

REPUBBLICA ITALIANA



Regione Siciliana

Assessorato Regionale della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro

Dipartimento Regionale del Lavoro, dell'Impiego, dell'orientamento, dei servizi e delle attività formative

Repertorio degli standard dei servizi regionali per il lavoro

Premessa

La Regione Siciliana in armonia con quanto previsto dalla normativa nazionale e dalla legislazione regionale, definisce un **repertorio di standard minimi dei servizi regionali** per il lavoro, rivolti alle persone e ai datori di lavoro, al fine di garantire i livelli essenziali delle prestazioni ed in coerenza con le linee guida che disciplinano l'accreditamento, approvate dalla Giunta Regionale con deliberazione n. 80 del 20 marzo 2015.

Il repertorio si prefigge i seguenti obiettivi:

- Individuare gli standard minimi comuni alla rete dei soggetti pubblici e privati accreditati per l'erogazione dei servizi per il lavoro;
- Garantire l'erogazione di interventi di politica attiva efficaci e misurabili in termini di risultato;
- Facilitare l'attività di monitoraggio e valutazione dell'andamento dei programmi di intervento.

Gli standard regionali di servizi per il lavoro si articolano in **due tipologie**:

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 costituiscono oggetto del presente repertorio i servizi che rappresentano **funzione esclusiva** dei Centri Per l'Impiego (CPI) quali il collocamento obbligatorio delle persone disabili (L. 68/99), iscrizione alle liste di mobilità (L. 236/93), gli adempimenti inerenti lo stato di disoccupazione, l'iscrizione nell'elenco anagrafico, la presa in carico degli utenti e la profilazione nonché le selezioni di livello nazionale ex art. 16 L. 56/87.

La definizione delle prestazioni standard è stata effettuata in coerenza con le linee guida sull'accreditamento e sulla base delle prassi diffuse presso i Centri Per l'Impiego.

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.

Le condizionalità hanno lo scopo di rendere qualificante ogni singola prestazione ed il processo di servizio nel suo insieme, e, pertanto, possono essere oggetto di valutazione, secondo modalità definite nei singoli atti di programmazione regionale.

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

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

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

1. INFORMAZIONE

1) 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		
2) Attività		
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.		
3) Modalità e durata		
Individuale a sportello, la durata dipende dal tipo di richiesta		
4) Modalità di accesso		
L'utente vi accede da qualsiasi punto della rete pubblico/privata regionale		
5) Output		
Rinvio ad altro servizio		
6) Pre Condizioni		
a) Tecnico – Strutturali 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		
b) Professionali (Capacità minime e conoscenze essenziali)		
<table border="0"><tr><td><ul style="list-style-type: none">• Capacità<ul style="list-style-type: none">- 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</td><td><ul style="list-style-type: none">• Conoscenze<ul style="list-style-type: none">- 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</td></tr></table>	<ul style="list-style-type: none">• Capacità <ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">• Conoscenze <ul style="list-style-type: none">- 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
<ul style="list-style-type: none">• Capacità <ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">• Conoscenze <ul style="list-style-type: none">- 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	
c) Operative Aggiornamento costante delle informazioni Strumenti di consultazione delle offerte <i>on-line</i>		

2. ACCOGLIENZA - PRIMO FILTRO e/o PRESA IN CARICO DELLA PERSONA

1) Finalità

Garantire all'utente la possibilità di richiesta e rilascio della DID - la cui presentazione e 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 (adempimenti a carico del CPI).

2) Attività

Letture 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
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.

3) 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

4) Modalità di accesso

L'utente vi accede da qualsiasi punto della rete pubblico/privata regionale o in modo contestuale all'erogazione del servizio di informazione

5) Output

Registrazione o aggiornamento scheda anagrafica su SILAV
In caso di prosecuzione del percorso Patto di Servizio sottoscritto e registrato su SILAV (nel caso di mancata firma l'informazione viene registrata dal sistema informativo)

6) Pre Condizioni

a) 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

b) Professionali (Capacità minime e conoscenze essenziali)

• 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

• 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

c) Operative

Aggiornamento costante delle informazioni
Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILAV)

3. ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

1) 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.

2) Attività

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 Individuale (proposta di adesione a misure commisurate al fabbisogno espresso)
Supporto nella redazione del *curriculum vitae*

3) Modalità e durata

Incontri individuali: durata minimo 1 ora

4) Modalità di accesso

L'utente vi accede dopo il servizio di presa in carico e la firma del Patto di Servizio

5) Output

Profilazione e predisposizione del Piano d'Azione Individuale sottoscritto e registrato su SILAV a cura del CPI (nel caso di mancata firma l'informazione viene registrata dal sistema)

6) Pre Condizioni

a) Tecnico – Strutturali

Postazione isolata (a tutela della *privacy*)
PC con accesso a internet

b) Professionali (Capacità minime e conoscenze essenziali)

• 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

• 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
- Tecniche per l'ascolto attivo e di espressione e comunicazione. Le leve motivazionali: valori e criteri, attese e timori
- La formulazione di un progetto individuale

c) Operative

Strumenti per la redazione e la sottoscrizione del progetto individuale, modulistica di supporto e registrazione su SILAV
Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILAV).

4. CONSULENZA ORIENTATIVA

1) 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.

2) Attività

Colloqui di orientamento professionale di 2°livello o 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 *curriculum vitae*
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

3) Modalità e durata

Incontri individuali (almeno 2): durata minima 1 ora

4) 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

5) Output

Registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale

6) Pre Condizioni

a) Tecnico – Strutturali

Postazione isolata (a tutela della *privacy*)
PC con accesso a internet

b) Professionali (Capacità minime e conoscenze essenziali)

• 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

• 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

c) Operative

Strumenti di bilancio delle competenze, strumentazione e modulistica di supporto.
Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILAV) e registrazione su SILAV dei dati del PAI.

5. ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

1) 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, *stage*, etc.

2) Attività

Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al *curriculum vitae*
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 *stage*
Tutoraggio nei percorsi di tirocinio e di *stage*
Consulenza per la creazione di impresa e rimando a servizi competenti

3) Modalità e durata

Incontri individuali o di gruppo: durata minimo 2 ore

4) Modalità di accesso

L'utente vi accede dopo o contestualmente al servizio orientamento di 1° livello o di consulenza orientativa

5) Output

Non vi sono output fisici specifici; registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale

6) Pre Condizioni

a) Tecnico – Strutturali

Postazione isolata (a tutela della *privacy*);
PC con accesso a internet
Eventuali spazi d'aula per gruppi
Disponibilità di strumenti per l'auto-consultazione delle offerte di lavoro e formazione

b) Professionali (Capacità minime e conoscenze essenziali)

• 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
- 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

• Conoscenze

- Nozioni di diritto del lavoro
- Tecniche e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale Quadro normativo
- Dinamiche del mercato del lavoro locale
- Offerta locale di servizi formativi
- 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

c) Operative

Aggiornamento costante delle informazioni
Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILAV) e registrazione su SILAV dei dati del PAI
Strumentazione e modulistica di supporto, bacheca delle offerte di lavoro

6. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

1) 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.

2) Attività

Accompagnamento nella fase di scouting 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

3) Modalità e durata

Parte in presenza individuale o di gruppo, e parte in *back office*: minimo 2 ore

4) 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 scouting e incrocio D/O verso le imprese

5) Output

Registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale
Invio a colloqui di lavoro
Inserimenti al lavoro

6) Pre Condizioni

a) Tecnico – Strutturali

Postazione isolata (a tutela della privacy)
PC con accesso a internet
Sito internet con disponibilità di strumenti per l'incrocio D/O *on line*

b) Professionali (Capacità minime e conoscenze essenziali)

• Capacità	• Conoscenze
Ricostruire l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente per valorizzarla	Nozioni di diritto del lavoro
Adattare il profilo professionale in relazione alla candidatura	Dinamiche del mercato del lavoro locale
Programmare le strategie di inserimento lavorativo	Quadro normativo
Identificare il ruolo e i compiti della persona in azienda	Tecniche di analisi e descrizione dei processi produttivi aziendali
Assicurare l'adattamento della persona nella posizione lavorativa	Metodi di indagine e descrizione dei profili professionali
Riconoscere situazioni di microconflittualità	Tecniche e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale
Definire i criteri/parametri di monitoraggio dell'attività e dei suoi esiti	Esperienze e buone prassi per l'incontro domanda/offerta
Applicare tecniche di negoziazione e intermediazione	

c) Operative

Aggiornamento costante delle informazioni
Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILAV) e registrazione su SILAV 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

1. PROMOZIONE E SCOUTING

1) Finalità Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio Domanda e offerta				
2) Attività 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				
3) Modalità e durata Presso l'impresa o presso gli uffici dell'agenzia al lavoro, incontro individuale: durata min. 30 minuti				
4) Modalità di accesso L'impresa viene intercettata dai servizi della rete pubblico/privata				
5) Output Manifestazione d'interesse al servizio di incontro d/o Rilevazione delle <i>vacancies</i>				
6) Pre Condizioni a) Tecnico – Strutturali Postazione per contatto telefonico, indirizzo mail per contatti Sito internet aggiornato con informazioni su servizi e misure attive b) Professionali (Capacità minime e conoscenze essenziali) <table border="1"><thead><tr><th>Capacità</th><th>Conoscenze</th></tr></thead><tbody><tr><td><ul style="list-style-type: none">– 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</td><td><ul style="list-style-type: none">– 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</td></tr></tbody></table> c) Operative Aggiornamento costante delle informazioni Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILAV) 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	Capacità	Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">– 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	<ul style="list-style-type: none">– 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
Capacità	Conoscenze			
<ul style="list-style-type: none">– 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	<ul style="list-style-type: none">– 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			

2. INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI

1) Finalità

Fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrazione dei possibili ambiti di supporto

2) Attività

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, *stage* e formazione *on the job*, 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

3) Modalità e durata

Presso sede servizio a sportello o su appuntamento, minimo 30'

4) Modalità di accesso

L'impresa vi accede da qualsiasi punto della rete pubblico/privata regionale o in modo contestuale all'erogazione del servizio di promozione e scouting

5) Output

Rilevazione delle *vacancies*

Patto di Servizio sottoscritto e registrazione della firma su SILP

Apertura Piano d'azione dell'impresa

6) Pre Condizioni

a) Tecnico – Strutturali

Punto di accoglienza con personale dedicato e postazione isolata (a tutela della *privacy*)

PC con accesso a internet

Sito internet con disponibilità di strumenti per l'incrocio D/O *on line*

b) Professionali (Capacità minime e conoscenze essenziali)

• Capacità

- Identificare gli obiettivi e delle esigenze dell'impresa
- Identificare e interpretare dei fabbisogni di risorse professionali dell'impresa Identificare i servizi più idonei sulla base dei bisogni dell'impresa
- Reperire e trattare le informazioni
- Applicare tecniche di negoziazione e intermediazione
- Relazionarsi e comunicare in modo efficace con le differenti tipologie di utenti

• Conoscenze

- Offerta di servizi e diritti/doveri per l'accesso e la fruizione degli stessi
Dinamiche del mercato del lavoro locale
- Quadro normativo
- Nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica Elementi di organizzazione aziendale
- Misure/facilitazioni in vigore per i datori di lavoro
- Repertori dei profili professionali presenti in banca dati

c) Operative

Aggiornamento costante delle informazioni

Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILAV) Accesso a strumenti di indagine sui fabbisogni professionali del sistema locale delle imprese

Materiale informativo/promozionale sui servizi disponibili Registrazione su banche dati o in SILAV dei dati sul cliente impresa (settore, dimensione, fabbisogno/*vacancy*)

3. CONSULENZA

1) Finalità

Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane

2) Attività

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. *stage* e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati
Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di *gap* 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)

3) Modalità e durata

Su richiesta dell'impresa a fronte di fabbisogni specifici e su appuntamento. Tempi variabili in base alla richiesta

4) Modalità di accesso

L'impresa vi accede dopo il servizio di accoglienza e la firma del Patto di Servizio

5) Output

Registrazione attività su Piano d'azione dell'impresa

6) Pre Condizioni

a) Tecnico – Strutturali

Postazione isolata (a tutela della *privacy*)
PC con accesso a internet

b) Professionali (Capacità minime e conoscenze essenziali)

• 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

• 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
- 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

c) Operative

Aggiornamento costante delle informazioni
Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILAV, CO) 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

4. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

<p>1) Finalità Supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi</p>		
<p>2) Attività 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</p>		
<p>3) 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</p>		
<p>4) 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</p>		
<p>5) Output Invio di lavoratori per colloqui di selezione Inserimenti lavorativi</p>		
<p>6) Pre Condizioni</p> <p>a) 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></p> <table border="1"> <tr> <td> <p>b) Professionali (Capacità minime e conoscenze essenziali)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Conoscenze Nozioni di diritto del lavoro, 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 </td> </tr> </table> <p>c) Operative Aggiornamento costante delle informazioni Collegamento in rete con il sistema informativo regionale (SILAV) 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</p>	<p>b) Professionali (Capacità minime e conoscenze essenziali)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Conoscenze Nozioni di diritto del lavoro, 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>b) Professionali (Capacità minime e conoscenze essenziali)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Conoscenze Nozioni di diritto del lavoro, 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 	

Condizionalità riferite 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 condizione di rete	Pre condizione professionali	Servizi specialistici
vincolo di integrazione con servizi dedicati	competenze richieste a completamento dell'attività del <i>case manager</i>	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 ASP, 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	Certificazione delle competenze non formali

INDICATORI FISICI per il MONITORAGGIO DEI SERVIZI di POLITICA ATTIVA

SERVIZI ALLE PERSONE

SERVIZIO STANDARD	INDICATORI FISICI e DIMENSIONI DI ANALISI	
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 e
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 [<i>Verificare coerenza con indicatore n. 10.1</i>]
	6.3	N°utenti avviati all'inserimento lavorativo
	6.4	N°utenti inseriti al lavoro (contratto)
Data avvio contratto		

SERVIZI AI DATORI DI LAVORO

SERVIZIO STANDARD	INDICATORI FISICI e DIMENSIONI DI ANALISI	
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