

Deliberazione della Giunta Regionale 19 marzo 2012, n. 66-3576

L.R. 34/2008, art. 4 comma 1 lett. b e art. 21 comma 3 lett. a. Definizione degli standard qualitativi di servizio per gli operatori pubblici e privati idonei ad erogare servizi al lavoro nel territorio regionale. Approvazione del Repertorio degli Standard dei Servizi regionali per il Lavoro.

A relazione dell'Assessore Porchietto:

Visto il Dlgs. 297/2002, articolo 1 lettera g) che individua quali "servizi competenti", i centri per l'impiego di cui all'articolo 4, comma 1, lettera e) del decreto legislativo 23 dicembre 1997, n. 469, e gli altri organismi autorizzati o accreditati a svolgere le previste funzioni, in conformità delle norme regionali e delle Province Autonome di Trento e di Bolzano;

preso atto che l'articolo 3 del Dgs. 181/2000, poi modificato dall'articolo 4 del Dlgs. 297/2002 stabilisce che, al fine di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e contrastare la disoccupazione di lunga durata, i servizi competenti sottopongono i soggetti di cui all'articolo 1, comma 2 del predetto decreto, ad interviste periodiche e ad altre misure di politica attiva secondo le modalità definite ed offrendo almeno i seguenti interventi:

- a) colloquio di orientamento entro tre mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione;
- b) proposta di adesione ad iniziative di inserimento lavorativo o di formazione o di riqualificazione professionale od altra misura che favorisca l'integrazione professionale,

nei confronti:

- 1) degli adolescenti, dei giovani e delle donne in cerca di reinserimento lavorativo, non oltre quattro mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione;
- 2) degli altri soggetti a rischio di disoccupazione di lunga durata, non oltre sei mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione;

considerato che le attività relative alle misure volte a favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e a contrastare la disoccupazione di lunga durata sopra elencate, devono essere obbligatoriamente erogate ai cittadini dai servizi competenti garantendo loro la gratuità dell'accesso ai servizi;

ritenuto che la presa in carico delle persone da parte dei servizi competenti debba essere effettuata tenendo conto della complessità della domanda da loro espressa e, pertanto, i predetti servizi competenti devono assicurare la gamma completa di prestazioni a supporto dell'inserimento o del re-inserimento lavorativo da articolare in base al fabbisogno individuale dell'utente;

visto il Dlgs. 10 settembre 2003, n. 276: "Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30" e in particolare l'articolo 7, comma 2, lett. a), che individua come aree oggetto di cooperazione tra i servizi pubblici e operatori privati, autorizzati, ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 4, 5 e 6 del medesimo decreto, o accreditati ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 7 del medesimo decreto,:

- le funzioni di incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- la prevenzione della disoccupazione di lunga durata;
- la promozione dell'inserimento lavorativo dei lavoratori svantaggiati;
- il sostegno alla mobilità geografica del lavoro;

vista la legge regionale 22 dicembre 2008, n. 34: “Norme per la promozione dell’occupazione, della qualità, della sicurezza e regolarità del lavoro”, e in particolare l’articolo 21, comma 2 che prevede che gli operatori pubblici e privati accreditati svolgano, anche mediante l'utilizzo delle risorse pubbliche, le attività di:

- fornitura di servizi di orientamento finalizzati all’inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro dei soggetti mediante misure di miglioramento dell’occupabilità e di accompagnamento alla ricerca di lavoro;
- fornitura servizi di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o relativi ad altre misure o iniziative di politica attiva del lavoro che favoriscano l’integrazione professionale, l’inserimento o il reinserimento lavorativo;
- completamento in via non sostitutiva della gamma dei servizi erogati dai centri per l’impiego delle province;
- realizzazione di interventi specializzati a favore di determinate categorie di utenti in un’ottica di integrazione dei servizi erogati dai centri per l’impiego;

considerata la necessità di operare una sistematizzazione dei servizi al lavoro previsti ai citati articoli 3 del Dlgs.181/2000, 7 del Dlgs. 276/2003, e 21 della L.R.34/2008, riconducendoli a due aree di servizio ripartite in relazione al destinatario e suddivise nelle seguenti articolazioni:

A. servizi alle persone:

- A.1 informazione;
- A.2 accoglienza - primo filtro e presa in carico;
- A.3 orientamento professionale;
- A.4 consulenza orientativa;
- A.5 accompagnamento al lavoro;
- A.6 incrocio domanda/offerta di lavoro;

B. servizi ai datori di lavoro:

- B.1 promozione e *scouting*;
- B.2 informazione e accesso ai Servizi;
- B.3 consulenza,
- B.4 incontro domanda/offerta di lavoro;

visto l’articolo 4, comma 1, lett. b) della legge n. 34/2008 che attribuisce alla Regione la definizione di standard qualitativi, le linee guida di valutazione e di certificazione dei risultati raggiunti dai servizi al lavoro;

visto l’articolo 21, comma 3 lett. a della legge n. 34/2008 che prevede il rispetto di standard omogenei di servizio e la garanzia di gratuità dell’accesso alle prestazioni da parte dei lavoratori quali criteri per l’erogazione di servizi al lavoro nel territorio regionale;

visto l’articolo 22 della L.R. 34/2008 che prevede che la Giunta regionale predisponga un apposito catalogo recante il repertorio dei servizi per il lavoro;

vista la D.G.R. 30 – 6460 del 01/07/2002 “Masterplan dei Servizi per l’Impiego”;

vista la D.G.R. 54 – 14984 del 07/03/2005 “Quadro unitario regionale delle competenze degli operatori dei servizi per l’impiego”;

vista la D.D. 628 del 12/11/2010 che approva, tra l'altro, i "Modelli per la realizzazione degli interventi di accoglienza, orientamento professionale, accompagnamento al lavoro per le lavoratrici e i lavoratori colpiti dalla crisi economica";

considerata l'opportunità di portare a sistema e consolidare le attività svolte dai servizi al lavoro al fine di assicurare prestazioni di qualità omogenee su tutto il territorio regionale, migliorando il grado di efficienza ed efficacia delle strutture impegnate nell'erogazione dei sopra indicati servizi al lavoro;

ritenuto, pertanto, necessario definire, nelle more della adozione a livello nazionale dei livelli essenziali delle prestazioni per i servizi per l'Impiego, gli standard minimi qualitativi dei servizi al lavoro sopra individuati, così come previsto dal sopraccitato articolo 4, comma 1, lett. b), della L.R. 34/2008, contenenti:

- finalità: definizione degli obiettivi/risultati del servizio verso l'utente;
- attività: descrizione sintetica delle attività che costituiscono il servizio;
- modalità e durata: erogazione individuale e/o di gruppo e durata minima prevista;
- processo e output: descrizione del percorso per accedere al servizio e indicazione degli output fisici della sua erogazione;
- precondizioni tecnico-strutturali, professionali e operative: indicazione degli elementi che qualificano la prestazione di servizio;
- indicatori fisici e dimensioni di analisi;

come descritto nel "Repertorio degli Standard dei Servizi regionali per il Lavoro", allegato alla presente deliberazione di cui è parte integrante;

ritenuto, altresì, necessario che ai suddetti standard debbano attenersi tutti i soggetti costituenti il sistema regionale dei servizi per l'impiego ai sensi dell'articolo 19 della L.R. 34/2008;

considerata, infine, la necessità di demandare alla Direzione regionale Istruzione Formazione Professionale e Lavoro gli atti necessari a dare esecuzione al presente provvedimento ivi compresa la definizione di un modello idoneo a rendere omogenea la strumentazione per regolare le relazioni di reciproco impegno tra il soggetto utente e l'operatore del sistema regionale dei servizi per l'impiego e le eventuali modifiche ai contenuti dettagliati nell'Allegato alla presente deliberazione, nel rispetto delle finalità ivi previste;

preso atto del parere della Commissione di concertazione, di cui all'art. 11 della L.R. 34/2008, espresso nella adunanza del 23/02/2012 favorevole alla proposta della Giunta regionale;

preso atto del parere del Comitato al lavoro e formazione professionale, di cui all'art. 10 della L.R. 34/2008, espresso nella adunanza del 29/11/2011 favorevole alla proposta della Giunta regionale;

vista la L.R. 28 luglio 2008, n. 23, "Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale";

tutto ciò premesso, la Giunta Regionale, unanime,

delibera

Di stabilire che i servizi al lavoro di cui all'articolo 3 del Dlgs.181/2000, all'articolo 7 del Dlgs. 276/2003 e all'articolo 21 comma 3 lett. a della L.R. 34/2008 sono ricondotti a due aree di servizio ripartite in relazione al destinatario e suddivise nelle seguenti articolazioni:

A. servizi alle persone:

- A.1 informazione;
- A.2 accoglienza - primo filtro e presa in carico;
- A.3 orientamento professionale;
- A.4 consulenza orientativa;
- A.5 accompagnamento al lavoro;
- A.6 incrocio domanda/offerta di lavoro;

B. servizi ai datori di lavoro:

- B.1 promozione e *scouting*;
- B.2 informazione e accesso ai Servizi;
- B.3 consulenza,
- B.4 incontro domanda/offerta di lavoro;

Di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, gli standard minimi qualitativi dei servizi al lavoro sopra individuati, così come previsto dagli articoli 4, comma 1, lett. b), e 21, comma 3 lett. a, della L.R. 34/2008, contenenti:

- finalità: definizione degli obiettivi/risultati del servizio verso l'utente;
- attività: descrizione sintetica delle attività che costituiscono il servizio;
- modalità e durata: erogazione individuale e/o di gruppo e durata minima prevista;
- processo e output: descrizione del percorso per accedere al servizio e indicazione degli output fisici della sua erogazione;
- precondizioni tecnico-strutturali, professionali e operative: indicazione degli elementi che qualificano la prestazione di servizio;
- indicatori fisici e dimensioni di analisi;

come descritto nel "Repertorio degli Standard dei Servizi regionali per il Lavoro", allegato alla presente deliberazione di cui è parte integrante e sostanziale;

Di demandare alla Direzione regionale Istruzione Formazione Professionale e Lavoro gli atti necessari a dare esecuzione al presente provvedimento ivi compresa la definizione di un modello idoneo a rendere omogenea la strumentazione per regolare le relazioni di reciproco impegno tra il soggetto utente e l'operatore del sistema regionale dei servizi per l'impiego e le eventuali modifiche tecniche ai contenuti dettagliati nell'Allegato alla presente deliberazione, nel rispetto delle finalità ivi previste.

Di stabilire che ai suddetti standard dovranno attenersi tutti i soggetti costituenti il sistema regionale dei servizi per l'impiego ai sensi dell'articolo 19 della L.R. 34/2008.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. 22/2010.

(omissis)

Allegato

ALLEGATO

Repertorio degli standard dei servizi regionali per il lavoro

Premessa

La Regione Piemonte definisce, in linea con quanto previsto dalle indicazioni normative nazionali e dalla legislazione regionale, un **repertorio di standard minimi dei servizi regionali** per il lavoro, rivolti alle persone e ai datori di lavoro, in coerenza con le indicazioni normative nazionali in termini di livelli essenziali delle prestazioni.

L'obiettivo di tale repertorio è:

- dotare il territorio regionale di standard minimi per l'erogazione dei servizi per il lavoro, comuni a tutta la rete dei soggetti pubblico/privati;
- garantire la trasparenza e la tracciabilità dei servizi di politica attiva;
- supportare l'attività di monitoraggio e valutazione dell'andamento dei programmi di intervento e del raggiungimento dei risultati attesi.

Di seguito vengono elencati gli standard regionali di servizi articolati in **due tipologie**: tipologia A Servizi alle persone, tipologia B Servizi ai datori di lavoro.

Tipologia A Servizi alle persone:

- A.1 Informazione;
- A.2 Accoglienza - primo filtro e/o presa in carico della persona;
- A.3 Orientamento professionale;
- A.4 Consulenza orientativa;
- A.5 Accompagnamento al lavoro;
- A.6 Incontro domanda/offerta di lavoro.

Tipologia B Servizi ai datori di lavoro:

- B.1 Promozione e *scouting*;
- B.2 Informazione e accesso ai servizi;
- B.3 Consulenza;
- B.4 Incontro domanda/offerta di lavoro.

Non vengono standardizzati nel presente documento alcuni servizi che restano **funzione esclusiva** dei Centri Per l'Impiego (CPI) quali gli avviamenti alla pubblica amministrazione (art. 16, L. 56/87), il collocamento obbligatorio delle persone disabili (L. 68/99), iscrizione alle liste di mobilità L. 236/93.

La definizione delle prestazioni standard è stata effettuata in coerenza con la L.R. 34/2008, con il Masterplan dei Servizi per l'Impiego (D.G.R. n.30 – 6460 del 01/07/2002) e sulla base delle prassi diffuse presso i Centri Per l'Impiego del Piemonte raccolte nel Catalogo recante il repertorio dei servizi per il lavoro e dei Modelli utilizzati nell'ambito della Direttiva crisi (D.G.R. n.84 – 12006 del 04/08/2009).

Ciascuno standard di servizio regionale è descritto in un'apposita scheda di sintesi suddivisa nei seguenti campi:

- **finalità**: definizione degli obiettivi/risultati del servizio verso l'utente;
- **attività**: descrizione sintetica delle attività che costituiscono il servizio;
- **modalità e durata**: modalità di erogazione (individuale e/o di gruppo) e durata minima;
- **modalità di accesso**: descrizione del percorso dell'utente per accedere al servizio;
- **output**: indicazione degli output minimi del servizio; ulteriori output specifici potranno essere indicati all'interno degli Atti programmatici regionali;

- **precondizioni:** indicazione degli elementi che qualificano la prestazione di servizio classificati in:
 - ✓ *tecnico-strutturali:* risorse strumentali e logistiche, attrezzature informatiche;
 - ✓ *professionali:* capacità e conoscenze richieste agli operatori del servizio;
 - ✓ *operative:* metodologie e strumenti adottati per l'erogazione del servizio e la registrazione e il monitoraggio dei dati.

I 'descrittori' delle precondizioni rappresentano elementi costitutivi e qualificanti della singola prestazione e del processo di servizio nel suo insieme, e come tali potranno essere oggetto di valutazione, secondo modalità definite nei singoli atti di programmazione regionale.

Il sistema regionale degli standard dei servizi definisce, inoltre, **precondizioni specifiche in riferimento a target complessi** inerenti a servizi rivolti a destinatari rientranti nell'area dello svantaggio.

I riferimenti e gli ambiti di applicazione di tali precondizioni sono riportati, nella tabella "Precondizioni specifiche in riferimento a target complessi" e costituiscono un'estensione degli standard minimi regionali. Gli ambiti di applicazione di tali riferimenti possono essere estesi in funzione della programmazione di misure di politica attiva rivolte a ulteriori specifiche categorie di utenti.

L'attività di mediazione interculturale si configura come azione trasversale e di supporto a tutte le prestazioni di servizio che saranno rivolte a persone straniere con difficoltà di carattere linguistico e culturale.

Ai fini del controllo e della valutazione delle prestazioni erogate, si individuano gli indicatori fisici per il monitoraggio dei servizi regionali per il lavoro, che possono essere integrati dai successivi atti di programmazione.

I servizi standard si caratterizzano per modularità flessibilità e personalizzazione e sono definiti in funzione delle specifiche esigenze dell'utente mediante il **Patto di Servizio** e il **Piano di Azione Individuale**.

Il Patto di Servizio è lo strumento di acquisizione del consenso dell'utente alla fruizione dei servizi per il lavoro e di sottoscrizione dei reciproci impegni.

Il Piano di Azione Individuale è lo strumento che contiene la pianificazione operativa dei servizi concordati e ne garantisce la tracciabilità.

Schede degli standard dei servizi regionali

Tipologia A: Servizi alle persone

A. SERVIZI ALLE PERSONE		1. INFORMAZIONE
FINALITÀ		Sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sul sistema dei servizi offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione e sulle modalità di accesso • Rinvio ad altri servizi specialistici della rete (per lo svantaggio, per la formazione etc.) • Rinvio al servizio di accoglienza e/o presa in carico per la firma del Patto di Servizio • Messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro
MODALITÀ E DURATA		Individuale a sportello, la durata dipende dal tipo di richiesta
MODALITÀ DI ACCESSO		<ul style="list-style-type: none"> • L'utente vi accede da qualsiasi punto della rete pubblico/privata regionale
OUTPUT		<ul style="list-style-type: none"> • Rinvio ad altro servizio
PRE CONDIZIONI	TECNICO-STRUTTURALI	<p>Accesso allo sportello con spazio per l'attesa Bachecca per le opportunità lavorative Spazio attrezzato per auto-consultazione di materiali informativi, anche in lingua straniera Sito internet aggiornato con informazioni su servizi e misure attive</p>
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ' Identificare le differenti tipologie di utente e le linee di servizio o i servizi territoriali esterni più appropriati Individuare le fonti informative più adatte Garantire la correttezza e la completezza delle informazioni Comunicare e relazionarsi in modo efficace con le differenti tipologie di utenti</p> <p>CONOSCENZE Offerta di servizi e diritti/doveri per l'accesso e la fruizione degli stessi Quadro normativo Dinamiche del mercato del lavoro locale Tecniche per l'ascolto attivo e di espressione e comunicazione</p>
	OPERATIVE	<p>Aggiornamento costante delle informazioni Strumenti di consultazione delle offerte <i>on-line</i></p>

A. SERVIZI ALLE PERSONE		2. ACCOGLIENZA - PRIMO FILTRO e/o PRESA IN CARICO DELLA PERSONA
FINALITÀ		Garantire all'utente la possibilità di richiesta e rilascio della DID - la cui certificazione è di competenza dei CPI, con relativa acquisizione dello status professionale - di aggiornare la propria scheda anagrafico-professionale e di essere preso in carico mediante colloquio individuale per la sottoscrizione del Patto di Servizio.
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • Lettura e rilevazione del bisogno professionale e di servizi espresso dall'utente • Presentazione delle finalità e delle modalità di funzionamento del servizio di presa in carico • Verifica della presenza a sistema della DID e aggiornamento scheda anagrafica e professionale del lavoratore • Recepimento DID, invio informatico della richiesta di certificazione status al CPI e indicazione sulle modalità di rilascio e ritiro • Funzione di primo filtro verso gli altri servizi di politica attiva • Raccolta adesione e stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni e invio ai servizi di politica attiva
MODALITÀ E DURATA		Incontri di gruppo (in caso di prese in carico collettive da aziende o convocazioni relative a progetti): minimo 1 h Incontri individuali: minimo 30 minuti
MODALITÀ DI ACCESSO		<ul style="list-style-type: none"> • L'utente vi accede da qualsiasi punto della rete pubblico/privata regionale o in modo contestuale all'erogazione del servizio di informazione
OUTPUT		<ul style="list-style-type: none"> • Registrazione o aggiornamento scheda anagrafica su SILP • In caso di prosecuzione del percorso Patto di Servizio sottoscritto e registrato su SILP (nel caso di mancata firma l'informazione viene registrata dal sistema informativo)
PRE CONDIZIONI	TECNICO STRUTTURALI	Accesso allo sportello con spazio per l'attesa Spazio dedicato per il colloquio individuale Sito internet aggiornato con informazioni su servizi e misure attive
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ' Identificare le differenti tipologie di utente e le linee di servizio o i servizi territoriali esterni più appropriati Identificare gli obiettivi e interpretare i bisogni al fine di definire la domanda dell'utente Ipotizzare possibili percorsi di scelta Indagare capacità, potenzialità, interessi e attitudini dell'utente</p> <p>CONOSCENZE Offerta di servizi e diritti/doveri per l'accesso e la fruizione degli stessi Requisiti delle diverse fasce di utenza Quadro normativo Dinamiche del mercato del lavoro locale Tecniche per l'ascolto attivo e di espressione e comunicazione</p>
	OPERATIVE	Aggiornamento costante delle informazioni Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILP e SIFPL)

A. SERVIZI ALLE PERSONE		3. ORIENTAMENTO PROFESSIONALE
FINALITÀ		Sostenere l'utente nella costruzione e definizione di un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente il suo inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o a migliorare la sua posizione nel mercato del lavoro.
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui di orientamento di 1° livello: prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini dell'utente; prima analisi della storia professionale dell'utente • Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente • Definizione del Piano di Azione di Individuale (proposta di adesione a misure commisurate al fabbisogno espresso) • Supporto nella redazione del <i>curriculum vitae</i>
MODALITÀ E DURATA		Incontri individuali: durata minimo 1 ora
MODALITÀ DI ACCESSO		<ul style="list-style-type: none"> • L'utente vi accede dopo il servizio di presa in carico e la firma del Patto di Servizio
OUTPUT		<ul style="list-style-type: none"> • Piano d'Azione Individuale sottoscritto e registrato su SILP (nel caso di mancata firma l'informazione viene registrata dal sistema)
PRE CONDIZIONI	TECNICO STRUTTURALI	Postazione isolata (a tutela della <i>privacy</i>) PC con accesso a internet
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ Identificare gli obiettivi e interpretare i bisogni al fine di definire la domanda dell'utente Ricostruire l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente per valorizzarla Modulare l'intervento in base alle caratteristiche dell'utente Attuare il percorso di negoziazione con l'utente della strategia di intervento, del percorso più idoneo, l'eventuale proposta formativa o di accesso agli altri servizi Cooperare con i servizi territoriali e garantire l'efficacia dello scambio di informazioni tra operatori della rete</p> <p>CONOSCENZE Metodologie di orientamento professionale Il processo di negoziazione: obiettivi e priorità nei processi di negoziazione Dinamiche del mercato del lavoro locale Offerta locale di servizi formativi, sociali e sanitari Tecniche per l'ascolto attivo e di espressione e comunicazione Le leve motivazionali: valori e criteri, attese e timori La formulazione di un progetto/PAI: impegni della struttura e dell'utente; pianificazione del percorso</p>
	OPERATIVE	Strumenti per la redazione e la sottoscrizione del PAI, modulistica di supporto e registrazione su SILP. Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILP e SIFPL).

A. SERVIZI ALLE PERSONE		4. CONSULENZA ORIENTATIVA
FINALITÀ		Sostenere l'utente che necessita di servizi di supporto per l'individuazione dell'obiettivo professionale, al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuoverne attivamente l'inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui di orientamento professionale di 2° livello specialistico • Attività di bilancio delle competenze e percorso individuale strutturato in più incontri per: ascolto e comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo • Analisi delle capacità e delle aspirazioni professionali: ricostruzione delle competenze, delle potenzialità e delle attitudini del lavoratore, stesura di un progetto professionale • Supporto nella redazione del <i>curriculum vitae</i> • Individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientamento verso servizi specialistici e della formazione • Aggiornamento del Piano di Azione Individuale sulla base di quanto emerso nell'attività di bilancio delle competenze e colloquio di orientamento specialistico
MODALITÀ E DURATA		Incontri individuali (almeno 2): durata minima 1 ora
MODALITÀ DI ACCESSO		L'utente vi accede dopo il servizio di orientamento di 1° livello; il servizio si attiva solo in base a specifico fabbisogno individuale
OUTPUT		Registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale
PRE CONDIZIONI	TECNICO STRUTTURALI	Postazione isolata (a tutela della <i>privacy</i>) PC con accesso a internet
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ Individuare i tempi e le modalità necessarie al percorso di consulenza Ricostruire l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente per valorizzarla Agevolare i processi di apprendimento e orientamento Elaborare le informazioni sulle condizioni, opzioni, risorse dell'utente e sulle possibilità di azione Responsabilizzare l'utente Rimotivare l'utente all'inserimento lavorativo Programmare le strategie di inserimento lavorativo</p> <p>CONOSCENZE Metodologie di orientamento professionale: strategie per affrontare le situazioni di stress Tecniche per l'ascolto attivo e di espressione e comunicazione Competenze trasversali (diagnosticare, relazionarsi, affrontare) Dinamiche del mercato del lavoro locale Offerta locale di servizi formativi, sociali e sanitari</p>
	OPERATIVE	Strumenti di bilancio delle competenze, strumentazione e modulistica di supporto. Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILP e SIFPL) e registrazione su SILP dei dati del PAI.

A. SERVIZI ALLE PERSONE		5. ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO
FINALITÀ		Supportare l'utente nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità ai fini dell'inserimento al lavoro mediante misure di formazione, tirocinio, <i>stage</i> , etc.
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al <i>curriculum vitae</i> • Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro • Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo • Supporto all'autopromozione • Assistenza all'adeguamento del progetto formativo e/o di adeguamento delle competenze di partenza • Promozione di convenzioni per l'avvio di tirocini e <i>stage</i> • Tutoraggio nei percorsi di tirocinio e di <i>stage</i> • Consulenza per la creazione di impresa e rimando a servizi competenti
MODALITÀ E DURATA		Incontri individuali o di gruppo: durata minimo 2 ore
MODALITÀ DI ACCESSO		L'utente vi accede dopo o contestualmente al servizio orientamento di 1° livello o di consulenza orientativa
OUTPUT		Non vi sono output fisici specifici; registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale
PRE CONDIZI ONI	TECNICO STRUTTURALI	Postazione isolata (a tutela della <i>privacy</i>); PC con accesso a internet Eventuali spazi d'aula per gruppi Disponibilità di strumenti per l'auto-consultazione delle offerte di lavoro e formazione
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ Identificare gli elementi utili alla descrizione e all'identificazione della posizione di lavoro Rinforzare l'autonomia dell'utente Presidiare le visite aziendali di tutoraggio Individuare le attitudini e le potenzialità della persona in merito al lavoro autonomo Responsabilizzare l'utente in merito alle tappe del percorso di creazione d'impresa</p> <p>Individuare potenzialità di sviluppo e linee di tendenza del territorio (in tema di occupazione e creazione d'impresa) Organizzare e pianificare i servizi in modo coordinato con la rete territoriale</p> <p>CONOSCENZE Nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica Tecnica e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale Quadro normativo Dinamiche del mercato del lavoro locale Offerta locale di servizi formativi, sociali e sanitari Strategie e tecniche per la gestione di test e/o di colloqui di selezione Comunicazione e trasferimento di metodologie e strumenti, anche con problematiche legate alla perdita del lavoro</p>
	OPERATIVE	Aggiornamento costante delle informazioni Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILP e SIFPL) e registrazione su SILP dei dati del PAI Strumentazione e modulistica di supporto, vetrine delle offerte di lavoro

A. SERVIZI ALLE PERSONE		6. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO
FINALITÀ		Sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnamento nella fase di <i>scouting</i> e promozione dell'utente nei confronti delle imprese • Individuazione delle opportunità lavorative • Accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione • Svolgimento della fase di pre-selezione
MODALITÀ E DURATA		Parte in presenza individuale o di gruppo, e parte in <i>back office</i> : minimo 2 ore
MODALITÀ DI ACCESSO		L'utente vi accede dopo o contestualmente al servizio di orientamento di 1° livello, la consulenza orientativa o l'accompagnamento al lavoro; questo servizio è strettamente connesso ai servizi di <i>scouting</i> e incrocio D/O verso le imprese
OUTPUT		<ul style="list-style-type: none"> • Registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale • Invio a colloqui di lavoro • Inserimenti al lavoro
PRE CONDIZIONI	TECNICO STRUTTURALI	Postazione isolata (a tutela <i>della privacy</i>) PC con accesso a internet Sito internet con disponibilità di strumenti per l'incrocio D/O <i>on line</i>
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ Ricostruire l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente per valorizzarla Adattare il profilo professionale in relazione alla candidatura Programmare le strategie di inserimento lavorativo Identificare il ruolo e i compiti della persona in azienda Assicurare l'adattamento della persona nella posizione lavorativa Riconoscere situazioni di microconflittualità Definire i criteri/parametri di monitoraggio dell'attività e dei suoi esiti Applicare tecniche di negoziazione e intermediazione</p> <p>CONOSCENZE Nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica Dinamiche del mercato del lavoro locale Quadro normativo Tecniche di analisi e descrizione dei processi produttivi aziendali Metodi di indagine e descrizione dei profili professionali Tecniche e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale Esperienze e buone prassi per l'incontro domanda/offerta</p>
	OPERATIVE	Aggiornamento costante delle informazioni Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILP e SIFPL) e registrazione su SILP dei dati del PAI Strumentazione e modulistica di supporto per incrocio D/O Fruizione degli strumenti nazionali e regionali di indagine dei fabbisogni professionali

Tipologia B: Servizi ai datori di lavoro

B. SERVIZI AI DATORI DI LAVORO		1. PROMOZIONE E SCOUTING
FINALITÀ		Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio D/O
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • Analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare • Promozione dei servizi sul territorio • Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti • <i>Scouting</i> e screening dei fabbisogni di servizi e personale
MODALITÀ E DURATA		Presso l'impresa o presso gli uffici dell'agenzia al lavoro, incontro individuale: durata min. 30 minuti
MODALITÀ DI ACCESSO		<ul style="list-style-type: none"> • L'impresa viene intercettata dai servizi della rete pubblico/privata
OUTPUT		<ul style="list-style-type: none"> • Manifestazione d'interesse al servizio di incontro d/o • Rilevazione delle <i>vacancies</i>
PRE CONDIZIONI	TECNICO STRUTTURALI	Postazione per contatto telefonico, indirizzo mail per contatti Sito internet aggiornato con informazioni su servizi e misure attive
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ Analizzare le dinamiche del territorio Leggere e interpretare i contesti produttivi delle aziende Individuare le opportunità offerte dal mercato e dalle normative vigenti Applicare tecniche efficaci di comunicazione e di presentazione dei servizi Costruire relazioni di fiducia con le aziende Relazionarsi e comunicare in modo efficace con le differenti tipologie di utenti</p> <p>CONOSCENZE Dinamiche e caratteristiche del mercato del lavoro locale e del tessuto economico del territorio Quadro normativo Strategie e tecniche per la gestione di test e/o di colloqui di selezione Elementi di organizzazione aziendale Principali tecniche di marketing Misure/facilitazioni in vigore per i datori di lavoro Metodologie per la rilevazione e codificazione dei fabbisogni professionali nel mercato del lavoro</p>
	OPERATIVE	Aggiornamento costante delle informazioni Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILP e SIFPL) Accesso a strumenti di indagine sui fabbisogni professionali del sistema locale delle imprese Campagne media (radio, stampa, tv locali), <i>newsletter</i> , materiale informativo/promozionale sui servizi disponibili

B. SERVIZI AI DATORI DI LAVORO		2. INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI
FINALITÀ		Fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrazione dei possibili ambiti di supporto
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza, illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso) e informazioni relative a: incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative (es. comunicazioni obbligatorie, adempimenti del collocamento mirato), apprendistato, tirocini, <i>stage</i> e formazione <i>on the job</i>, contrattualistica e normativa in tema di lavoro, rinvio a servizio di consulenza se necessario • Compilazione della scheda aziendale, rilevazione del fabbisogno professionale • Stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni
MODALITÀ E DURATA		Presso sede servizio a sportello o su appuntamento, minimo 30'
MODALITÀ DI ACCESSO		<ul style="list-style-type: none"> • L'impresa vi accede da qualsiasi punto della rete pubblico/privata regionale o in modo contestuale all'erogazione del servizio di promozione e scouting
OUTPUT		<ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione delle <i>vacancies</i> • Patto di Servizio sottoscritto e registrazione della firma su SILP • Apertura Piano d'azione dell'impresa
PRE CONDIZIONI	TECNICO STRUTTURALI	<p>Punto di accoglienza con personale dedicato e postazione isolata (a tutela della <i>privacy</i>)</p> <p>PC con accesso a internet</p> <p>Sito internet con disponibilità di strumenti per l'incrocio D/O <i>on line</i></p>
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ</p> <p>Identificare gli obiettivi e delle esigenze dell'impresa</p> <p>Identificare e interpretare dei fabbisogni di risorse professionali dell'impresa</p> <p>Identificare i servizi più idonei sulla base dei bisogni dell'impresa</p> <p>Reperire e trattare le informazioni</p> <p>Applicare tecniche di negoziazione e intermediazione</p> <p>Relazionarsi e comunicare in modo efficace con le differenti tipologie di utenti</p> <p>CONOSCENZE</p> <p>Offerta di servizi e diritti/doveri per l'accesso e la fruizione degli stessi</p> <p>Dinamiche del mercato del lavoro locale</p> <p>Quadro normativo</p> <p>Nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica</p> <p>Elementi di organizzazione aziendale</p> <p>Misure/facilitazioni in vigore per i datori di lavoro</p> <p>Repertori dei profili professionali presenti in banca dati</p>
	OPERATIVE	<p>Aggiornamento costante delle informazioni</p> <p>Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILP e SIFPL)</p> <p>Accesso a strumenti di indagine sui fabbisogni professionali del sistema locale delle imprese</p> <p>Materiale informativo/promozionale sui servizi disponibili</p> <p>Registrazione su banche dati o in SILP dei dati sul cliente impresa (settore, dimensione, fabbisogno/<i>vacancy</i>)</p>

B. SERVIZI AI DATORI DI LAVORO		3. CONSULENZA
FINALITÀ		Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> Assistenza ai datori di lavoro in tema di: interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. <i>stage</i> e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di <i>gap</i> formativi o adeguamento dei profili professionali Sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane Accompagnamento nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, Ispettorato del Lavoro)
MODALITÀ E DURATA		Su richiesta dell'impresa a fronte di fabbisogni specifici e su appuntamento. Tempi variabili in base alla richiesta
MODALITÀ DI ACCESSO		L'impresa vi accede dopo il servizio di accoglienza e la firma del Patto di Servizio
OUTPUT		Registrazione attività su Piano d'azione dell'impresa
PRE CONDIZIONI	TECNICO STRUTTURALI	Postazione isolata (a tutela della <i>privacy</i>) PC con accesso a internet
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ Interpretare i fabbisogni formativi e/o di risorse professionali dell'impresa Identificare i servizi più idonei sulla base dei bisogni dell'impresa Relazionarsi e comunicare in modo efficace con le differenti tipologie di utenti Applicare tecniche di analisi e valutazione dei profili professionali Applicare tecniche di orientamento per l'autoimprenditorialità Organizzare e pianificare i servizi in modo coordinato con la rete territoriale</p> <p>CONOSCENZE Quadro normativo di riferimento sul mercato del lavoro e normativa specifica relativa alle diverse categorie di lavoratori Evoluzione della struttura professionale dell'occupazione a livello regionale e nazionale Nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica Elementi di organizzazione aziendale e di management Misure/facilitazioni in vigore per i datori di lavoro Offerta di servizi e organismi territoriali competenti in tema di lavoro e formazione professionale Sistema della Formazione professionale, strumenti di accesso e progettazione dell'offerta formativa Metodologie per la rilevazione e codificazione dei fabbisogni professionali nel mercato del lavoro</p>
	OPERATIVE	Aggiornamento costante delle informazioni Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILP, SIFPL, CO.B) e accesso a misure di politica attiva e di incentivazione Documentazione web e/o cartacea da rilasciare a scopo informativo Strumenti per l'attivazione di tirocini, la definizione di progetti formativi presso enti accreditati o in impresa

B. SERVIZI AI DATORI DI LAVORO		4. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO
FINALITÀ		Supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi
ATTIVITÀ		<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca (da banca dati SILP) • Supporto nella pubblicizzazione della posizione vacante • Contatto preventivo dei potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità • Raccolta e verifica di auto-candidature • Presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate • Raccolta esiti/feedback da datori di lavoro • Supporto nell'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze • Registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo
MODALITÀ E DURATA		Prestazione in <i>back office</i> : durata variabile in base al tipo di richiesta e al numero e alle caratteristiche delle <i>vacancies</i> rilevate
MODALITÀ DI ACCESSO		L'impresa vi accede dopo i servizi di promozione e <i>scouting</i> , accoglienza e firma del Patto di servizio; è strettamente connesso ai servizi di orientamento e incrocio D/O verso le persone
OUTPUT		<ul style="list-style-type: none"> • Invio di lavoratori per colloqui di selezione • Inserimenti lavorativi
PRE CONDIZIONI	TECNICO STRUTTURALI	Postazione isolata (a tutela della <i>privacy</i>) PC con accesso a internet Sito internet con disponibilità di strumenti per l'incrocio D/O <i>on line</i>
	PROFESSIONALI (Capacità minime e conoscenze essenziali)	<p>CAPACITÀ Leggere, analizzare e valutare i fabbisogni professionali in rapporto ai profili dei candidati Gestire i rapporti con le aziende e con le relative reti territoriali e associative Rilevare e valorizzare le caratteristiche delle candidature ai fini dell'inserimento lavorativo e della permanenza in azienda Leggere i fabbisogni formativi interni alle aziende Gestire i rapporti con la rete locale di servizi (formativi, sanitari, etc) Definire i criteri/parametri di monitoraggio dell'attività e dei suoi esiti Applicare tecniche di negoziazione e intermediazione Relazionarsi e comunicare in modo efficace con le differenti tipologie di utenti</p> <p>CONOSCENZE Nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica, Quadro normativo Dinamiche del mercato del lavoro locale Elementi di economia e organizzazione aziendale Elementi di marketing Elementi di diritto (societario, civile e commerciale) Tecniche di analisi e descrizione dei processi produttivi aziendali Metodi di indagine e descrizione dei profili professionali Tecniche e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale Esperienze e buone prassi per l'incontro domanda/offerta</p>
	OPERATIVE	Aggiornamento costante delle informazioni Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILP e SIFPL) Accesso a strumenti di indagine sui fabbisogni professionali del sistema locale delle imprese Registrazione su banche dati o in SILP dei dati sull'incrocio D/O e utilizzo di strumenti per il <i>matching</i> , registrazione e invio candidature

Precondizioni aggiuntive in riferimento a target complessi

In riferimento al valore *minimo* degli standard di servizio fin qui descritti, si riportano di seguito alcuni esempi di integrazione degli stessi ai fini della formulazione di Atti d'Indirizzo rivolti a destinatari caratterizzati da fabbisogni complessi.

TARGET	PRE CONDIZIONI DI RETE vincolo di integrazione con servizi dedicati	PRE CONDIZIONI PROFESSIONALI competenze richieste a completamento dell'attività del <i>case manager</i>	SERVIZI SPECIALISTICI (esemplificazione di servizi attivabili a complemento dei servizi standard)
Disabili	Collocamento mirato e liste per l'obbligo di assunzione dei disabili, di competenza esclusiva CPI con possibilità di cooperazione con soggetti privati previo vincolo di integrazione con ASL, INPS, servizi socio-assistenziali	Operatore dedicato di comprovata esperienza pluriennale nell'accompagnamento di disabili	Percorsi di inserimento lavorativo finalizzati allo sviluppo dell'occupabilità (work experience, supported employment)
Immigrati	Prefetture, sportelli unici, rete dell'associazionismo locale	Conoscenza lingue straniere Mediatore culturale	Mediazione culturale Percorsi di inserimento lavorativo finalizzati allo sviluppo dell'occupabilità (work experience, supported employment) Accompagnamento al riconoscimento dei titoli Supporto nella gestione di rapporti con Consolati e Questure per permessi di soggiorno
Tossicodipendenti	Servizi socio- assistenziali interessati al caso, SERT	Operatore dedicato di comprovata esperienza pluriennale nell'accompagnamento di soggetti dipendenti da sostanze	Percorsi di inserimento lavorativo finalizzati allo sviluppo dell'occupabilità (work experience, supported employment)
Detenuti ed ex detenuti	Ufficio Esecuzione Penale Esterna, Direzione Area Trattamento, Centri di Prima Accoglienza, Sportelli Informativi	Operatore dedicato di comprovata esperienza pluriennale in misure rivolte a soggetti detenuti, a fine pena ed ex detenuti.	Percorsi di inserimento lavorativo finalizzati allo sviluppo dell'occupabilità (work experience, supported employment)

Assistenti familiari	Servizi territoriali di prossimità, servizi sociali, soggetti locali di rappresentanza dei cittadini e delle famiglie	Operatore dedicato di comprovata esperienza pluriennale nell'analisi e gestione di bisogni assistenziali Conoscenza lingue straniere Specializzazione servizi socio-sanitari	Certificazione delle competenze non formali
-----------------------------	---	--	---

INDICATORI FISICI per il MONITORAGGIO DEI SERVIZI di POLITICA ATTIVA

	SERVIZIO STANDARD	INDICATORI FISICI e DIMENSIONI DI ANALISI	
SERVIZI ALLE PERSONE	1. Informazione	1.1	N° utenti che hanno fruito del servizio di informazione
	2. Accoglienza: primo filtro e/o presa in carico	2.1	N° utenti che hanno fruito dell'accoglienza
		2.2	N° utenti che hanno firmato il Patto di servizio
			Data della firma del Patto
	3. Orientamento professionale	3.1	N° utenti colloquiati per orientamento ed elaborazione del PAI
		3.2	Data di apertura del PAI
		3.3	N° utenti che non hanno firmato il PAI
		3.4	N° utenti avviati ad un corso di formazione
		3.5	N° utenti iscritti ad un corso di formazione
		3.6	N° utenti che hanno concluso corso di formazione
	4. Consulenza orientativa	4.1	N° Utenti colloquiati per consulenza orientativa
	5. Accompagnamento al lavoro	5.1	N° utenti che hanno usufruito del servizio di accompagnamento
		5.2	N° tirocinii attivati
	6. Incontro domanda offerta	6.1	N° utenti che hanno ricevuto servizi di preselezione
		6.2	N° utenti inviati ai colloqui di selezione [Verificare coerenza con indicatore n. 10.1]
		6.3	N° utenti avviati all'inserimento lavorativo
		6.4	N° utenti inseriti al lavoro (contratto)
	Data avvio contratto		

	SERVIZIO STANDARD	INDICATORI FISICI e DIMENSIONI DI ANALISI	
SERVIZI AI DATORI DI LAVORO	7. Promozione e scouting	7.1	N° aziende contattate
		7.2	N° aziende che hanno espresso fabbisogno di servizi
	8. Informazione e accesso ai servizi	8.1	N° aziende che hanno usufruito dell'accoglienza
		8.2	N° aziende che hanno firmato il patto di servizio
		8.3	N° aziende richiedenti profili
		8.4	N° vacancy rilevate e registrate
	9. Consulenza	9.1	N° aziende che hanno fruito del servizio di consulenza
	10. Incontro domanda offerta	10.1	N° candidati segnalati [Verificare coerenza con indicatore n.6.2]
		10.2	N° aziende che hanno dichiarato di assumere
		10.3	N° aziende che hanno assunto