ricondurre ad altri aspetti più legati alle caratteristiche del mercato turistico. L'agente di viaggio locale, come qualunque commerciante, tende a vendere il prodotto forte. Nel turismo, come è noto, vi è una grande variabilità stagionale della domanda dei diversi prodotti (mare in estate, montagna in inverno, ecc.) e una grande variabilità della domanda di destinazioni. Questo fenomeno produce un conflitto fra gli intermediari e le imprese di servizi turistici che può essere riassunto nella dicotomia di interessi fra l'albergatore e l'agente di viaggio locale.

Nei mesi di picco ed in generale nei prodotti forti il titolare del servizio, in particolare l'albergatore (cardine del prodotto turistico perché senza pernottamento non vi è turismo), non ha l'esigenza di collaborare con l'intermediario per la saturazione della propria offerta. Il flusso spontaneo di turisti e le proprie attività di commercializzazione consentono di raggiungere tassi di occupazione della struttura elevati. In questi periodi, riconoscere all'intermediario locale la commissione per l'intermediazione è spesso valutato dagli imprenditori, anche se a volte senza ragione, un costo inutile. Dall'altra parte, l'agente di viaggio per l'indisponibilità di posti letto vede sfumare la possibilità di guadagni importanti per la propria impresa.

Durante la bassa stagione le parti si invertono. L'albergatore, non riuscendo a saturare la propria struttura, è disposto a collaborare con l'agente di viaggio nella ricerca di clienti, ma per i piccoli tour operator locali commercializzare prodotti deboli o fuori stagione risulta un'impresa economicamente non conveniente.

Si viene quindi a creare un circolo vizioso che ha come conseguenza principale la grande difficoltà delle destinazioni turistiche a superare i problemi legati ad una eccessiva stagionalità.



La pressione verso la commercializzazione esercitata dalle reti di operatori e la difficoltà dei tour operator locali di agire all'interno di esse produce delle complicazioni di carattere normativo. Secondo la normativa vigente la vendita di pacchetti tutto compreso è compito quasi esclusivo degli agenti di viaggio. Con questo termine si intende l'assemblaggio di almeno due servizi che riguardino le tre categorie: trasporto, alloggio e altri servizi.

A rigore quindi la normativa italiana (frutto del recepimento di una direttiva europea) affida in via esclusiva agli agenti di viaggio il diritto di assemblare i servizi in pacchetti in quanto unici soggetti obbligati a fornire un'insieme di garanzie sulle modalità di erogazione del servizio e sui rischi da vacanza rovinata.

Tuttavia, il punto di vista del legislatore continua a seguire il tradizionale schema del tour operator terzo rispetto alle parti (destinazione di vacanza e turista). In realtà, posto che appare scontato il diritto di un'impresa turistica (albergo, ristorante, etc.) a commercializzare il proprio servizio senza intermediazioni, rimane aperta la problematica legata alle reti di operatori.

Infatti, soprattutto nella forma consortile accade spesso che i Club di Prodotto attivino servizi comuni di commercializzazione (ad esempio tramite la vendita on line del servizio).

L'obiezione ricorrente è che si tratta di una semplice esternalizzazione del servizio vendita in cui ogni impresa risponde per se stessa, non configurando la fattispecie del pacchetto tutto compreso. È l'utente del web che comprando i diversi servizi cumula i contratti di acquisto. Non è questa la sede per sciogliere un nodo così complicato, ma questo approfondimento era necessario per inquadrare con precisione il problema:

- da un lato abbiamo l'agente di viaggio che è titolare della commercializzazione dei pacchetti tutto compreso e garante di tutti i rischi da vacanza rovinata; dall'altro c'è una rete di operatori che rivendica il diritto a commercializzare i propri servizi liberamente;
- da un lato abbiamo il tour operator che non vuole avere l'obbligo di commercializzare una destinazione se non nei casi in cui sia garantita la redditività dell'operazione; dall'altro abbiamo una rete di operatori che non può traslocare la propria attività a seconda dei cambiamenti del mercato ed ha quindi necessità di un operatore che si occupi della continua rivitalizzazione della destinazione.



Questi fatti consentono di svolgere alcune riflessioni. In primo luogo, non è un caso che l'area più avanzata sul piano dell'organizzazione turistica in Italia abbia integrato gli intermediari nella commercializzazione.

In secondo luogo, un Sistema Turistico ha la necessità di integrare una forza vendite che senta come propria *mission* la commercializzazione della destinazione e che leghi ad essa il proprio successo commerciale.

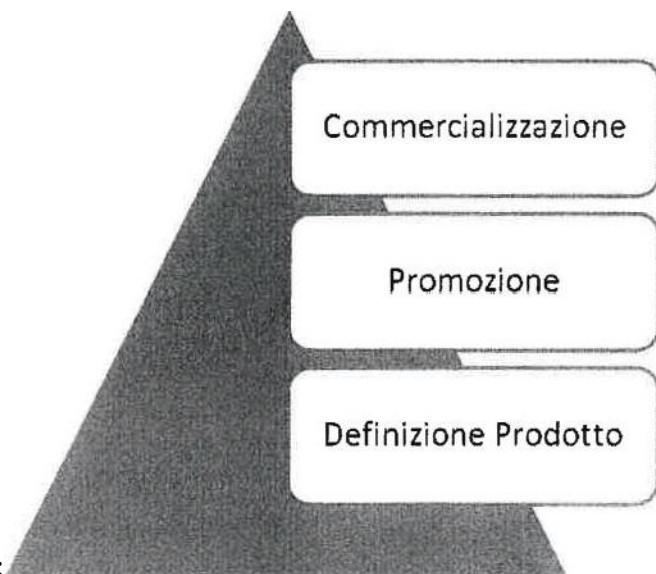
In terzo luogo, la dicotomia fra forme consortili e tour operator locali può essere superata se vi è il riconoscimento reciproco del ruolo e della professionalità.

Sotto questo profilo è bene ricordare che la filiera del prodotto turistico ha due dimensioni principali. La filiera orizzontale è costituita dall'insieme degli attori che offrono beni e servizi (primari o accessori) di interesse per il turista nell'area interessata; la filiera verticale è invece costituita dalle imprese che si occupano della promozione e commercializzazione. La descrizione dimensionale ha ovviamente un significato diverso rispetto a quanto avviene nella produzione e commercializzazione dei prodotti agricoli o industriali in quanto non vi è lo spostamento del bene verso l'acquirente, ma esattamente il contrario.

La specializzazione della rete riguarda pertanto la dimensione orizzontale della filiera. Inoltre essa può riguardare sia il lato della domanda, sia il lato dell'offerta. Sebbene ad una prima analisi si potrebbe obiettare che in questi casi non si possa parlare di veri e propri sistemi, mancando il bene primario unificante ed in definitiva il prodotto turistico, in realtà a ben vedere in entrambi i casi il servizio titolare della rete (la ricettività) è talmente integrato nel contesto territoriale che si potrebbe mutuare, con tutta la cautela necessaria, dalla filiera agricola il concetto di integrante (l'impresa che controlla il mercato e può praticare autonome politiche commerciali e di prezzo) e integrato (le imprese che non controllando il mercato subiscono le politiche commerciali e di prezzo dell'integrante). Infatti, a differenza delle tradizionali catene alberghiere che concentrano la loro promozione intorno alla standardizzazione del servizio in contesti e territori diversi, i due casi analizzati utilizzano come leva promozionale il territorio in cui sono inserite le strutture. Il completamento della filiera orizzontale per l'offerta di veri e propri pacchetti tutto compreso è garantito dalla rete stessa che propone innumerevoli attività al proprio cliente.

Al fine di chiarire meglio il concetto, si propone il seguente schema semplificato della





filiere:

In questa forma semplice i rapporti fra imprese possono essere di tipo contrattuale fornitore/cliente (ad esempio l'albergo che contatta il servizio trasporti per la navetta dall'aeroporto). La figura dell'integrante emerge quando, in uno dei tre livelli della filiera, uno dei soggetti acquisisce il controllo della domanda attraverso propri strumenti di promozione. Nello struttura tradizionale questa funzione viene svolta dai tour operator i quali svolgono la funzione dell'integrante e organizzatore dei servizi in pacchetti tutto compreso. Come si è detto, le nuove tecnologie e il marketing d'area hanno posto la necessità di spostare gli operatori.

Questo passaggio ha fatto emergere la difficoltà di selezionare gli operatori della filiera sulla base di criteri di qualità e omogeneità dell'offerta, come è emerso nel precedente paragrafo sulla qualità.

L'esempio delle due reti che stiamo analizzando ci propongono una possibile soluzione al problema, alternativa sia ai processi di animazione che abbiamo visto svilupparsi in altri contesti, sia al tradizionale ruolo dei tour operator.

La presenza di un soggetto forte, l'albergo, può svolgere infatti una funzione di integrazione dell'offerta ponendosi in posizione terza fra il territorio, l'intermediario e il cliente. Queste reti infatti nella realtà in cui operano selezionano i fornitori e, attraverso la propria politica della qualità, sono di stimolo al miglioramento dell'offerta. Rispetto al mercato invece sviluppano un'autonoma azione di promozione e quindi acquisiscono una propria capacità di



commercializzazione.

La capacità di vendere il prodotto turistico autonomamente pone queste reti in un rapporto paritario con gli intermediari, liberando la destinazione dal rischio di subire, senza poter intervenire le oscillazioni della domanda con azioni di rivitalizzazione.

Inutile nascondersi che, come avviene in altri settori, un rapporto di integrazione troppo sbilanciato a favore dell'integrante pone il problema di non concedere il controllo del reddito, attraverso il controllo del mercato, delle altre imprese turistiche dell'area.

La caratteristica comune di queste reti, pertanto, è la specializzazione nella tipologia di aderente alla rete: la struttura ricettiva con particolari requisiti. Sul lato dell'azione commerciale invece si differenziano perché troviamo la rete alberghiera austriaca ancora una volta specializzata in un solo mercato, l'Italia, mentre la rete dei Paradores ha l'obiettivo opposto di promuoversi in tutti i mercati possibili.

La specializzazione della composizione non viene ricercata negli altri casi studio, anzi spesso l'obiettivo dichiarato è opposto, la massima partecipazione all'interno della rete.

Rimane come elemento di riflessione il fatto che queste reti abbiano sviluppato una notevole capacità sia di promozione, sia di commercializzazione probabilmente grazie alla chiarezza degli obiettivi che deriva dalla comunanza degli interessi degli associati.

Se si trascurano questioni di opportunità e ci si concentra solamente sull'efficacia della rete, un sistema turistico che nasce in una realtà ricca di imprese alberghiere potrebbe scegliere questa strada, perché consente di superare con maggiore celerità le molte resistenze che si possono incontrare sul territorio nel processo di costituzione delle reti di operatori.

Una forte azione di sensibilizzazione e animazione territoriale dovrà essere pensata come base essenziale alla comunicazione e condivisione dell'idea progettuale presso le Comunità locali interessate. Soggetti pubblici e privati di tutta l'area dovranno essere necessariamente coinvolti fin dalla fase preliminare di definizione precisa dell'idea di STL, al fine di capire se il *concept* corrisponde alla sensibilità, interesse, volontà di coloro che sono chiamati all'effettiva realizzazione e gestione del futuro STL. In particolare: PIT delle Serre calabresi, Consorzio turistico del Soveratese e delle Serre Catanzaresi, GAL Serre calabresi, GAL Valle del Crocchio, Provincia di Catanzaro e di Vibo Valentia, Comune e Pro loco dei Comuni coinvolti, Camere di Commercio industria, artigianato e agricoltura, Consorzi albergatori, agriturismi, artigiani,



Associazioni di categoria del turismo, del Commercio, dell'artigianato, dell'agricoltura, Aeroporto di Lamezia Terme, Ferrovie dello Stato, Ferrovie della Calabria, operatori privati del trasporto, Comunità montane della Fossa del Lupo, della Presila, dei Monti Reventino e Serre calabresi.

La volontà e la necessità di coinvolgere allo stesso modo soggetti pubblici e privati per una efficace ed efficiente realizzazione del nuovo STL, fa ipotizzare fin d'ora - ma da verificare solo in fase di tavolo di concertazione avanzato - una forma organizzativa di gestione basata su un consorzio misto pubblico-privato e sulla stipulazione di un protocollo d'intesa complessivo di attuazione comune di progetti e iniziative sui territori coinvolti.

### **Situazione di crisi locale**

Com'è noto la grave crisi internazionale ha prodotto e produce forti ripercussioni negative nella nostra regione ed in particolar modo nella aree interne della stessa. Le zone montuose infatti, in aggiunta ai problemi comuni agli altri territori della regione, soffrono particolarmente di carenze infrastrutturali che le pongono lontano dai poli di attrazione turistica e dall'indotto che il comparto turistico porta all'economia locale. A ciò si aggiunge la crisi del settore edilizio e quella del settore del legno legate al generale calo dei consumi.

Da circa due anni infatti la crisi del settore privato non accenna a cessare con conseguente licenziamento di manodopera che non riesce a trovare ricollocazione sul mercato del lavoro. E' necessario ed urgente quindi che la Regione attivi un programma di politiche attive del lavoro utile ad assicurare da un lato la formazione di soggetti che hanno perso l'occupazione e dall'altro l'occupazione temporanea degli stessi in attività di sostegno ai servizi pubblici locali. In tale contesto l'Ente Parco, avendone tra l'altro necessità assoluta, può fungere da utilizzatore finale dei soggetti svantaggiati collocati. L'area protetta infatti necessita di urgenti interventi di manutenzione dei percorsi naturalistici, ripristino aree naturali, realizzazione di aree di sosta a scopi turistici, miglioramento delle piste forestali su aree pubbliche, ecc. .

Il Parco Naturale Regionale delle Serre si estende su un territorio che abbraccia parte delle tre province di Vibo Valentia, Reggio Calabria e Catanzaro ed il territorio di ventisei Comuni. In particolare i Comuni che ricadono nel territorio del Parco sono Acquaro, Arena, Badolato,



Bivongi, Brognaturo, Cardinale, Davoli, Fabrizia, Francavilla, Gerocarne, Guardavalle, Maierato, Mongiana, Monterosso Calabro, Nardodipace, Pizzo, Pizzoni, Polia, San Sostene, Santa Caterina **Sullo** Ionio, Satriano, Serra San Bruno, Simbario, Sorianello, Spadola e Stilo ed hanno una popolazione totale 66.818. Questo dato, unito alla dimensione territoriale della superficie protetta di 17.000 ettari, ben raffigura la rappresentatività del territorio.

Per quanto attiene al patrimonio culturale, questo risulta essere composito, in alcuni comuni si trovano siti di particolare rilievo storico artistico ambientale (come la Chiesetta di Piedigrotta, interamente scavata nel tufo di una grotta naturale presso la scogliera di Piedigrotta o come la Certosa, primo Convento Certosino in Italia e il secondo di tutto l'Ordine), in altri le punte di eccellenza sono rappresentate da eventi di forte risonanza turistica (come le fiere e le feste popolari). Pur avendo delle risonanze da valorizzare, tuttavia si tratta di realtà locali molto piccole, che considerate singolarmente, non possiedono i requisiti necessari per creare un proprio prodotto turistico.

Si individua, dunque, nella progettazione unitaria, quale prodotto di interrelazione tra i comuni, lo strumento imprescindibile ad uno sviluppo armonico.



## Il Progetto

### **Motivazioni:**

Il Parco ha tra i suoi compiti principali quello di promuovere lo sviluppo turistico dell'area protetta, coniugando la tutela dell'ambiente con lo sviluppo economico del territorio, in quest'ottica gli sforzi da intraprendere per far sì che l'area protetta possa entrare a pieno titolo tra le mete nazionali ed internazionali del turismo naturalistico e/o montano sono riconducibili a cinque ambiti che rappresentano le componenti che costituiscono il capitale turistico di un territorio:

- il capitale storico artistico: (monumenti, musei, scavi archeologici, castelli, palazzi, biblioteche piazze, etc...);
- il capitale naturale (territorio, clima, paesaggi, mare, fiumi, laghi, montagne, parchi, etc...)
- il capitale culturale (lingue e dialetti, tradizioni, artigianato, etc...);
- le infrastrutture (aeroporti, stazioni, porti, vie di comunicazione, sistemi di servizi etc...) Le difficoltà dal punto di vista infrastrutturale, a cui si aggiungono la mancata sufficiente tutela dell'ambiente e la ridotta valorizzazione della "tipicità" dei prodotti locali e culturali non aiutano certamente l'evolversi di questo processo positivo.

In riferimento al capitale naturale, l'area protetta ha, nel suo territorio, decine di percorsi naturalistici che attraversano boschi e radure e che nulla hanno da invidiare alle migliori risorse naturali nazionali ed internazionali. Detti percorsi fanno parte di una sentieristica che parte da antichi tracciati pedonali. Il trascorrere del tempo, l'incuria dell'uomo e lo spopolamento delle aree interne hanno provocato il deperimento di tali sentieri che oggi sono in gran parte impercorribili e limitano non poco la fruibilità dell'area protetta. A ciò si aggiunga che la scarsa manutenzione di aree sosta, picnic ecc. ha determinato negli anni il deperimento delle aree che si trovano oggi invase dalla vegetazione spontanea e dai rifiuti. Stesso discorso vale per le aste della rete idrografica montana che a causa dell'incuria dell'uomo si trovano spesso interessate da inquinamento dovuto a rifiuti di vario genere.

Tutte queste cause negative, unite al disagio geografico, alla mancanza di infrastrutture ed alla mancanza di un sistema turistico evoluto determina la quasi assenza di flussi turistici significativi.



Il Parco da parte sua sta lavorando alla qualificazione dell'offerta turistica mediante l'adozione di un marchio d'area che possa contraddistinguere gli esercizi di qualità e li possa mettere in rete al fine di formare un'offerta capace di reggere il confronto con le realtà italiane più evolute. Più semplice sarebbe invece intervenire sulla sentieristica, sulla cura e pulizia delle aree di pregio, dei punti sosta e delle aree pic-nic. Come pure abbastanza semplice sarebbe provvedere ad una bonifica dai rifiuti che giacciono lungo le aste di torrenti e fiumi.

A ciò si potrebbe quindi porre immediato e urgente rimedio attraverso azioni di intervento progettuale volte a rafforzare il capitale locale. D'altro canto il Parco, in questo delicato momento di crisi della finanza pubblica, non può assolutamente far fronte alle esigenze che il territorio reclama, mentre l'instaurarsi di un circuito virtuoso, potrebbe, mettere in atto una serie di azioni positive che col tempo potrebbero auto sostenersi.

## Obiettivo Generale

In linea generale il Progetto ha l'obiettivo di *"Promuovere modalità di gestione innovative delle risorse del territorio orientate alla sostenibilità ambientale e alla valorizzazione e tutela del patrimonio locale attraverso pratiche di ricollocazione professionale"*

In particolare il progetto si prefigge il raggiungimento di **"Specifici Obiettivi"**:

- Promuovere e concretizzare interventi per la sostenibilità ambientale e la valorizzazione e tutela delle risorse del territorio di riferimento del progetto attraverso la messa in opera di abilità, conoscenze e capacità operative".
- ottenere una positiva ricaduta occupazionale in termini di creazione di nuovi posti di lavoro mediante la creazione di un **"Polo Occupazionale"** nei settori delle attività culturali, del turismo, delle piccole e medie imprese artigiane e dei servizi collegati a tali settori;
- Creare una rete territoriale partecipata per lo sviluppo di interventi sostenibili;
- Rafforzare la logica di sistema del STL;
- qualificare l'offerta turistica attraverso la riqualificazione urbana e territoriale;



- contribuire allo sviluppo di bacini occupazionali congrui e praticabili dalle fasce deboli (con particolare riferimento ai soggetti espulsi dal mercato del lavoro e che abbiano cessato di fruire o non abbiano fruito di ammortizzatori sociali);
- aumentare l'attrattività degli ambiti rurali, attraverso la valorizzazione delle componenti culturali, architettoniche e paesaggistiche.

### **Azioni e interventi**

Il progetto si prefigge di avviare un circuito positivo basato su interventi volti a rafforzare il capitale turistico del Parco Naturale Regionale delle Serre nelle sue quattro componenti :

- il **capitale storico artistico**
- il **capitale naturale**
- il **capitale culturale**

#### **le strutture turistiche**

La risoluzione del disagio geografico e della mancanza di infrastrutture viarie sono invece di portata più generale e poco o nulla può questo Ente per migliorare la situazione o del tutto rimuovere queste cause negative.

#### **Il capitale storico artistico:**

Il patrimonio storico, artistico, archeologico ed architettonico condiviso dai ventisei comuni del Parco Naturale Regionale delle Serre è diffuso in maniera relativamente omogenea poiché vi sono paesi che possiedono, nel loro ambito territoriale, aree archeologiche, chiese, conventi, musei di particolare pregio ed altri che invece presentano un più modesto patrimonio storico-culturale. Le aree rurali calabresi si caratterizzano, dunque, per la presenza di un ricco patrimonio diffuso, composto da beni culturali quali chiese, monumenti, castelli, centri storici, palazzi d'epoca e opere d'arte non musealizzate. D'altro canto, la localizzazione in aree spesso isolate e marginali, rende tale patrimonio meno visibile e fruibile verso l'esterno, dal momento che, come è noto, i beni culturali tendono ad acquisire visibilità solo nei luoghi in cui si concentra l'offerta turistica, luoghi che garantiscono la presenza di risorse primarie e/o di eccellenti servizi.



Allo scopo di effettuare l'individuazione dei beni e delle risorse del territorio calabrese nonché allo scopo di meglio tutelare il proprio patrimonio culturale e di aggiornare e gestire i dati raccolti diffondendone la conoscenza, tale proposta, nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale, promuove l'azione sistematica di **"Censimento e Catalogazione dei beni culturali"** da realizzare attraverso il reperimento di competenze e professionalità per la creazione di una banca dati che garantisca

- la creazione di un sistema formativo/informativo unico e concertato tra gli attori locali, contenente tutte le informazioni sulle attrattive e sui servizi della destinazione turistica;
  - l' utilizzo del database per la predisposizione di tutti gli strumenti promozionali del territorio (cartacei e online);
  - la condivisione del contenuto del database con gli altri attori, al fine di comunicare all'esterno informazioni coerenti, aggiornate e complete, orientate alla "messa a sistema" del territorio anziché alla singola risorsa o al singolo servizio;

Allo stesso scopo di garantire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza del patrimonio locale rafforzando il sistema informativo si inserisce l'azione **"Divulgazione"**:

Il patrimonio naturalistico posseduto dall'area protetta non è conosciuto dalla gran parte della popolazione regionale. Pertanto verranno avviati una campagna sostenuta dal Parco con la distribuzione da parte delle unità selezionate di materiale promozionale. Verrà creato un gruppo di lavoro selezionando le unità lavorative con maggiore attitudine alle relazioni sociali per la messa in esercizio del servizio di accompagnamento gruppi nell'area protetta.

Trasversalmente si rende necessario tutelare il patrimonio storico-artistico mediante la messa in opera di azioni di **"Vigilanza e Controllo"**:

Tale intervento presuppone l'avvio di un servizio sperimentale di sorveglianza e controllo del territorio diretto alle aree di maggior attrazione turistica e pregio al fine di scoraggiare ed evitare fenomeni di abbandono di rifiuti, vandalismo e non corretta fruizione delle risorse.



## Il capitale naturale

Riguardo l'aspetto ambientale il territorio del Parco Naturale Regionale delle Serre gode di una notevole varietà di paesaggi caratterizzata dalla presenza diffusa di boschi e foreste, macchie mediterranee; oltre alle bellezze naturalistiche, numerose sono le sorgenti, i torrenti e le fiumare. La risorsa ambientale e naturale è sicuramente una delle maggiori potenzialità e peculiarità del Parco. Per tale il progetto mira a creare un prodotto turistico che valorizzi gli elementi presenti sul territorio mediante azioni di **Conservazione e Manutenzione** del patrimonio ambientale che puntino alla messa a disposizione di un congruo numero di operai addetti a tali mansioni. Detta operazione permetterebbe da un lato di mettere in atto un'onda d'urto per eliminare in maniera definitiva alcuni problemi, si pensi ad esempio alla bonifica da rifiuti o alla realizzazione di attraversamenti, staccionate e cartellonistica per la rete sentieristica e dall'altro provvedere almeno temporaneamente a mettere in atto un sistema di manutenzione costante delle aree di pregio e di maggior attrazione turistica. Nello specifico l'azione **"Conservazione e Manutenzione" prevede**

- l'impiego di manodopera per le attività di pulizia una tantum delle aste fluviali, pulizia di aree di pregio, aree pic-nic e di sosta;
- Manutenzione del verde pubblico attrezzato presente nell'area protetta;
- Risentierizzazione dei percorsi ostruiti dalla vegetazione, loro tabellazione e messa in sicurezza del transito pedonale.

## Il capitale culturale

Il potenziamento del patrimonio ambientale del sistema turistico relativo al Parco Naturale Regionale delle Serre si lega strettamente alla realtà delle produzioni locali puntando alla valorizzazione delle tipicità enogastronomiche nella costruzione di un prodotto turistico. Il settore agricolo insieme alle produzioni tipiche artigianali è di sicuro l'attività economica predominante del Parco. In un recente studio effettuato dall'Associazione italiana per l'Agricoltura Biologica della Calabria, in collaborazione con l'Amministrazione Provinciale di Vibo Valentia, sono stati rilevati, nella sola area vibonese del Parco, ben **43 prodotti tipici tradizionali** ancora presenti, senza considerare quelli estinti o in via d'estinzione, che



meriterebbero un'azione di recupero.

Fra le produzioni degne di nota, i vini di Bivongi (bianco, novello, rosato, rosso, rosso riserva) a denominazione di origine controllata, la soppressata DOP di Simbario, i fichi essiccati (Acquaro), largamente esportati, le castagne (Fabrizia, Mongiana), i funghi e le relative conserve, la cucina locale di Monterosso Calabro, con ricotte, formaggi, salumi, filatiedi e sponsi (pasta fatta in casa con i broccoli), filatiedi e vaiani (pasta coi fagiolini), la ciciorfa (vino di uva fragola) di Mongiana, i prodotti da forno (pane di Serra San Bruno, pasticceria di mandorle, taralli, uova infornate con il pane, 'nzuddi, pitta, mostaccioli, cuzzupa o 'nguta, 'zzippule), i torroni e torroncini, le produzioni ortofrutticole degli altipiani (zucchine di Acquaro, Cv. locali di mele, broccolo nero calabrese), il peperoncino calabrese (Serra San Bruno), i prodotti della norcineria (vi è la particolarità della carne salata conservata in recipienti di maiolica, sconosciuta in altre aree della Calabria); a Mongiana si trova un vivaio della forestale dove vengono allevati e studiati capi di selvaggina pregiata, come i daini. Della gastronomia di Stilo, Bivongi ma, in generale, di un po' tutta l'area considerata, sono da menzionare le produzioni di melanzane, di salsicce e sopressate, di funghi, di latticini (mozzarelle, ricotte di pecora, provole, butirri), di pecorini al peperoncino, al pepe nero, alle erbe di montagna (Simbario, Comuni dell'Alto Mesima), di miele (di corbezzolo, di eucalipto, di zagara, di cardo, di castagno, di sulla), di olio d'oliva, di alimenti sott'olio (pomodori secchi, melanzane, peperoni, olive, funghi, carciofi), di paste fatte in casa con farine ottenute dai grani duri calabresi (maccarruni, strangugliapreviti, raganelle, fileja) condite con ragù di maiale; nei ristoranti sta tornando in uso il sugo di carne di capra, antico piatto greco; altre specialità culinarie sono la carne di cinghiale, di capretto, i tordi e le lepri. L'obiettivo di creare dei **poli di attrazione turistica** in cui enogastronomia artigianato, ricettività, ambiente, storia e cultura si fondono si integrano a vicenda e interagiscono creando sinergia e valore aggiunto sarà raggiunto attraverso la creazione di **itinerari tematici**.

In termini economici il turismo enogastronomico costituisce uno strumento atto a favorire la crescita sociale ed economica delle realtà sinora considerate marginali, caratterizzate da spopolamento e da un elevato tasso di disoccupazione, generando così uno sviluppo di tipo endogeno che valorizza le risorse interne e il patrimonio locale in senso ampio. Una forma di sviluppo che, valorizzando la cultura del luogo, non può che avere ricadute nella stessa area di



fruizione. La strutturazione di itinerari dei prodotti tipici consente di incrementare l'attrattività di territori caratterizzati da forti tradizioni enogastronomiche e permette la creazione di poli di attrazione turistica dove enogastronomia, artigianato, cultura, ambiente e storia si fondono, si integrano a vicenda e interagiscono, creando sinergia e valore aggiunto. L'ideazione di itinerari legati alle tradizioni e alle attività artigianali nell'ambito delle politiche di sviluppo locale, rappresentano uno strumento valido a determinare un assetto equilibrato del territorio interessato, inteso come corretto rapporto tra attività agricola, artigianato, commercio, industria alimentare e turismo.

Inoltre, la crescita di un turismo legato all'ambiente rurale può avere importanti effetti di destagionalizzazione e decongestione delle aree.

Da ultimo, la creazione di itinerari è uno strumento di marketing territoriale in quanto, attraverso la promozione delle produzioni tradizionali di qualità, si facilita la conoscenza del territorio e del connubio territorio-prodotto, favorendo la conservazione, la promozione e la commercializzazione del patrimonio enogastronomico del territorio regionale e la protezione del prodotto tipico e della sua genuinità.

Nello specifico l'azione "**Creazione di itinerari tematico-culturali**" prevede la formazione di tre soggetti deputata alla acquisizione di tutte le competenze e le tecniche necessarie alla:

- valorizzazione del territorio e della sua identità attraverso la riscoperta delle tradizioni;
- qualificazione del settore terziario attraverso la promozione dei prodotti caratteristici della tradizione.

### **Risultati Attesi:**

La proposta progettuale si propone di raggiungere risultati specifici riferiti alle diverse cinque azioni previste:

#### **Azione 1)- Conservazione e Manutenzione**

- incremento delle iniziative per la gestione del paesaggio
- orientamento ed incremento di un turismo sostenibile ed appropriato
- avvio di un modello di riferimento per l'applicazione dei sistemi di qualità europei agli interventi per la manutenzione e lo sviluppo del territorio;



### **Azione 2) Controllo e vigilanza**

- contenere i danneggiamenti e i fenomeni di vandalismo;
- garantire maggiore protezione del patrimonio;  
trasferire fiducia agli utenti;
- trasferire valori deontologici agli utenti;

### **Azione 3) Divulgazione**

- miglioramento della conoscenza del patrimonio culturale ambientale-storico-artistico da parte della popolazione;
- Fornire supporti e linee guida per favorire la conoscenza del territorio diffondendo una rete di conoscenze socio-culturali e ambientali;

### **Azione 4) Censimento e Catalogazione dei beni culturali**

- la crescita socio-culturale- economica del territorio;  
l'incremento della percentuale di fruibilità dei "beni" presenti sul territorio
- l'incremento della percentuale di fruibilità dei "beni" presenti sul territorio;  
una maggior promozione del patrimonio culturale e ambientale;  
sensibilizzare maggiormente gli Enti pubblici e privati una maggior promozione del patrimonio culturale e ambientale;
- miglioramento della conoscenza del patrimonio culturale da parte della popolazione;

### **Azione 5) Creazione di itinerari tematico-culturali**

- Creazione di nuovi prodotti turistici e dei relativi pacchetti integrati di offerta turistica inerenti gli itinerari.
- Incremento dei flussi turistici, nazionali ed internazionali, in particolare nei periodi di bassa stagione e nelle aree interne;
- l'incremento delle visite guidate;
- sviluppare l'economia turistica.

<b>DETTAGLIO RESIDUI AL 31/12/2013</b>
--



<b>DA MANTENERE</b>
---------------------

<b>RESIDUI ATTIVI</b>
-----------------------

**TITOLO 2 - ENTRATE DERIVANTI DA CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI DI PARTE  
CORRENTE DALLA REGIONE, DALLO STATO E DA ALTRI SOGGETTI**

	2013
<b>ENTRATE PROGETTO SIL POR CAL. 2007/2013 FSE – Capitolo 23010001</b>  La voce si riferisce al saldo che l’Azienda deve ricevere dalla Regione Calabria relativamente al progetto SIL MISURE ANTICRISI POR CALABRIA FSE POR CALABRIA iniziato nel luglio del 2009, necessario per pagare il 30% delle forniture.	€ 86.339,39
<b>ENTRATE PROGETTO APPRENDISTATO - Capitolo 23010003</b>  La voce si riferisce al progetto “Osservatorio regionale dell’apprendistato” affidato ad Azienda Calabria Lavoro dal Dipartimento n.10, di cui ACL deve ricevere la liquidazione del restante 30%.	€ 48.743,21
<b>ENTRATE PROGETTO ANAGRAFE OBBLIGO- Capitolo 23010007</b>  La voce si riferisce al saldo (pari al 30%) che l’Azienda dovrà ricevere dalla Regione Calabria relativamente al progetto.	€ 140.000,00
<b>ENTRATE PROGETTO ASSISTENZA TECNICA PUBBLICA ISTRUZIONE - Capitolo 23010008</b>  La voce si riferisce ad un residuo relativo al progetto “Assistenza tecnica bandi di formaz. Profess. e politiche attive del lavoro” FSE 2007-2013, affidato ad Azienda Calabria Lavoro dal Dipartimento n. 10, conclusosi, da verificare con il Dipartimento.	€ 6.600,00
<b>ENTRATE PER ASSIST. TECNICA E GEST. PIANO POL. ATTIVE LAV. DELLA PROV. RC PER PERCETTORI DI AMMORTIZZATORI SOCIALI IN DEROGA – POR CAL. 2007/2013 – ASSE I OB. C – Capitolo 23010020</b>  La voce si riferisce alle somme che la Provincia di Rc riceve dalla Regione e che dovrà, a sua volta, trasferire all’Azienda per la gestione dei percettori di ammortizzatori sociali in deroga – Cassa Integrati	€ 8.818,00



<p>TRASFERIMENTI DALLA REGIONE OCCORRENTI PER IL FINANZIAMENTO ANNUALE DELL'AZIENDA PER SPESE DI FUNZIONAMENTO L.R. 5/2001 – <b>Capitolo 24010002</b></p> <p>La voce si riferisce al trasferimento delle somme che la Regione deve effettuare e relative al bilancio proprio dell'Azienda, necessarie per il funzionamento dell'Azienda stessa – ANNO 2013</p>	<p>€ 560.000,00</p>
<p>ENTRATE PROGETTO MONITORAGGIO URBANISTICA – Capitolo <b>24010015</b></p> <p>La voce si riferisce al saldo che il Dipartimento 8 deve liquidare all'Azienda per la diffusione dei risultati del progetto “Ricerca – indagine – azione di accompagnamento e monitoraggio sull'impatto occupazionale dei programmi comunitari di sviluppo urbano” – Risorse liberate su POR CALABRIA 2000/2006 – Asse V MISURA 5.1</p>	<p>€ 50.726,99</p>
<p>ENTRATE PROROGA PROGETTO SVILUPPO POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO WHY NOT - Capitolo <b>24010012</b></p> <p>La voce si riferisce al saldo della annualità 2011 per € 632.357,01 relativo alla gestione progetto di sviluppo politiche attive del lavoro per la ricollocazione sul mercato del lavoro degli ex why not l.r. 28/2008, non ancora liquidati dal Dipartimento 10, da verificare con il Dipartimento in sede di rendicontazione. Al residuo di € 72,00 relativo alla annualità 2012 accertato e mai liquidato dal Dip. 10 che sarà eliminato successivamente alla corretta verifica della annualità 2012 con il Dip. In sede di rendicontazione.</p>	<p>€ 632.429,01</p>
<p>ENTRATE PROGETTO “NATURA E TURISMO” – Capitolo <b>24010030</b></p> <p>La voce si riferisce alla somma che il Dipartimento 10 dovrà liquidare per la gestione del progetto</p>	<p>€ 793.337,24</p>

**TOTALE RESIDUI ATTIVI**

**€ 2.326.993,84**

\* \* \*



## RESIDUI PASSIVI

### AREA DI INTERVENTO 1 - SERVIZI GENERALI

<i><b>SPESE PER GLI ORGANI DELL'ENTE</b></i>	<b>2013</b>
<b>COMPENSI, INDENNITA` E RIMBORSI SPESE INERENTI AL DIRETTORE GENERALE</b> - Capitoli <b>12010101</b> , <b>12010102</b> , <b>12010108</b> e <b>12010112</b> La voce dei residui relativa al compenso per il Direttore Generale – Gest. Commiss. si riferisce: al saldo per stipendi, compensi altri assegni fissi etc., per oneri previdenziali e imposte (€ 24.140,51 + 41.000,00), all'indennità di trasferta e rimborso spese per € 1.500,00, nonché all'accantonamento quota TFR anno 2013 per € 10.230,00	€ 76.870,51
<b>INDENNITA` DOVUTE AI MEMBRI DEL COLLEGIO DEI REVISORI</b> - Capitolo <b>11010101</b> La voce esposta si riferisce al saldo delle competenze per il quarto trimestre 2013	€ 20.712,99
<b>INDENNITA' DI RISULTATO DIRETTORE GENERALE – Capitolo 12010111</b> La voce si riferisce all'indennità di ris. dovuta al Commiss. per l'anno 2013	€ 32.000,00
<b>TOTALE SPESE PER GLI ORGANI DELL'ENTE</b>	<b>€ 129.583,50</b>
<i><b>ONERI PER IL PERSONALE</b></i>	<b>2013</b>
<b>SPESE PER COMPETENZE ACCESSORIE PERS. DI AZIENDA – Capitolo 12010105</b> La voce costituisce un residuo relativo alle competenze accessorie riconosciute al personale di Azienda per l'anno 2012	€ 600,00



SPESE PER INDENNITA` DI TRASFERTA E RIMBORSO SPESE PER MISSIONI INERENTI AL PERSONALE DELL'AZIENDA– <b>Capitolo 12010106</b> La voce si riferisce ad un residuo di spesa per indennità di trasferta e rimborso spese missioni effettuate dal personale di Azienda, previa apposita autorizzazione, nel rispetto del limite di cui alla L.R. 69/2012.	€ 686,90
SPESE PER IL PERSONALE DISTACCATO, COMANDATO E/O IN UTILIZZO – <b>Capitolo 12010107</b>	€ 4.200,00
<b>TOTALE SPESE PERSONALE</b>	<b>€ 5.486,90</b>
<b>- SPESE GENERALI DI FUNZIONAMENTO</b>	2013
SPESE CONTRATTUALI PER FITTO LOCALI ADIBITI AD UFFICI DI AZIENDA - <b>Capitolo 12040101</b>	€ 10.027,02
SPESE PER MANUTENZIONI, RIPARAZIONI, ADATTAMENTO E SERVIZI VARI - <b>Capitolo 12040102</b>	€ 4.800,00
SPESE PER CONSUMI DI ILLUMINAZIONE, ACQUA, RISCALDAMENTO UFFICI - <b>Capitolo 12040103</b>	€ 4.800,00
SPESE STRAORDINARIE PER PULIZIE UFFICI E LOCALI - <b>Capitolo 12040104</b>	€ 18.840,00
SPESE PER ASSISTENZA MANUTENZIONI E RIPARAZIONI DI ATTREZZATURE, MACCHINE D'UFFICIO, IMPIANTI, MACCHINARI E MOBILI - <b>Capitolo 12040105</b>	€ 1.600,00
SPESE PER STAMPATI, REGISTRI, CANCELLERIA ED ACQUISTI VARI - <b>Capitolo 12040106</b>	€ 2.400,00
SPESE TELEFONICHE ORDINARIE - <b>Capitolo 12040107</b>	€ 6.400,00
SPESE POSTALI, TELEGRAFICHE E DI TRASPORTO MATERIALI - <b>Capitolo 12040108</b>	€ 5.000,00



ACQUISTO D'IMPIANTI ED ATTREZZATURE - Capitolo <b>12040109</b>	€ 5.000,00
ACQUISTO DI MOBILI ED ARREDI - Capitolo <b>12040110</b>	€ 5.000,00
ACQUISTO E RISCATTO MACCHINE ELETTRONICHE, COMPUTERS E MATERIALE INFORM. – Capitolo <b>12040111</b>	€ 6.000,00
SPESE PER IL MIGLIORAMENTO DELLA SICURAZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DEL LAVORO (D.LGS. 626/94) E ADEGUAMENTO AI SENSI DELLA LEGGE 818 (INCENDI) - Capitolo <b>12040115</b>	€ 3.568,40
SPESE INFORMATICHE, TELEFONICHE, DI TRASM. DATI E FUNZION. SIL - Capitolo <b>12040117</b>	€ 5.636,00
ACQUISTO DI SOFTWARE ED ATTREZZATURE VARIE - Capitolo <b>12040118</b>	€ 3.500,00
SPESE PER L'ACQUISTO DI LIBRI, RIVISTE, GIORNALI, ABBONAMENTI ED ALTRE PUBBLICAZIONI (SPESE CORRENTI OPERATIVE) - Capitolo <b>12040301</b>	€ 5.920,00
SPESE LEGALI NOTARILI E FISCALI PER CONSULENZE – Capitolo <b>12040403</b>	€ 609,09
SPESE DI GIUSTIZIA NEI CASI DI SOCCOMBENZA DELL'ENTE IN GIUDIZIO - Capitolo <b>12040404</b>	€ 1.500,00
SPESE PER IL FUNZIONAMENTO INCLUSI I GETTONI DI PRESENZA, I COMPENSI AI COMPONENTI E LE INDENNITA' DI MISSIONE ED IL RIMBORSO SPESE PER MEMBRI ESTRANEI ALL'AZIENDA, COMITATI, COMMISSIONI ED ALTRI - Capitolo <b>12040501</b>	€ 2.043,57
ONERI BANCARI PER IL SERVIZIO DI TESORERIA - Capitolo <b>12040901</b>	€ 2.341,05
SPESE DI RAPPRESENTANZA - Capitolo <b>12041001</b>	€ 5.200,00
IMPOSTE E TASSE – Capitolo <b>12041003</b>	€ 19.050,61
<b>TOT. AREA 1 - SERVIZI GENERALI</b>	<b>€ 119.235,74</b>



## AREA DI INTERVENTO 2 - SERVIZI FUNZIONI CENTRALIZZATE

	<b>2013</b>
<p><b>SPESE PER PROGETTO SVILUPPO POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO RICOLLOCAZ. LAV. L.R. 28/2008 – Capitolo 24010212</b></p> <p>La voce si riferisce agli impegni di spesa n. 143/2012 di € 178,04 che costituisce un residuo relativo alla gestione dei collaboratori di cui al bacino L.R. 28/08 per l'anno 2012 da verificare all'esito della rendicontazione e n. 83/2013 di € 302.580,99 che costituisce un residuo relativo all'anno 2013.</p>	€ 302.759,03
<p><b>SPESE PER PROGETTO “ENTER WORK” - Capitolo 24010218</b></p> <p>La voce si riferisce agli impegni di spesa n. 84/2013 e 101/2013, relativi al progetto "ENTER WORK- ORIENTAMENTO ITINERANTE IN CALABRIA" POR CALABRIA FSE 2007-2013 e costituisce un residuo necessario per completare i pagamenti dei collaboratori e dei relativi oneri.</p>	€ 31.579,01
<p><b>SPESE PER PROGETTO MONITORAGGIO URBANISTICA - Capitolo 24010214</b></p> <p>La voce si riferisce all'impegno di spesa n. 85/2012 – DC N. 76 DEL 2/8/2012 relativo alla proroga del progetto URBANISTICA-RIS. LIB. POR 2000/2006-ASSE V MIS. 5.1. Deve essere liquidata la somma necessaria per la diffusione dei risultati del progetto.</p>	€ 46.306,10
<p><b>SPESE PER PROGETTO NATURA E TURISMO - Capitolo 24010225</b></p> <p>La voce si riferisce agli impegni di spesa n. 131/2013 di € 653.200,91 e n. 132/2013 di € 140.136,33 relativi alla gestione del progetto.</p>	€ 793.337,24
<b>TOT. AREA 2 - SERVIZI FUNZIONI CENTRALIZZATE</b>	<b>€ 1.173.981,38</b>

## AREA DI INTERVENTO 3 - OSSERVATORIO SUL MERCATO DEL LAVORO

<p><b>SPESE DI PROMOZIONE OSSERVATORI TEMATICI E MERCATO DEL LAVORO E TIROCINI FORMATIVI - Capitolo 31010201</b></p> <p>La voce si riferisce all'impegno n. 102/2013 di € 1.200,00 relativo ad un residuo per servizio per la redazione del report annuale sull'osserv. merc. del lavoro, imp. n. 80/2013 e 129/2013 di complessivi € 31.570,00 per i tirocinio formativi avviati con il Tribunale di Reggio Calabria</p>	€ 32.870,00
---	-------------



<b>TOT. AREA 3 - OSSERVATORI SUL MERCATO DEL LAVORO</b>	<b>€ 32.870,00</b>
<b>TOTALE RESIDUI PASSIVI</b>	<b>€ 1.461.157,52</b>

\* \* \*

**RESIDUI PASSIVI DI PARTE CORRENTE PERENTI AGLI EFFETTI AMMINISTRATIVI  
REISCRITTI NEL BILANCIO DI COMPETENZA DELL'ESERCIZIO SUCCESSIVO, AI  
SENSI DELLA L. R. n. 8/2002. (Capitolo 7003101 della competenza anno 2013)**

Nel rispetto dell'art. 52 comma 2 della legge di contabilità regionale del 4 febbraio 2002 n. 8 e s.m.i., i residui passivi esposti nel capitolo "7003101" (nella parte di competenza 2013) sono relativi ad impegni di spese "correnti" perfezionati nei due anni precedenti e "conservati" in perenzione fino alla loro "eliminazione" e/o "prescrizione".

Detti residui passivi perenti al 31/12/2013 (reiscritti in competenza 2014 al capitolo "7003101") ammontano a € **1.103.828,69** per come riportati, per capitolo e impegno di origine, nella tabella che segue.

CAPITOLO	DESCRIZIONE	IMPEGNO al 1° gennaio 2013		NUOVA PERENZIONE	REIMPEGNI PERENZIONE	ELIMINAZIONI IN CHIUSURA	ATTUALE DISPONIBILITA`
		NR./ANNO	IMPORTO				
<b>11010102</b>	RIMBORSI SPESE AI COMPONENTI DEL COLLEGIO DEI REVISORI	<b>172/2011</b> <b>95/2012</b>	282,98	1.948,79		282,98	<b>1.948,79</b>
<b>12010101</b>	SPESE PER STIPENDI LORDI, COMPENSI, CONTR. DIVERSI A CARICO DELL'ENTE INERENTI DIR. GENERALE- GESTIONE COMMISSARIALE	<b>164/2011</b> <b>86/2012</b>	4.899,72	10.616,14			<b>15.515,86</b>
<b>12010102</b>	SPESE PER INDENNITA' DI TRASFERTA E RIMBORSO SPESE MISSIONI INERENTI AL DIRETTORE GENERALE	<b>202/2011</b> <b>35/2012</b> <b>76/2012</b> <b>113/2012</b>	3.654,31	1.153,99 6.000,00 2.000,00	761,40		2.892,91 1.153,99 6.000,00 <u>2.000,00</u> <b>12.046,90</b>



<b>12010108</b>	SPESE PER ONERI PREVID.LI ED ASSISTENZIALI E CONTRIBUTI DIVERSI A CARICO DELL'AZIENDA	<b>199/2011</b> <b>77/2012</b> <b>114/2012</b>	2.096,63	9.248,72 10.000,00	1.836,60	260,03 9.248,72 <u>10.000,00</u> <b>19.508,75</b>
<b>12010111</b>	SPESE PER INDENNITA' DI RISULTATO DIRETTORE GENERALE AL LORDO	<b>201/2011</b>	40.000,00		40.000,00	0
<b>12010112</b>	SPESE ACCANTONAMENTO TFR DIRETTORE GENERALE	<b>200/2011</b> <b>116/2012</b>	10.230,00	10.230,00		10.230,00 <u>10.230,00</u> <b>20.460,00</b>
<b>12040101</b>	SPESE CONTRATTUALI , CONDOMINIALI,PER FITTO LOCALI ADIBITI AD UFFICI DELL'AZIENDA	<b>170/2011</b>	1.027,02		1.027,02	0
<b>12040102</b>	SPESE PER MANUTENZIONI, RIPARAZIONI, ADATTAMENTO E SERVIZI VARI	<b>157/2010</b> <b>205/2011</b> <b>119/2012</b> <b>totale</b>	45,96 <u>2.335,55</u> <b>2.381,51</b>	5.204,30		45,96 2.335,55 <u>5.204,30</u> <b>7.585,81</b>
<b>12040103</b>	SPESE PER CONSUMI DI ILLUMINAZIONE, ACQUA, RISCALDAMENTO UFFICI	<b>87/2012</b> <b>120/2012</b>		1.015,66 2.500,00		<b>3.515,66</b>
<b>12040104</b>	SPESE STRAORDINARIE PER PULIZIE UFFICI E LOCALI	<b>159/2010</b> <b>214/2011</b> <b>138/2012</b> <b>139/2012</b> <b>totale</b>	780,00 <u>18.096,00</u> <b>18.876,00</b>	18.720,00 <u>120,00</u> 18.840,00		<b>780,00</b> <b>18.096,00</b> <b>18.720,00</b> <u>120,00</u> <b>37.716,00</b>
<b>12040105</b>	SPESE PER ASSISTENZA, MANUT., RIPARAZIONI DI ATTREZZATURE, IMPIANTI, MACCHINARI E MOBILI	<b>207/2011</b> <b>121/2012</b>	740,00	2.000,00		<b>2.740,00</b>
<b>12040106</b>	SPESE PER STAMPATI, REGISTRI, CANCELLERIA ED ACQUISTI VARI	<b>74/2011</b> <b>122/2012</b>	400,00	4.600,00		<b>5.000,00</b>
<b>12040107</b>	SPESE TELEFONICHE ORD.	<b>88/2012</b>		7.107,80		<b>7.107,80</b>
<b>12040108</b>	SPESE POSTALI, TELEGRAFICHE E TRASPORTO MATERIALI	<b>142/2011</b> <b>89/2012</b>	900,64	850,00	250,00	650,64 <u>850,00</u> <b>1.500,64</b>



<b>12040109</b>	ACQUISTO IMPIANTI E ATTREZZATURE	<b>89/2009</b> <b>123/2012</b>	0,06 2.346,60			<b>2.346,66</b>
<b>12040110</b>	ACQUISTO MOBILI ED ARREDI	<b>124/2012</b>		1.500,00		<b>1.500,00</b>
<b>12040111</b>	ACQUISTO E RISCATTO DI MACCHINE ELETR., COMPUTERS E MAT. INF.	<b>134/2009</b> <b>203/2011</b> <b>209/2011</b> <b>125/2012</b> <b>totale</b>	550,94 668,69 <u>41,43</u> 1.340,60 <b>1.261,06</b>		325,77 668,69 41,43 1.035,89	225,17 0 0 1.340,60 <b>1.565,77</b>
<b>12040112</b>	SPESE PER PUBBLICITA' ED INSERZIONI INTERNET (SITO, PORTALE, PIANO DI COMUNIC.)	<b>53/2009</b> <b>132/2009</b> <b>126/2012</b>	3,20 <u>38,40</u> <b>41,60</b>		740,00	<b>781,60</b>
<b>12040114</b>	SPESE CONTRATTUALI, REGISTR. ATTI, IMPOSTA PUBBLIC.	<b>121/2009</b> <b>164/2010</b> <b>161/2011</b> <b>totale</b>	1.971,86 500,00 1.000,00 <b>3.471,86</b>			<b>3.471,86</b>
<b>12040115</b>	SPESE SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DEL LAVORO (DLGS 626/94)	<b>127/2012</b>		1.000,00		<b>1.000,00</b>
<b>12040117</b>	SPESE IFORMATICHE, TELEFONICHE, DI TRASMISSIONE DATI E FUNZIONAMENTO PER IL SIL	<b>140/2012</b>		7.847,29		<b>7.847,29</b>
<b>12040118</b>	ACQUISTO SOFTWARE ED ATTREZZATURE VARIE	<b>63/2008</b> <b>111/2009</b> <b>131/2009</b> <b>141/2012</b> <b>Totale</b>	7.192,12 896,22 591,85 1.604,62 <b>8.680,19</b>			<b>10.284,81</b>
<b>12040201</b>	SPESE PER ORGAN. E PARTECIP. CONVEGNI, CONGRESSI, MANIF. PER LA COMUNIC. E INFORM. ISTIT.	<b>211/2011</b> <b>129/2012</b>	1.150,35 1.800,00			<b>2.950,35</b>
<b>12040301</b>	SPESE PER ACQUISTO LIBRI, GIORN, RIV, STAMPE, OP. ARTIST.	<b>44/2009</b> <b>212/2011</b> <b>130/2012</b> <b>totale</b>	1.008,40 352,00 2.650,00 <b>1.360,40</b>		1.008,40 352,00 1.360,40	0 0 <u>2.650,00</u> <b>2.650,00</b>



<b>12040403</b>	SPESE LEGALI, NOTARILI, FISCALI E PER CONSULENZE	<b>196/2011</b>	1.744,29		1.700,00		44,29
		<b>105/2012</b>		1,65			1,65
		<b>110/2012</b>		<u>1.076,56</u>			<u>1.076,56</u>
		<b>totale</b>		<b>1.078,21</b>			<b>1.122,50</b>
<b>12040404</b>	SPESE DI GIUSTIZIA A CARICO DEL BILANCIO DELL'AZIENDA IN CASO DI SOCCOMBENZA DELL'ENTE IN GIUDIZIO.	<b>43/2007</b>	59.253,81				<b>70.523,02</b>
		<b>45/2007</b>	610,64				
		<b>46/2007</b>	130,76				
		<b>48/2007</b>	4.675,89				
		<b>68/2008</b>	2.860,91				
		<b>213/2011</b>	<u>1.500,00</u>				
		<b>93/2012</b>	69.032,01				
<b>132/2012</b>		0,24					
			1.490,77				
<b>12040405</b>	SPESE EX ART. 20 L. 7/8/97 N. 266 (CAP. 21010002 ENTRATA)	<b>9/2004</b>	396,40			396,40	<b>7.156,18</b>
		<b>75/2008</b>	<u>7.156,18</u>				
			<b>7.552,58</b>				
<b>12040501</b>	SPESE FUNZIONAMENTO INCLUSI GETTONI DI PRESENZA, COMPENSI, AI COMPONENTI E INDENNITA` DI MISSIONE RIMBORSO SPESE PER MEMBRI ESTRANEI ALL'AZIENDA, COMMISSIONI	<b>75/2010</b>	10,00				10,00
		<b>129/2011</b>	<u>7.663,78</u>				7.293,78
		<b>133/2012</b>				370,00	<u>1.387,47</u>
		<b>Totale</b>	<b>7.673,78</b>		1.387,47		<b>8.691,25</b>
<b>12040701</b>	SPESE PER STUDI, RICERCHE, PUBBLIC., CONSUL..	<b>127/2009</b>	482,15				<b>482,15</b>
<b>12040901</b>	ONERI BANCARI PER IL SERVIZIO DI TESORERIA	<b>128/2009</b>	872,53				<b>872,53</b>
<b>12041001</b>	SPESE DI RAPPRESENTANZA	<b>67/2012</b>			143,07		<b>143,07</b>
<b>12041002</b>	SPESE PER LA STIPULA DI ASSICURAZIONE RELATIVA ALL'IMMOBILE SEDE DI AZIENDA CALABRIA LAVORO	<b>125/2009</b>	1.500,00			1.500,00	
<b>24010202</b>	SPESE PER IL MONITORAGGIO e OBBLIGO FORMATIVO	<b>47/2007</b>	13.347,55				28.379,16
		<b>99/2009</b>	<u>15.031,61</u>				
		<b>Totale</b>	28.379,16				
<b>24010203</b>	PROGETTO SIL POR CAL. 2007/2013 FSE	<b>6/2004</b>	24.335,02			24.335,02	<b>82.007,17</b>
		<b>20/2009</b>	152,76			152,76	
		<b>79/2009</b>	<u>85.077,17</u>			3.070,00	
		<b>Totale</b>	<b>109.564,95</b>			24.487,78	



<b>24010204</b>	SPESE PER MONITORAGGIO FONDI STRUTTURALI PROG. APPRENDISTATO	<b>36/2009</b>	1.172,34			1.172,34
		<b>89/2010</b>	<u>40.352,62</u>		5.762,21	<u>34.590,41</u>
		<b>Totale</b>	<b>41.524,96</b>			<b>35.762,75</b>
<b>24010205</b>	SPESE PROGETTO FORMAZIONE CONTINUA	<b>32/2008</b>	597,00		597,00	0
<b>24010207</b>	SPESE PROGETTO DI MONITORAGGIO PUBBLICA ISTRUZIONE	<b>53/2008</b>	27,19			27,19
		<b>18/2009</b>	<u>4.159,41</u>			<u>4.159,41</u>
		<b>Totale</b>	<b>4.186,60</b>			<b>4.186,60</b>
<b>24010208</b>	SPESE PROGETTO ANAGRAFE DELL'OBBLIGO	<b>78/2008</b>	123.297,46		15.643,10	<b>107.654,36</b>
<b>24010209</b>	SPESE PROG. ASSIST. TECNICA P.I. POR CALAB. 2007/2013	<b>90/2009</b>	12.916,95			<b>12.916,95</b>
<b>24010212</b>	SPESE PROG. SVILUPPO POL. ATT. LAV. – L.R. 28/08	<b>114/2009</b>	690,00		690,00	<b>576.959,28</b>
		<b>180/2010</b>	576.959,28			
<b>24010215</b>	SPESE PROGETTO INDAGINE SULLE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO L.R. 8/2010	<b>173/2010</b>	52.111,24		52.111,24	0
<b>24010216</b>	PROGETTO ASSISTENZA TECNICA ASSE IV CAPITALE UMANO POR CALABRIA FSE 2007-2013- DIP. 11	<b>158/2011</b>	400,63			<b>400,63</b>
<b>24010217</b>	PROG. PONTE SULLO STRETTO DI MESSINA	<b>157/2011</b>	90.917,53		90.917,53	0
<b>24010218</b>	PROG. ENTER WORK - ORIENTAMENTO ITINERANTE IN CALABRIA	<b>165/2011</b>	265.891,84		265.891,84	0
<b>24010219</b>	PROGRAMMA STAGES - CONSIGLIO REG. CALABRIA	<b>193/2011</b>	10.006,92		10.006,92	0
<b>24010220</b>	PROG. ASSISTENZA TECNICA E MONITOR. A SUPPORTO DEL POR CAL 2007/2013-ASSE IV ASSIT. TECNICA OB. O.1	<b>197/2011</b>	760.013,60		760.013,60	0
<b>24010222</b>	POR CALABRIA 2007/2013- ASSE I-OB. C-ASSIST. TECNICA E GEST. PIANO POL. ATTIVE LAV. PROV. RC PERCETTORI AMMOR. SOC. IN DEROGA	<b>218/2011</b>	62.549,61		58.604,36	<b>3.945,25</b>
<b>31010201</b>	SPESE DI FUNZIONAMENTO OSSERVATORI TEMATICI, MERCATO DEL LAVORO E	<b>169/2011</b>	175,00			175,00
		<b>216/2011</b>	<u>10.379,32</u>		10.379,32	



	TIROCINI FORMATIVI	137/2012		21.785,45			<u>21.785,45</u>
		Totale	10.554,32				21.960,45
TOTALE			2.340.873,72	140.029,72	417.699,06	959.375,69	1.103.828,69

Una nota particolare va dedicata ai residui perenti più significativi che si dettagliano come in appresso:

**- capitolo 12040104 € 37.716,00**

Si riferisce alle somme per il servizio di pulizia relativamente agli anni 2011 e 2012 accantonate in quanto il soggetto beneficiario è risultato inadempiente all'esito della ispezione ad Equitalia.

Il pignoramento presso terzi effettuato da Equitalia è stato sospeso dal GE con ordinanza dell'1 marzo 2012. Pertanto, si è provveduto ad accantonare le somme.

**- capitolo 12040117 € 7.847,29**

Si riferisce alle spese per linee SIL, nonché per assistenza e manutenzione sul relativo sistema.

**- capitolo 12040404 € 67.532,01**

La voce si riferisce alla lunga e articolata vicenda legale-economica intercorsa con il collegio dei revisori della precedente gestione (luglio/2001-giugno/2004).

In particolare l'impegno n.43/2007 riguarda le maggiori somme riconosciute agli eredi dell'allora presidente del collegio dei revisori dott. Desio Calveri e di cui al decreto ingiuntivo n.6/2005 e gli impegni nn. 45/2007, 46/2007, 48/2007 e imp. 68/2008 si riferiscono ad altri oneri relativi alla predetta vicenda legale-economica (spese pubblicazione sentenze, interessi, spese legali, compensi professionali per la rappresentanza legale dell'Azienda in giudizio e relative ritenute fiscali).

**- capitolo 24010203 € 82.077,17**

La voce si riferisce all'impegno di spesa n. 79/2009 relativo al progetto SIL. Si tratta di un residuo necessario per completare i pagamenti delle forniture acquisite nell'ambito del progetto. Si è in attesa della relativa liquidazione da parte del Dipartimento 10.

**- capitolo 24010204 € 35.762,75**

La voce si riferisce all'impegno di spesa n. 89/2010 di € 34.590,41 relativo al progetto "osservatorio regionale dell'apprendistato", di cui il Dipartimento 10 deve liquidare il saldo, necessario per completare i pagamenti dei collaboratori. L'impegno n. 36/2009 di € 1.172,34 è relativo al primo progetto "apprendistato" e necessita di verifica con il Dipartimento 10.

**- capitolo 24010208 € 107.654,36**

La voce si riferisce all'impegno di spesa n. 78/2008 relativamente al progetto di Anagrafe dell'Obbligo affidato ad Azienda Calabria Lavoro dal Dipartimento n.10, con decreto n.19814 del 28/11/2008; progetto avviato nell'anno 2009. Il progetto si è concluso e la Regione deve erogare il saldo.



**- capitolo 24010212 € 577.959,28**

La voce si riferisce all'impegno di spesa n. 180/2010, relativo alla gestione dei lavoratori di cui alla L.R. 28/08 e costituisce un residuo relativo alla annualità 2011, da verificare in sede di rendicontazione.

**- capitolo 31010201 € 21.960,45**

La voce si riferisce all'importo residuo dell'impegno n. 169/2011 relativo alla quota inail da pagare per il tirocinio di un disabile conclusosi, nonché al residuo dell'impegno n. 137/2012 (di nuova formazione) da utilizzare per i tirocini formativi.

**RESIDUI ATTIVI AL 31.12.13 € 2.326.993,84**

**Avanzo di cassa al 31/12/2013 è pari ad € 333.959,12**

**I RESIDUI PASSIVI AL 31/12/2013 = € 1.461.157,52**

**Avanzo di amministrazione al 31/12/2013 = € 1.199.795,44**

**Il Commissario**

***Avv. Pasquale Melissari***

