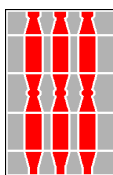


## **REGIONE UMBRIA**



# **DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DEI SERVIZI REGIONALI PER L'IMPIEGO IN FUNZIONE DELLE NOVITÀ INTRODOTTE DAL D.Lgs. 150/2015**

**Modifiche ed integrazioni alla DGR 425/2014**

## SOMMARIO

PREMESSA .....	3
1. IL D.LGS. 150/2015 E I SOGGETTI BENEFICIARI DI DIRITTI .....	5
2. GLI STANDARD DEI SERVIZI REGIONALI: REVISIONE AI SENSI DEL D.LGS. 150/2015 E DEL D.LGS. 151/2015.....	8
2.1 AREA A: SERVIZI DI BASE.....	13
2.2 AREA B: SERVIZI SPECIALISTICI .....	14
2.3 AREA C: SVANTAGGIO E COLLOCAMENTO MIRATO .....	15
2.4 AREA D: SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO .....	16
2.5 AREA E: SERVIZI AI DATORI DI LAVORO .....	17
3. AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD REGIONALI SULLA BASE DEL D.LGS. 150/2015 E DEL D.LGS. 151/2015.....	18

## ***DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DEI SERVIZI REGIONALI PER L'IMPIEGO IN FUNZIONE DELLE NOVITÀ INTRODOTTE DAL D.Lgs. 150/2015***

### **Premessa**

Il presente documento si focalizza sulla fase di avvio del nuovo sistema delineato dal D.Lgs. n. 150/2015, in relazione alla quale diventa determinante individuare ipotesi di allineamento ai nuovi strumenti di intervento, anche in relazione all'impatto della riforma relativa al recepimento delle indicazioni della legge Delrio in merito alla redistribuzione delle funzioni delle Province.

Inoltre, la Circolare del MLPS n. 34/2015<sup>1</sup>, in particolare rispetto allo "stato di disoccupazione", chiarisce alcuni aspetti rendendoli immediatamente applicabili, mentre per l'attuazione di altri è necessario l'emanazione del Decreto Ministeriale previsto dall'art. 2, del D.Lgs. n. 150/2015 e della piena operatività di ANPAL, con particolare riferimento a quanto previsto in particolare dal comma 1, punti b), c), e), m) dell'art. 9 del D.Lgs. n. 150/2015.

Nelle more di una definizione da parte dell'ANPAL degli standard di servizio in relazione a ciascuno dei servizi e delle misure di politica attiva indicati dall'art. 18 del D. Lgs. 150/2015, nonché i costi standard unitari a livello nazionale per ciascuno degli stessi, è necessario mantenere la continuità nell'erogazione dei servizi a coloro che si attivano nella ricerca attiva del lavoro.

Il presente documento, predisposto con la collaborazione di Italia Lavoro nell'ambito del progetto "Azioni di sostegno per l'attuazione sul territorio delle politiche del lavoro (ACT)", presenta una declinazione dei servizi con carattere di generalità e in coerenza con quanto definito con la DGR n. 425 del 15/04/2014 che ha approvato la "Definizione degli standard dei servizi regionali per l'impiego", provvedendo a ridefinire il nucleo dei servizi e delle "prestazioni" da erogare in maniera omogenea su tutto il territorio regionale agli utenti, siano essi individui o datori di lavoro. Nel percorso di ridefinizione degli standard unitari, rimane fondamentale la loro integrazione da un lato con il sistema dell'istruzione e della formazione e dall'altro con le politiche sociali.

La ri-definizione proposta dalla DGR 425/2014, operata in stretta collaborazione con le Province e Italia Lavoro - attraverso il Progetto PON Governance Regionale e Sviluppo dei Servizi per il Lavoro - aveva, all'epoca, l'obiettivo di dotare il territorio regionale di standard per l'erogazione dei servizi comuni a tutta la rete dei servizi pubblici per l'impiego nell'attuale configurazione ma anche funzionale allo sviluppo di nuovi potenziali modelli di erogazione di detti servizi da parte di una rete composta da soggetti pubblici e, in previsione, da soggetti pubblici e privati in possesso di accreditamento.

---

<sup>1</sup> Circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 23 dicembre 2015, n. 34 "D.Lgs. n. 150/2015 recante Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'art. 1, c. 3, della L. n. 183/2014 - Prime indicazioni".

Con DGR 425/2014 la Regione aveva realizzato il percorso di adeguamento degli standard dei servizi ai sensi di quanto previsto dalla normativa precedente<sup>2</sup>, con l'adozione del **Patto di Servizio** (aggiornato sulla base della definizione del **Piano d'Azione Individuale**), quale strumento di gestione dei servizi per l'impiego per interventi di politica attiva del lavoro, definendo le condizioni generali dell'erogazione dei servizi e della fruizione dei medesimi da parte dell'utente - che evidenzia la natura pattizia del rapporto tra utente e Centro deputato all'erogazione del servizio, nel voler sottolineare un rapporto, non di subordinazione, ma di dialogo con la Pubblica Amministrazione.

Già l'utilizzo di questi strumenti prevedeva l'individuazione e condivisione con il beneficiario, di obiettivi e servizi collegati, in funzione della profilazione (*profiling*), elemento che rimane centrale nel potenziamento e nella gestione delle politiche attive così come ridisegnate dal Jobs Act. Ciò ha reso fluida, con un sistema già rodato, l'attuazione di un programma complesso quale "Garanzia Giovani".

L'attuale ridefinizione dell'articolazione dei servizi per il lavoro della Regione tiene conto dell'evoluzione normativa ed in particolare della necessità di recepire le indicazioni del D.Lgs. 150/2015 che ridefinisce i "**livelli essenziali delle prestazioni**" che devono essere garantiti dalla Regione, per il tramite delle strutture preposte, ossia i Centri per l'impiego, e dai soggetti accreditati, ai disoccupati, inoccupati e soggetti a rischio di disoccupazione, senza trascurare le prestazioni che la rete dei servizi per l'impiego deve offrire alle imprese, fondamentale per l'individuazione delle opportunità di lavoro espresse dal territorio.

Il tema del potenziamento delle politiche attive e dei servizi per l'impiego, nonché del rafforzamento dei legami tra politiche attive e passive è uno dei pilastri alla base della L. 10 dicembre 2014, n. 183 (cd. Jobs Act) e deve diventare l'elemento cardine per la definizione della "struttura regionale dei servizi per le politiche attive del lavoro".

Con successivo provvedimento la Regione Umbria individuerà ed adotterà il modello unitario di monitoraggio degli standard dei servizi e delle misure di politica attiva previste in specifici atti di programmazione erogate sul territorio regionale.

---

<sup>2</sup> L. 92/2012 e DLgs 181/2000 e s.m.i.

## 1. Il D.Lgs. 150/2015 e i soggetti beneficiari di diritti

Il decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150 - che ha attuato la delega sul riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive - pone le basi per il rilancio dei servizi per il lavoro, costruendo una governance multilivello finalizzata a dettare le basi per una strategia nazionale, da declinare, attuare e monitorare con strumenti unitari.

Al Ministero del Lavoro spetta, previa intesa in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome, il compito di fissare le linee di indirizzo triennali e gli obiettivi annuali dell'azione in materia di politiche attive, la specificazione dei livelli essenziali delle prestazioni che debbono essere erogate su tutto il territorio nazionale, la definizione del concetto di offerta di lavoro congrua, l'indirizzo sul sistema della formazione professionale continua.

Alla nuova Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL) spetta il ruolo di coordinare la gestione dell'Assicurazione Sociale per l'Impiego, dei servizi per il lavoro, del collocamento dei disabili, nonché delle politiche di attivazione dei lavoratori disoccupati, con particolare riferimento ai beneficiari di prestazioni di sostegno del reddito collegate alla cessazione del rapporto di lavoro.

Nel dettaglio, il **D.Lgs. 150/2015 all'art. 19** ha ridefinito lo stato di disoccupazione abrogando la vecchia definizione dell'art. 2 del D.Lgs. 181/2000 (decreto di cui vengono mantenuti in vigore esclusivamente gli articoli 1-bis e 4-bis relativi alla SAP e alle Comunicazioni Obbligatorie). La nuova definizione dell'art. 19, specificata dalla circolare MLPS 34/2015, individua, così, diverse categorie:

- **Disoccupati** (art. 19, c.1): i lavoratori privi di impiego che dichiarano, in forma telematica, al portale nazionale delle politiche del lavoro la propria immediata disponibilità allo svolgimento di attività lavorativa ed alla partecipazione alle misure di politica attiva del lavoro concordate con il Centro per l'impiego.

- **Lavoratori a rischio disoccupazione** (art. 19, c.4): i lavoratori dipendenti che per accelerare la presa in carico da parte dei CPI possono effettuare la dichiarazione al portale nazionale delle politiche del lavoro già dal momento della ricezione della comunicazione di licenziamento, anche in pendenza del periodo di preavviso.

- **Non occupati** (art. 19, c.7): ossia, i soggetti non disponibili allo svolgimento dell'attività lavorativa. Questa specifica è stata inserita per evitarne l'ingiustificata registrazione come disoccupato ma specificando che, dalla data di entrata in vigore del D.Lgs. 150/2015, quelle norme nazionali o regionali ed i regolamenti comunali che condizionavano prestazioni di carattere sociale allo stato di disoccupazione, si intendono oggi riferite alla condizione di non occupazione.

La platea degli "utenti" che può fare richiesta dei servizi e accedere alle misure di politica attiva del lavoro, comprende anche tutti coloro che, seppur già occupati, siano in **cerca di altra occupazione**. Ciò nel rispetto del principio di non discriminazione e, in particolare, di quanto previsto dall'articolo 29, della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, relativo al diritto di accesso ai servizi di collocamento, secondo cui "ogni *persona* può accedere a un servizio di collocamento gratuito".

Lo stato di disoccupazione costituisce il requisito necessario per avere accesso alla NASPI e all'ASDI (artt. 3 e 16, decreto legislativo n. 22/2015), alla DIS - COLL (art. 15, decreto legislativo n. 22/2015), oltre che per l'iscrizione nell'elenco per il collocamento mirato (art. 8, L. n. 68/1999, così come modificata dal decreto legislativo n. 151/2015) gestito dai servizi pubblici per l'impiego, nonché per

richiedere i servizi ed avere accesso alle misure di politica attiva del lavoro, di cui all'articolo 18 del decreto legislativo n. 150/2015.

Il lavoratore disoccupato, infatti, rilascerà la **dichiarazione di immediata disponibilità** al Portale Nazionale. Sulla base delle indicazioni fornite in fase di registrazione sarà individuata automaticamente una **classe di profilazione** (art. 19, c.5).

Le dichiarazioni di immediata disponibilità (DID), in attesa della realizzazione del portale nazionale delle politiche del lavoro, continueranno ad essere sottoscritte presso il Centro per l'impiego; a tal fine la Regione ha previsto l'utilizzo di un apposito applicativo all'interno del portale "lavoro per te". Entro 30 gg. dalla dichiarazione telematica il lavoratore disoccupato **conferma lo status contattando il CPI** (art. 20 c.1). Spetta al CPI il compito di definire le modalità con cui viene contattato e comunque, nel caso in cui non vi fosse una attivazione diretta del disoccupato nei primi 30 gg. dalla registrazione, è il CPI a contattarlo per la **profilazione**, che ne valuta il livello di occupabilità, e per la stipula del **patto di servizio**. **A tal fine il sistema regionale ha messo a disposizione un applicativo all'interno del portale lavoro per te che consente di fissare un appuntamento con il CPI di riferimento ai fini della stipula del patto di servizio valido ai fini dell'attivazione ai sensi della DGR 133/2016.**

Il **patto di servizio personalizzato** nella norma viene definito come LEP. Il D.Lgs. 150/2015, infatti, ha abrogato i vecchi riferimenti all'art. 3 del D.Lgs. 181/2000 e la conseguente segmentazione e differenziazione nell'erogazione dei servizi per adolescenti, giovani e donne in cerca di occupazione. Esso deve prevedere:

- l'individuazione del responsabile delle attività;
- la definizione delle profilo professionale di occupabilità;
- la definizione degli atti di ricerca attiva che devono essere compiuti e la tempistica degli stessi;
- la frequenza ordinaria di contatti con il responsabile delle attività;
- la modalità con cui la ricerca attiva di lavoro è dimostrata al responsabile delle attività;
- la disponibilità alla partecipazione a iniziative e laboratori per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva di lavoro.
- la disponibilità alla partecipazione a iniziative di carattere formativo o di riqualificazione o altra iniziativa di politica attiva o di attivazione
- l'accettazione di congrue offerte di lavoro, come definite ai sensi dell'art.25 del D.Lgs.150/2015

Il **patto di servizio personalizzato** diventa il cuore del rapporto disoccupato/CPI e del rafforzamento dei meccanismi di condizionalità per l'erogazione delle politiche passive ai beneficiari di sostegno al reddito.

In ragione di ciò, occorre considerare che nella redazione del Patto di Servizio per le persone con disabilità iscritte agli elenchi di cui alla L. n. 68 del 1999 si dovrà tener conto delle indicazioni che verranno fornite dalle Linee guida in materia di collocamento mirato di cui al D.Lgs. n. 151/2015.

Per i beneficiari dell'Assegno di disoccupazione (ASDI) la normativa attuale (art. 16, c. 6, d.lgs. 4 marzo 2015, n. 22; art. 5, D.M. Lavoro 29 ottobre 2015; v. anche Circ. Inps 3 marzo 2016, n. 47) dispone che il richiedente sottoscriva un progetto di presa in carico personalizzato, concordandolo con il Centro per l'impiego.

Il progetto personalizzato deve contenere almeno i seguenti elementi:

- a) l'individuazione di un responsabile del progetto;
- b) la definizione del profilo personale di occupabilità;
- c) la valutazione della condizione di bisogno del richiedente nel supporto alla ricerca attiva di lavoro, tenuto conto del profilo personale di occupabilità, nonché dei carichi familiari, delle responsabilità di cura, dello stato di salute, dell'eventuale disabilità, di altri fattori che richiedano l'attivazione di servizi sociali, sanitari, formativi, al fine di favorire una presa in carico integrata;
- d) la definizione degli atti di ricerca attiva che devono essere compiuti in ciascuna settimana;
- e) la frequenza ordinaria degli appuntamenti con il responsabile del progetto, che di regola è bisettimanale, se non diversamente specificato nel progetto personalizzato in ragione delle caratteristiche del richiedente o delle modalità organizzative dell'ufficio;
- f) le modalità con le quali il lavoratore è tenuto a comprovare la ricerca attiva di lavoro al responsabile del progetto. A tal fine, il lavoratore è tenuto a tener traccia degli atti compiuti secondo le modalità concordate nel progetto.

Ai fini della richiesta dell'ASDI è sufficiente che il richiedente abbia sottoscritto il *patto di servizio personalizzato* nel periodo di fruizione della Naspi o un contratto di ricollocazione. Nel caso in cui il patto di servizio o il contratto non contengano gli elementi necessari ai fini del progetto personalizzato, questo dovrà essere aggiornato con tali informazioni.

Per quanto riguarda i percettori del SIA, le Linee guida in materia di inclusione sociale attiva dispongono che nell'ipotesi di fragilità complesse venga compiuta un'analisi tramite un apposito strumento di valutazione, in coerenza con il profilo personale di occupabilità delineato nel patto di servizio personalizzato con i Centri per l'impiego ai sensi del D.Lgs. n. 150/2015.

In caso di fragilità semplice, che investe solo gli aspetti lavorativi, vale il patto di servizio personalizzato stipulato con i Centri per l'impiego, eventualmente aggiornato.

Nel caso, invece, di fragilità complesse, la progettazione delle attività connesse alla ricerca attiva di lavoro e ai progetti di formazione o inclusione lavorativa deve avvenire tramite il progetto di presa in carico personalizzato, secondo le modalità definite con il decreto attuativo dell'ASDI (art. 5, D.M. 29.10.2015), in accordo con i competenti Centri per l'impiego.

Per i **percettori di sostegno al reddito** la dichiarazione di immediata disponibilità corrisponde alla domanda di sostegno al reddito (NASpl, DIS-COLL, indennità di mobilità) che viene resa all'INPS, che la trasmetterà all'ANPAL ai fini dell'inserimento nel sistema informativo unitario delle politiche attive.

Per i beneficiari di sostegno al reddito la tempistica di contatto dei CPI è individuata, quale LEP, al c. 2 dell'art. 21 del D.Lgs. 150/2015. Infatti, i beneficiari, che risultino ancora privi di occupazione, contattano i Centri per l'impiego, con le modalità definite da questi, entro il termine di 15 gg. dalla data di presentazione della domanda all'INPS e in mancanza di attivazione, la norma prevede che siano convocati dal Centro per l'impiego per stipulare il *patto di servizio personalizzato*.

Anche per essi è disponibile l'applicativo all'interno del portale lavoro per te che consente di fissare un appuntamento con il CPI di riferimento ai fini della stipula del patto di servizio valido ai fini dell'attivazione ai sensi della DGR 133/2016.

Ai disoccupati percettori della Nuova prestazione di Assicurazione Sociale per l'Impiego (NASpI) di cui al decreto legislativo 4 marzo 2015, n. 22, la cui durata di disoccupazione eccede i quattro mesi è riconosciuta, qualora ne facciano richiesta al Centro per l'impiego presso il quale hanno stipulato il patto di servizio personalizzato, una somma denominata «assegno individuale di ricollocazione», graduata in funzione del profilo personale di occupabilità, spendibile presso i Centri per l'impiego o presso i servizi accreditati ai sensi dell'articolo 12 del D.Lgs. 150/2015.

Anche i lavoratori dipendenti per i quali la riduzione di orario, connessa all'attivazione di una procedura di sospensione o riduzione dell'attività lavorativa per integrazione salariale, contratto di solidarietà, o intervento dei fondi di solidarietà, sia superiore al 50 per cento dell'orario di lavoro, calcolato in un periodo di dodici mesi, devono essere convocati in orario compatibile con la prestazione lavorativa, dal Centro per l'impiego per stipulare il patto di servizio personalizzato.

Il patto di servizio personalizzato può essere stipulato sentito il datore di lavoro e con l'eventuale concorso dei fondi interprofessionali per la formazione continua; il lavoratore potrà essere avviato alle attività di lavoro socialmente utile.

- **Soggetti con disabilità:** l'articolo 18, comma 3, del decreto legislativo n. 150/2015 prevede che le norme del Capo II si applicano al collocamento dei disabili, di cui alla L. n. 68/1999, "in quanto compatibili"; le attività di politica attiva del lavoro previste dall'articolo 18 del decreto legislativo n. 150/2015 e le regole sullo stato di disoccupazione possono essere estese ai soggetti con disabilità.

Anche i soggetti con disabilità sono tenuti alla stipula del *patto di servizio personalizzato*. In merito all'individuazione del profilo personale di occupabilità, alla definizione degli atti di ricerca attiva e delle tempistiche, alla frequenza ordinaria di contatti con il responsabile, all'accettazione di congrue offerte di lavoro, si dovrà tener conto delle caratteristiche e delle peculiarità del soggetto con disabilità.

In merito all'articolo 25 del decreto legislativo n. 150/2015, ed in particolare ai principi ivi indicati ai fini della definizione di offerta di lavoro congrua, si ritiene che per i lavoratori con disabilità occorra rimandare a quanto previsto dal sopra citato articolo 10, comma 6, della L. n. 68/1999, a norma del quale si fa riferimento al posto di lavoro offerto "*corrispondente ai suoi requisiti professionali e alle disponibilità dichiarate all'atto della iscrizione o reinscrizione nelle predette liste*".

## 2. Gli standard dei servizi regionali: revisione ai sensi del D.Lgs. 150/2015 e del D.Lgs. 151/2015

Nella definizione delle prestazioni i servizi sono stati descritti in apposite schede che riportano per ognuno di essi:



- **attività:** descrizione sintetica delle prestazioni erogate dal servizio;
- **destinatari;**
- **condizione di erogazione:** descrizione del percorso per accedere al servizio e diversificazione tra target;
- **output:** indicazione del prodotto della prestazione;
- **modalità e durata:** erogazione individuale e/o di gruppo e durata minima prevista;
- **indicatori:** utili alla verifica e alla valutazione delle prestazioni erogate;
- **unità di costo standard** orario rilevate secondo l'attuale modello dei servizi con la metodologia descritta nella DGR 193/2016 per quelle prestazioni alle quali la Regione riconosce una identità a sé stante.

Ciascun servizio è stato aggregato in “aree di prestazioni omogenee” per natura e/o per finalità e/o per utenza.

Per ognuna delle aree in precedenza indicate sono state ridefinite le modalità di accesso, i requisiti strutturali e operativi relativi alla funzione nonché i requisiti professionali e operativi relativi alla funzione in termini di capacità e abilità possedute dal personale che eroga la prestazione. Detti requisiti sono assunti quali elementi costitutivi di specifici standard di competenze, oggetto di successiva definizione nell'ambito del relativo repertorio regionale degli standard professionali, anche al fine della loro afferenza al Quadro nazionale delle qualificazioni”.

Nelle successive Sezioni del documento, relative alle aree di servizio, si riporta il confronto e la proposta di allineamento e integrazione tra i servizi previsti dalla Regione e quanto definito dal D.Lgs. 150/2015.

La tabella seguente esplicita in termini di aree omogenee i servizi e le misure previste a standard, con il collegamento a quanto previsto dall’art.18 del D.Lgs.150/15.

Area	Servizi di Base	Rif art.18 D.Lgs.150/15	Area	Servizi Specialistici	Rif art.18 D.Lgs.150/15	Area	Servizi ai Datori di Lavoro	Rif art.18 D.Lgs.150/15
A1	Accoglienza, informazione e accesso ai servizi	a) orientamento di base, analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale e profilazione;	B1	Orientamento specialistico e individualizzato	c) orientamento specialistico e individualizzato, mediante bilancio delle competenze ed analisi degli eventuali fabbisogni in termini di formazione, esperienze di lavoro o altre misure di politica attiva del lavoro, con riferimento all'adeguatezza del profilo alla domanda di lavoro espressa a livello	E1	Promozione e scouting presso i datori di lavoro	Nessun riferimento

Area	Servizi di Base	Rif art. 18 D.Lgs. 150/15	Area	Servizi Specialistici	Rif art. 18 D.Lgs. 150/15	Area	Servizi ai Datori di Lavoro	Rif art. 18 D.Lgs. 150/15
					territoriale, nazionale ed europea.			
A2	Orientamento di base, profilazione e Presa in carico e stipula del patto di servizio personalizzato	a) orientamento di base, analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale e profilazione;	B2	Accompagnamento verso la crescita delle competenze	e) avviamento ad attività di formazione ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'autoimpiego e dell'immediato inserimento lavorativo.	E2	Gestione fabbisogno occupazionale	Nessun riferimento
A3	Accoglienza e informazioni per i datori di lavoro	Nessun riferimento	B3	Autoimpiego e autoimprenditorialità	d) orientamento individualizzato all'autoimpiego e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa; h) gestione, anche in forma indiretta, di incentivi all'attività di lavoro autonomo.	E2	Consulenza sul fabbisogno occupazionale e/o formativo	Nessun riferimento
			C1	Orientamento specialistico e individualizzato per le persone (svantaggio e collocamento mirato)	c) orientamento specialistico e individualizzato, mediante bilancio delle competenze ed analisi degli eventuali fabbisogni in termini di formazione, esperienze di lavoro o altre misure di politica attiva del lavoro, con riferimento all'adeguatezza del profilo alla domanda di lavoro espressa a livello territoriale, nazionale ed europea.	E3	Consulenza su agevolazioni e finanziamenti	Nessun riferimento

Area	Servizi di Base	Rif art. 18 D.Lgs. 150/15	Area	Servizi Specialistici	Rif art. 18 D.Lgs. 150/15	Area	Servizi ai Datori di Lavoro	Rif art. 18 D.Lgs. 150/15
			C2	Accompagnamento verso la crescita delle competenze e all'inclusione attiva	b) ausilio alla ricerca di una occupazione, anche mediante sessioni di gruppo, entro tre mesi dalla registrazione; e) avviamento ad attività di formazione ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'autoimpiego e dell'immediato inserimento lavorativo; f) accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno individuale di ricollocazione; l) gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti Riferimento aggiuntivo a L. n. 68/99; m) promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile, ai sensi dell'art. 26 del presente decreto i) gestione di incentivi alla mobilità territoriale			
			C3	Informazione e Consulenza alle imprese su L. n. 68/99 e convenzioni	Nessun riferimento  Riferimento aggiuntivo a L. n. 68/99.			

Area	Servizi di Base	Rif art. 18 D.Lgs. 150/15	Area	Servizi Specialistici	Rif art. 18 D.Lgs. 150/15	Area	Servizi ai Datori di Lavoro	Rif art. 18 D.Lgs. 150/15
			C4	<b>Incrocio Domanda/Offerta L. n. 68/99</b>	Nessun riferimento  Riferimento aggiuntivo a L. n. 68/99.			
			D1	<b>Ausilio alla ricerca di una occupazione</b>	b) ausilio alla ricerca di una occupazione, anche mediante sessioni di gruppo, entro tre mesi dalla registrazione.			
			D2	<b>Accompagnamento al lavoro</b>	f) accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno individuale di ricollocazione;			
			D3	<b>Assistenza intensiva alla ricerca del lavoro per l'assegno di ricollocazione</b>	f) accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno individuale di ricollocazione;			
			D4	<b>Avviamento a selezione presso la P.A.</b>	f) accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno individuale di ricollocazione;			
			D5	<b>Accompagnamento al lavoro per soggetti svantaggiati</b>	f) accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno individuale di ricollocazione;			
			D6	<b>Servizi per la mobilità territoriale e gestione incentivi - Rete EURES</b>	f) accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno individuale di ricollocazione; i) gestione di incentivi alla mobilità territoriale;			

Area	Servizi di Base	Rif art. 18 D.Lgs. 150/15	Area	Servizi Specialistici	Rif art. 18 D.Lgs. 150/15	Area	Servizi ai Datori di Lavoro	Rif art. 18 D.Lgs. 150/15
			D7	Inserimento e monitoraggio	Nessun riferimento			

## 2.1 Area A: servizi di base

Le prestazioni di quest'area possono essere riassunte nei seguenti servizi:

- **A1. Accoglienza, informazione e accesso ai servizi**
- **A2. Orientamento di base, profilazione, presa in carico e stipula del patto di servizio personalizzato**
- **A3. Accoglienza e Informazioni per datori di lavoro**

Quest'area è l'accesso ai servizi sia per le imprese che per i cittadini nella quale avviene una decodifica del fabbisogno e l'erogazione delle informazioni richieste anche mediante l'ausilio di strumenti in auto-consultazione. Vengono, sempre qui, erogati anche i servizi amministrativi quali l'acquisizione della disponibilità e la conferma dello stato disoccupazione ai sensi del D.Lgs. 150/2015 art. 19, nonché l'eventuale iscrizione all'elenco del collocamento mirato o altre liste speciali.

In quest'area viene anche garantito un Livello Essenziale previsto dal D.Lgs. 150/2015 (art. 18), quello dell'orientamento di base e dell'attivazione della persona che, sulla base della rilevazione delle esperienze formative, competenze, abilità e dell'analisi della storia lavorativa dell'utente, porta al *profiling* e alla stipula del *patto di servizio personalizzato* previsto dall'art. 20 del D.Lgs. 150/2015, nel quale vengono ipotizzati contenuti e tempistica dell'erogazione dei servizi e, più in generale, i possibili percorsi all'interno dei servizi per l'impiego e delle politiche attive.

Il patto, che ne formalizza la presa in carico e che viene aggiornato ogni volta che viene erogato un servizio e modificato qualora necessario, prevede il rimando, sulla base del *profiling*, alla ricerca attiva del lavoro e all'incrocio domanda-offerta e/o - con definizione delle figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile - oppure ai servizi specialistici qualora la distanza dal mercato del lavoro sia piuttosto marcata. Il *patto di servizio personalizzato*, nei contenuti, deve contemplare tutti gli elementi definiti dall'art. 20, commi 2 e 3 del D.Lgs. 150/2015. Questo processo, che si avvia nell'area dei servizi di base e si concretizza nell'area D (servizi di inserimento lavorativo), rientra nel percorso complessivo di ausilio alla ricerca di un'occupazione e accompagnamento al lavoro previsto dal D.Lgs. 150/15.

L'informazione e l'accesso ai servizi, è la fase iniziale e necessaria per garantire i meccanismi di condizionalità e livelli essenziali delle prestazioni relative ai beneficiari di strumenti di sostegno al reddito (NASPI, ASDI, DIS-COLL, indennità di mobilità) anche in costanza di rapporto di lavoro (così

come definiti dagli artt. 21 e 22 del D.Lgs. 150/2015), ivi compresi i relativi meccanismi sanzionatori in caso di mancato rispetto degli obblighi derivanti dalla condizionalità.

Le attività finora descritte, comprese la profilazione e stipula/implementazione del *patto di servizio personalizzato*, rientrano nella competenza esclusiva degli uffici decentrati regionali denominati Centri per l'Impiego.

Rientrano in questa fase anche gli adempimenti amministrativi relativi al rilascio dell'Assegno di ricollocazione ai sensi dell'art.23 del D.Lgs.150/15, i servizi per la conciliazione, l'assegnazione di titoli di accesso alle misure finanziate di politica attiva e le informazioni sui servizi per i datori di lavoro.

## 2.2 Area B: servizi specialistici

Le prestazioni di quest'area possono essere riassunte nei seguenti servizi:

- ***B1. Orientamento specialistico e individualizzato***
- ***B2. Accompagnamento verso la crescita delle competenze***
- ***B3. Accompagnamento verso l'autoimpiego e autoimprenditorialità***

Al colloquio di orientamento specialistico accedono tutti gli utenti che nel colloquio di primo orientamento hanno condiviso la necessità di azioni per accrescere la propria occupabilità. Saranno sviluppate azioni finalizzate ad esplorare in maniera più approfondita le esperienze personali e professionali dell'utente, analizzando gli specifici fabbisogni al fine di definire un progetto professionale che, a partire dal *patto di servizio personalizzato* già formalizzato nell'ambito dei servizi di base ed eventualmente aggiornato dal Centro per l'Impiego, valorizzi le risorse personali e le competenze acquisite e che consenta un inserimento nel mercato del lavoro nazionale o comunitario, mediante anche forme di mobilità transnazionale.

Gli altri servizi che sono riconducibili all'area degli *specialistici*, prevedono una serie di prestazioni che mirano a supportare l'integrazione nel mercato del lavoro, anche attraverso l'attivazione di percorsi di formazione e riqualificazione professionale, la messa in trasparenza e la crescita delle competenze.

Le attività di accompagnamento nell'attività di ricerca attiva del lavoro e alla formazione realizzate nell'area dei servizi specialistici prevedono un set di prestazioni che agevolano l'attuazione del progetto individuale definito nella consulenza orientativa specialistica e possono rivolgersi anche a target che non si trovano nella condizione di disoccupazione, quali cassintegrati, studenti. In tale ambito è previsto anche una attività di orientamento individuale e di gruppo con particolare riferimento alle modalità di ricerca di un impiego in Europa, anche tramite l'opportunità di tirocini transnazionali.

In quest'area inoltre figurano i servizi per l'accompagnamento all'autoimpiego e all'autoimprenditorialità che va dalla validazione dell'idea imprenditoriale, alla formazione per la

stesura del business plan, all'accompagnamento all'avvio d'impresa e all'accesso al credito e al tutoraggio.

## 2.3 Area C: Svantaggio e collocamento mirato

Le prestazioni di quest'area possono essere riassunte nei seguenti servizi:

- ***C1. Orientamento specialistico e individualizzato***
- ***C2. Accompagnamento verso la crescita delle competenze e all'inclusione attiva***
- ***C3. Informazioni, consulenza alle imprese e convenzioni L. n. 68/99***
- ***C4. Incrocio Domanda/Offerta L. n. 68/99***

Quest'area riguarda i servizi specialistici rivolti ai target con svantaggio, tra cui vanno ricompresi: le persone con disabilità, ivi comprese quelle iscritte alla L. n. 68 del 1999; i percettori di Asdi e del SIA; i disoccupati di lunga durata; altre categorie svantaggiate.

Per quanto riguarda i soggetti che hanno diritto all'iscrizione alle liste previste dalla L. n. 68/99 (così come modificata dal D.Lgs. n. 151/2015), alquanto prossimi a quelli elencati nella precedente sezione 2.2. Oltre ad essi vengono però erogati servizi consulenziali alle imprese sui sistemi di convenzione, sul fabbisogno professionale, riguardo i prospetti informativi ex L. n. 68/99, riguardo le sospensioni temporanee dall'obbligo, etc. Vengono altresì svolti servizi propri dell'attività di incrocio domanda offerta legata al mondo dello svantaggio, mediante la stipula di convenzioni con le aziende che ricadono nell'obbligo ai sensi della citata norma, la gestione delle richieste da elenco, degli avviamenti, della preselezione se richiesta. Al collocamento mirato si applicano le attività previste dall'art.18 del D.Lgs. 150/2015 in quanto compatibili.

Più in generale, per quanto riguarda le persone con disabilità e dei soggetti svantaggiati - e tra questi i percettori del SIA - particolare rilevanza riveste il consolidamento della rete fra diversi servizi territoriali, tra cui ASL e Comuni, che porti a forme di collaborazioni stabili che facilitino, attraverso una presa in carico multidisciplinare, l'accesso ai servizi. Ciò anche al fine di consentire una piena attuazione del Sostegno all'Inclusione e Attiva, misura nazionale per il contrasto alla povertà, e più in generale del raccordo tra gli interventi a valere sull'asse inclusione sociale attiva e l'asse occupazione del POR FSE 2014-2020. L'integrazione tra i servizi pubblici si dovrà fondare su una analisi e valutazione delle "difficoltà" dei cittadini interessati che partendo dal lavoro già effettuato dai servizi regionali competenti in materia di politiche sociali porti all'individuazione delle variabili volte a definire le difficoltà nell'ambito del mercato del lavoro, la scala dei livelli e l'eventuale ponderazione delle diverse aree e variabili considerate.

Le linee guida in materia di inclusione sociale attiva prevedono diverse aree di intervento: orientamento, formazione, percorsi di attivazione sociale, misure di attivazione lavorativa, misure di sostegno all'instaurazione di rapporti di lavoro, inserimento in cooperative sociali, Supporto alle attività di lavoro autonomo e imprenditoriale.

I percorsi di attivazione sociale, in particolar modo, prevedono l'uso di strumenti socio-educativi necessari a creare e sostenere percorsi pedagogici - assistenziali - educativi a favore dei cittadini fragili, difficilmente collocabili - almeno inizialmente - nei normali percorsi di inserimento lavorativo.

Le misure di attivazione lavorativa, invece, sono volte a promuovere esperienze lavorative, anche mediante lo strumento del tirocinio, borse di lavoro, cantieri sociali, promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile, ai sensi dell'articolo 26 del D. Lgs. 150/2015.

Per quanto concerne i disoccupati di lunga durata, la Raccomandazione 2016/C 67/01 del 15 febbraio 2016 individua le azioni che gli Stati membri sono invitati ad intraprendere:

- Registrazione
- Valutazione e approccio individuale
- Accordi di inserimento lavorativo
- Legami più stretti con i datori di lavoro

A favore dei disoccupati di lunga durata, quindi, i servizi per l'impiego, unitamente ad altri partner che sostengono l'inserimento nel mercato del lavoro, devono fornire un orientamento personalizzato ai soggetti interessati.

In particolar modo occorre garantire ai disoccupati di lungo periodo registrati, approfonditi orientamenti e valutazioni individuali al più tardi al raggiungimento dei 18 mesi di disoccupazione. La valutazione ha l'obiettivo di illustrare le loro prospettive di occupabilità, gli ostacoli all'occupazione e i tentativi precedenti di cercare lavoro. Dovrebbero, inoltre, essere fornite adeguate informazioni delle offerte di lavoro nei diversi settori dell'economia.

## 2.4 Area D: servizi di inserimento lavorativo

Le prestazioni di quest'area possono essere riassunte nei seguenti servizi:

- ***D1. Ausilio alla ricerca di una occupazione***
- ***D2. Accompagnamento al lavoro***
- ***D3. Assistenza intensiva alla ricerca del lavoro per l'assegno di ricollocazione***
- ***D4. Avviamento a selezione presso P.A.***
- ***D5. Accompagnamento al lavoro per soggetti svantaggiati***
- ***D6. Servizi per la mobilità territoriale e gestione incentivi (rete EURES)***
- ***D7. Inserimento e Monitoraggio***

L'ausilio alla ricerca attiva prevede un colloquio specialistico, che in questo specifico caso viene svolto nell'area della mediazione accedono tutti i soggetti che non necessitano di accrescere l'occupabilità, ma che necessitano di una consulenza per l'attivazione verso la ricerca del lavoro. I servizi di questa area sono erogati a tutti i soggetti registrati e con *patto di servizio personalizzato* sottoscritto.

Per i percettori di Naspi, con disoccupazione eccedente i quattro mesi che lo richiedano ad un Centro per l'Impiego della Regione Umbria, in questa area, rientrano le prestazioni erogate attraverso l'*assegno individuale di ricollocazione*, secondo quanto previsto dall'art. 23 del D.Lgs. 150/2015 da parte del CPI in quanto soggetto scelto dal percettore per l'assistenza intensiva alla ricerca attiva del lavoro.



Nell'ambito delle attività ricadenti in questa area è prevista la preselezione. Una volta raccolta, la vacancy viene gestita e, a seconda della richiesta, vengono effettuate selezioni del personale o preselezioni che si concludono con l'invio di una rosa di candidati preselezionati o scelti tra una rosa di nominativi presenti in banca dati. Tale rosa in ogni caso non deve eccedere le 15 persone; qualora il numero di candidabili ecceda tale valore, salvo diversa volontà dell'impresa, vengono richiesti ulteriori parametri per restringerlo. I tempi variano in base:

- *a come il servizio è venuto in possesso della vacancy (se dietro attività di promozione e/o scouting o meno);*
- *al servizio richiesto dall'impresa (selezione, preselezione o semplice invio di rosa);*
- *alla difficoltà occupazionale del soggetto collocato, rilevabile dal profiling di cui nell'area dei servizi di base.*

Relativamente ai beneficiari che hanno sottoscritto il *patto di servizio personalizzato*, l'erogazione dei servizi per la ricerca attiva del lavoro sarà monitorata dal responsabile delle attività secondo una frequenza ed una tempistica concordata e riportata nel patto stesso. Per i beneficiari per cui è stato rilasciato l'Assegno di Ricollocazione, il *patto di servizio personalizzato* è sospeso; l'erogazione di quanto previsto dal "programma di ricerca intensiva", se il CPI è stato scelto dal percettore NASPI destinatario dell'Assegno, sarà concordata con il tutor designato, secondo quanto definito dall'art. 23 com.5 del D.Lgs. 150/2015.

Prevede, quest'area, anche i servizi di mobilità legati allo sportello EURES mediante l'erogazione di informazioni sulle modalità di candidatura, sulle condizioni di vita e lavoro nei paesi aderenti della rete e su questioni riguardanti la sicurezza sociale e i trasferimenti di diritti (ad es. indennità di disoccupazione). La misura è volta anche a favorire la mobilità transnazionale, supportando il collocamento degli utenti in altri Paesi dell'UE/EEA, in raccordo con i programmi Eures e Erasmus +.

In continuità con i servizi dell'area C, vengono erogati servizi di accompagnamento al lavoro per i soggetti svantaggiati e di incrocio domanda/offerta per i soggetti iscritti nelle liste della L. n. 68/99 e s.m.i.

## **2.5 Area E: servizi ai datori di lavoro**

Le attività di quest'area, strettamente integrate con i servizi dell'area D - Servizi di inserimento lavorativo - possono essere ricondotte ai servizi di seguito elencati e descritti:

- ***E1. Promozione, scouting presso i datori di lavoro***
- ***E2. Gestione fabbisogno occupazionale***
- ***E3. Consulenza sul fabbisogno occupazionale e/o formativo***
- ***E4. Consulenza su agevolazioni e finanziamenti***

Al primo servizio appartengono le attività di analisi del mercato e di selezione delle imprese da contattare, di promozione presso le stesse, anche mediante strumenti a distanza, dei servizi erogati dal sistema regionale e di scouting e screening dei fabbisogni di servizi e di personale.

Le imprese clienti potranno beneficiare in primo luogo del supporto alla rilevazione dei fabbisogni occupazionali e della gestione della vacancy ai fini dell'incontro domanda-offerta, nonché della promozione delle opportunità di tirocinio. Affianco a queste attività tipiche si prevede - anche mediante un rinvio alla rete di soggetti che nel territorio hanno come specifica mission - un'attività consulenziale alle imprese riguardo la rilevazione dei fabbisogni formativi, la predisposizione di piani formativi (in particolare per l'apprendistato), l'offerta formativa disponibile sul territorio, la rilevazione dei fabbisogni occupazionali per favorire piani di sviluppo o di miglioramento, la disponibilità di finanziamenti, di agevolazioni, di progetti di sviluppo locale e internazionali nonché sulla normativa e sulla contrattualistica di riferimento, sulle facilitazioni all'inserimento, sull'attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini) e sull'inserimento di soggetti svantaggiati (integrazione con servizi Area C e D).

### 3. Aggiornamento degli standard regionali sulla base del D.Lgs. 150/2015 e del D.Lgs. 151/2015

Le schede successive dettagliano le aree ed i servizi definendone le prestazioni e costituiscono gli "standard" di riferimento comune per il sistema regionale dei servizi per l'impiego.

In merito al sistema di monitoraggio e valutazione delle prestazioni erogate dai soggetti abilitati ad operare nei servizi e nelle politiche attive del lavoro regionali la Regione Umbria adotterà uno specifico provvedimento.

AREA A	SERVIZI DI BASE (GENERALI)	Diffusione dell'informazione in merito ai servizi ed alle politiche attive per il lavoro: accogliere l'utente (cittadino e datore di lavoro) e stabilire il percorso che deve seguire per soddisfare il suo bisogno di tipo amministrativo o di tipo informativo sul mercato del lavoro e sui servizi; offerta di servizi ai fini dell'assolvimento dei rispettivi Livelli Essenziali delle Prestazioni.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
<b>A1. Accoglienza, informazione e accesso ai servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decodifica del fabbisogno dell'utente</li> <li>- Erogazione di informazioni sui servizi offerti dal sistema regionale lavoro-formazione e relative iniziative di politica attiva;</li> <li>- Utilizzo di strumenti di auto-consultazione (siti dedicati incrocio D/O, offerta di formazione professionale, banche dati, etc) e disponibilità materiale informativo</li> <li>- Informazioni sul mercato del lavoro, servizi offerti dal sistema regionale lavoro-formazione e relative iniziative di politica attiva;</li> <li>- Rilascio di questionari relativi alla customer satisfaction raccolti al termine dei servizi.</li> <li>- Espletamento pratiche amministrative: registrazione al Portale Nazionale e, nelle more del Sistema Unitario, al portale regionale e il CPI per rilascio DID, iscrizioni a liste speciali, gestione ed attestazione dello stato di disoccupazione, etc.</li> </ul>	Disoccupati, non occupati, lavoratori a rischio disoccupazione, e tutte le persone in cerca di occupazione	immediata	Distribuzione materiale informativo Rilascio scheda anagrafico-professionale Rilascio DID/Conferma stato disoccupazione, anche con acquisizione da INPS e da portale telematico regionale Iscrizione aliste speciali	Individuale immediata, assistita; DID e informazione anche in auto-consultazione (in presenza e a distanza)	15 min	30 min	-	N° schede Anagrafico-professionali rilasciate / aggiornate  N° registrazioni effettuate  DID
<b>A2. Orientamento di base, profilazione e presa in carico, stipula del patto di servizio personalizzato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conferma dello stato di disoccupazione ai sensi dell'art. 20 D.Lgs. 150/2015.</li> <li>- Colloquio di orientamento di base (o di primo livello):               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rilevazione esperienze formative, competenze, abilità e analisi della storia lavorativa dell'utente;</li> <li>▪ Supporto nella valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente e della valutazione del livello di occupabilità ed eventuale definizione delle figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile anche ai fini della congruità dell'offerta;</li> <li>▪ Informazione sui servizi di incrocio domanda offerta e sulle possibili opportunità di politica attiva.</li> </ul> </li> <li>- Profiling di tutti utenti dei servizi e assegnazione alla classe di profilazione; (aggiornamento profiling ogni 90 gg).</li> <li>- Profiling dei disoccupati destinatari dell'assegno di ricollocazione (su criteri definiti da ANPAL).</li> </ul>	Disoccupati Non occupati Soggetti svantaggiati Beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito; Beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro. Percettori del SIA	Svolgimento del colloquio: - per soggetti che hanno reso la DID, contestualmente e comunque entro 30 giorni (entro 60 giorni ANPAL garantisce profilazione); - per i percettori di NASpI e Dis-coll, entro 15 giorni dal rilascio DID fissano appuntamento per colloquio da garantire entro 30 giorni; - per beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro, entro 30 gg dall'inizio della percezione del trattamento di integrazione al reddito.	Aggiornamento Scheda anagrafico-professionale  patto di servizio personalizzato (PdSP)	Individuale / immediato o su appuntamento	30 min	150 min di cui - max 60 min. per orientamento di base; - max 30 min. per profiling e altre attività iniziali; - max 60 per revisione PdSP e assegnazione pal)	UCS regionale (DGR 193 del 29/02/2016 e smi)	N° Colloqui (procapite) realizzati  N° Schede anagrafico-professionali aggiornate  N° patti di servizio personalizzati sottoscritti e rinnovati  N° utenti avviati a servizi specialistici di II° livello

AREA A	SERVIZI DI BASE (GENERALI)	Diffusione dell'informazione in merito ai servizi ed alle politiche attive per il lavoro: accogliere l'utente (cittadino e datore di lavoro) e stabilire il percorso che deve seguire per soddisfare il suo bisogno di tipo amministrativo o di tipo informativo sul mercato del lavoro e sui servizi; offerta di servizi ai fini dell'assolvimento dei rispettivi Livelli Essenziali delle Prestazioni.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stipula del patto di servizio personalizzato con indicazione del responsabile delle attività ed individuazione del percorso personalizzato di misure di politica attiva sulla base delle attività di orientamento svolte e del Profiling.</li> <li>- Stipula /Aggiornamento del patto di servizio personalizzato e del progetto personalizzato per i richiedenti Asdi e SIA.</li> <li>- rimando sulla base del colloquio e del Profiling al servizio di incrocio domanda-offerta e/o ai servizi specialistici per l'eventuale costruzione di un percorso personalizzato.</li> <li>- Eventuale revisione del patto di servizio personalizzato a seguito dell'esito dei servizi specialistici con indicazione da parte del referente patto di servizio personalizzato del percorso più idoneo di PAL.</li> <li>- Erogazione degli eventuali titoli d'accesso alle misure finanziate ritenute necessarie a seguito dell'orientamento di base e /o delle attività specialistiche.</li> </ul>								<p>N° utenti avviati a servizi di inserimento lavorativo</p> <p>N° voucher erogati per l'accesso alle misure finanziate</p>
<b>A.3. Accoglienza e Informazioni per datori di lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erogazione di informazioni sui servizi disponibili</li> <li>- Prima decodifica del fabbisogno e rimando ai servizi specialistici per i datori di lavoro</li> </ul>	Datori di lavoro		<p>Distribuzione materiale informativo</p> <p>Scheda azienda</p>	Individuale, immediata, assistita e/o in auto-consultazione (in presenza e a distanza)	15 min	30 min	-	N° datori di lavoro che hanno espresso fabbisogno di servizi
<b>MODALITA DI ACCESSO</b>		<p>L'accesso è possibile da qualsiasi punto della rete pubblica. Presso qualsiasi Centro per l'impiego per lo svolgimento di pratiche amministrative, legate alla certificazione dello stato occupazionale e per tutti gli altri servizi front-office.</p> <p>Il patto di servizio personalizzato da parte dei soggetti percettori di NASPI, ASDI, DIS-COLL e indennità di mobilità, va sottoscritto presso il CPI di domicilio, mentre gli altri utenti possono scegliere il CPI a prescindere dalla regione o provincia autonoma di residenza ai sensi del D.Lgs.150/2015.</p>							
<b>REQUISITI</b>	Strutturali relativi alla funzione	Adeguamento a standard definiti da ANPAL							

AREA A	SERVIZI DI BASE (GENERALI)	Diffusione dell'informazione in merito ai servizi ed alle politiche attive per il lavoro: accogliere l'utente (cittadino e datore di lavoro) e stabilire il percorso che deve seguire per soddisfare il suo bisogno di tipo amministrativo o di tipo informativo sul mercato del lavoro e sui servizi; offerta di servizi ai fini dell'assolvimento dei rispettivi Livelli Essenziali delle Prestazioni.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
		Adeguamento a D.Lgs. 150/2015 Accessibilità/visibilità struttura Sala di attesa Accessibilità ai servizi (sportello e/o on line) Spazi dedicati per autoconsultazione Spazi dedicati per incontri individuali Sito internet aggiornato con informazioni su servizi e misure attive Tracciabilità dati su SIL regionale e <i>LavoroPerTe</i> ed interconnessione con la Borsa nazionale continua del lavoro, per il tramite del sistema Cliclavoro. Interconnessione con in sistema informativo unitario delle politiche attive del lavoro (in definizione da parte di ANPAL)							
	Operativi relativi alla funzione	Aggiornamento costante di dati nel SIL e informazioni rese all'utenza anche mediante strumenti on line Accesso al Sistema Informativo Lavoro Regionale (SIUL), al portale regionale <i>LavoroPerTe</i> e alla Borsa nazionale continua del lavoro (Cliclavoro) Interconnessione con in sistema informativo unitario delle politiche attive del lavoro (in definizione da parte di ANPAL)							
COMPETENZE	Conoscenze	<p>Per il servizio <i>accoglienza informativa e accesso ai servizi</i>:</p> <p>Offerta dei servizi erogati dal Centro per l'impiego e dalla rete territoriale; Tipologie di clienti/utenti e selezione mirata delle informazioni; Contesto socio-economico e occupazionale in cui opera il servizio; Dinamiche del mercato del lavoro locale; Tecnologie per l'informazione e la comunicazione; Tecniche per l'ascolto attivo e comunicazione; Metodologie per la conduzione di colloqui individuali e di gruppo Normativa e procedure amministrative di competenza del spl, riferite ai diversi target di clienti; Classificazioni nazionali e regionali, della scheda anagrafica e delle CO utilizzate nei SIL Conoscenza della normativa di riferimento</p> <p>Per il servizio <i>Orientamento di base, profilazione e Presa in carico e stipula del patto di servizio personalizzato</i> vedi le conoscenze del servizio <i>accoglienza informativa e accesso ai servizi</i> integrate con:</p> <p>Metodologie di orientamento professionale; Processo di negoziazione; Offerta locale di servizi formativi, sociali e sanitari Strumenti informatici e banche dati Utilizzo del format di PdSP per il monitoraggio e l'aggiornamento delle azioni (<i>per il responsabile delle attività previste nel PdSP</i>)</p> <p>Per il servizio <i>Accoglienza e Informazioni per datori di lavoro</i></p> <p>Dati e informazioni sull'offerta formativa locale;</p>							

AREA A	SERVIZI DI BASE (GENERALI)	Diffusione dell'informazione in merito ai servizi ed alle politiche attive per il lavoro: accogliere l'utente (cittadino e datore di lavoro) e stabilire il percorso che deve seguire per soddisfare il suo bisogno di tipo amministrativo o di tipo informativo sul mercato del lavoro e sui servizi; offerta di servizi ai fini dell'assolvimento dei rispettivi Livelli Essenziali delle Prestazioni.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
		Mercato del lavoro locale, trend produttivi ed occupazionali; Principi di organizzazione aziendale; Conoscenza del sistema e dell'offerta di istruzione secondaria e terziaria e della formazione continua; Nozioni sulle principali tipologie contrattuali; Nozioni e principi sulla legislazione vigente in materia di sicurezza							
	Capacità	<p>Per il Servizio <i>accoglienza informativa e accesso ai servizi</i>: Analizzare la domanda e interpretare il bisogno informativo del cliente/utente; Valutare il grado di competenza e autonomia del cliente/utente; Comunicare in modo chiaro e adeguato con i clienti/utenti di diversa provenienza sociale e culturale; creare un rapporto di fiducia con l'utente Utilizzare correntemente tecnologie informatiche e telematiche; Organizzare ed aggiornare lo spazio informativo e predisposizione materiali, anche per l'autoconsultazione. Ricerca informazioni nei vari sistemi informativi Svolgimento di funzioni amministrative</p> <p>Inoltre per il servizio <i>Orientamento di base, profilazione e presa in carico e stipula del patto di servizio personalizzato</i> Prima analisi e confronto tra i bisogni dell'utente/cliente e i servizi a disposizione Chiarire aspettative e risorse del cliente Presentare i contenuti ed gli obiettivi dei vari servizi in accesso, al fine di fornire corrette informazioni per un'adeguata valutazione sulle opportunità di fruirne Gestire servizi di informazione sulle opportunità di istruzione, formazione e lavoro Facilitare l'accesso alle informazioni da parte del cliente e supportare la sua capacità di usarle in modo appropriato Gestire leve motivazionali</p> <p>Per il servizio <i>Accoglienza e Informazioni per datori di lavoro</i> Creare rapporto di fiducia e collaborazione con il datore di lavoro promuovere la rete territoriale di servizi alle imprese e le misure in vigore; Identificare i servizi più idonei sulla base dei bisogni dell'impresa</p>							

AREA B	SERVIZI SPECIALISTICI	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 promuovendo il coordinamento tra i soggetti del territorio.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI <sup>3</sup>	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
<b>B1. Orientamento specialistico e individualizzato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colloquio di approfondimento e revisione / integrazione del patto di servizio personalizzato (a cura del responsabile delle attività) che può coinvolgere anche altri attori del territorio qualora le caratteristiche del soggetto lo richiedano (Uffici della Cittadinanza ASL, Comuni, etc.)</li> <li>-Bilancio di competenza (Fase preliminare: Accoglienza e analisi della domanda; Fase centrale: Esplorazione e ricostruzione delle esperienze; Fase conclusiva: Definizione del percorso più idoneo alla luce del patto di servizio personalizzato e condivisione e negoziazione del documento di sintesi)</li> <li>-Counseling (Aggiornamento patto di servizio personalizzato sulla base di quanto emerso nell'attività di Bilancio di Competenze e colloquio di approfondimento al fine di favorire la costruzione di un progetto personale scolastico/formativo e/o lavorativo)</li> </ul>	Disoccupati (ai sensi del D. Lgs. 150/2015), soggetti in stato di non occupazione (ai sensi del D. Lgs. 150/2015) e utenti che hanno rilasciato DID e sottoscritto il patto di servizio personalizzato, compresi i beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito (LEP) con particolare riguardo a chi non ha significative esperienze lavorative pregresse o ne ha in ambiti non più facilmente spendibili beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro	L'utente vi accede dopo il servizio di orientamento di base e si attiva solo in seguito alla rilevazione di uno specifico fabbisogno	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Scheda di approfondimento;</li> <li>-Integrazione e aggiornamento del patto di servizio personalizzato;</li> <li>-Documento di sintesi (integrativo del patto di servizio personalizzato) comprensivo di una scheda descrittiva delle competenze e del percorso più idoneo messo a punto durante il bilancio</li> </ul>	Individuale su appuntamento	2 h	8 ore (di cui 2 h Colloquio di approfondimento e counseling e 6 h di bilancio di competenze)	UCS regionale (DGR 193 del 29/02/2016 e smi)	N° incontri individuali per attività  N° utenti serviti

<sup>3</sup> In base alla definizione di cui al D.Lgs. 150/2015 (art. 18 com. 3) si evidenzia che il testo legislativo prevede il possesso dello status di disoccupazione per l'accesso al collocamento mirato. La proposta riportata prevede quindi che non possano accedere al collocamento mirato i beneficiari che, per le nuove iscrizioni, hanno in corso attività di lavoro che producono reddito anche se inferiore alle soglie minime definite dalla Circolare del MLPS, n. 34/2015 (soglie che permettono invece la permanenza dell'iscrizione all'elenco del collocamento mirato).

AREA B	SERVIZI SPECIALISTICI	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 promuovendo il coordinamento tra i soggetti del territorio.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI <sup>3</sup>	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
B2. Accompagnamento verso la crescita delle competenze	<ul style="list-style-type: none"><li>- laboratori per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva di lavoro (Stesura/Aggiornamento del CV, supporto alla predisposizione delle lettere di accompagnamento e all'autopromozione, preparazione per sostenere colloqui di lavoro, etc);</li><li>- Definizione delle figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile (se non definite nell'orientamento di base);</li><li>- messa a conoscenza dell'offerta di formazione per adeguamento delle competenze;</li><li>- identificazione dell'esperienza formativa necessaria alla occupabilità a seguito dell'orientamento di base o specialistico;</li><li>- definizione e attivazione di misure di sostegno all'inserimento/ reinserimento nel sistema di istruzione-formazione;</li><li>- individuazione e messa in trasparenza delle competenze e attivazione del percorso per la validazione/certificazione delle competenze;</li><li>- valutazione dei fabbisogni in termini di conciliazione dei tempi di lavoro con obblighi di cura;</li><li>- supporto alla fruizione di servizi e misure per la conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti;</li><li>- informazioni e valutazione dell'opportunità dell'utilizzo di Tirocini quale strumento di crescita delle competenze e d'inserimento;</li><li>- promozione e tutoraggio di percorsi di tirocinio extra curriculare ;</li></ul>	Disoccupati, giovani in cerca di primo impiego, non occupati, lavoratori a rischio disoccupazione, Beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito con particolare riguardo a chi non ha significative esperienze lavorative pregresse o ne ha in ambiti non più facilmente spendibili; beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro e tutti i target specifici individuati dalle misure di politica attiva del lavoro (riconducibili alle categorie precedenti)	L'utente vi accede dopo il servizio di orientamento di base ovvero a seguito dell'orientamento specialistico e si attiva solo in seguito alla rilevazione di uno specifico fabbisogno	<ul style="list-style-type: none"><li>-Scheda di approfondimento;</li><li>-Integrazione e aggiornamento del patto di servizio personalizzato;</li><li>-Documento di sintesi (integrativo del patto di servizio personalizzato) comprensivo di una scheda descrittiva delle attività e degli esiti</li></ul>	Individuale o di gruppo (max. 5 persone ad operatore eccezione dell'orientamento per la transizione scuola lavoro)	1 h	2 ore	UCS regionale (DGR 193 del 29/02/2016 e smi)  (se gruppo diviso n. componenti ad operatore)	N° Incontri individuali
						2 h se gruppo	+		N° Incontri di gruppo
							8 nel caso di messa in trasparenza e attestazione delle competenze		N° utenti serviti
						Promozione e tutoraggio o Tirocini 5h	4 h se gruppo		N° progetti erogati
							Promozione e tutoraggio o Tirocini 30h	N° tirocini attivati	
								N° soggetti inviati per erogazione voucher	
								N. incontri nelle scuole	
								N° soggetti rinviati a servizio inserimento lavorativo	



AREA B	SERVIZI SPECIALISTICI	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 promuovendo il coordinamento tra i soggetti del territorio.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI <sup>3</sup>	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalizzazione proposta di iscrizione al servizio civile;</li> <li>- sostegno post collocamento per i disoccupati di lunga durata;</li> <li>- attività di orientamento rivolte a soggetti impegnati in percorsi scolastici volti alla conoscenza del mercato del lavoro e dei servizi al lavoro al fine di agevolare la transizione scuola-lavoro;</li> <li>- orientamento individuale e di gruppo sulla mobilità transnazionale con particolare riferimento alle modalità di ricerca di un impiego in Europa, anche tramite l'opportunità di tirocini transnazionali e rinvio a Eures.</li> </ul>								
<b>B3. Accompagnamento verso l'autoimpiego e autoimprenditorialità</b>	<p>Consulenza rivolta a potenziali neo-imprenditori</p> <p>Validazione dell'idea imprenditoriale.</p> <p>Formazione per la stesura del business plan</p> <p>Accompagnamento all'avvio d'impresa e all'accesso al credito</p> <p>tutoraggio</p>	<p>Disoccupati, giovani in cerca di primo impiego, non occupati, lavoratori a rischio disoccupazione, Beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito; beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro, svantaggiati e tutti i target specifici individuati dalle misure di politica attiva del lavoro (riconducibili</p>	<p>L'utente può accedere al servizio dopo l'orientamento di base.</p>	<p>-Integrazione e aggiornamento del patto di servizio personalizzato;</p> <p>- Documento di sintesi (integrativo del patto di servizio personalizzato) comprensivo di una scheda descrittiva delle attività e degli esiti</p>	Individuale o di gruppo	2 consulenze +4 h tutoraggio	8 consulenze 20 ore di formazione per il business plan  + 8 ore di tutoraggio	<p>Riconoscimento o a risultato + Consulenza e formazione e tutoraggio avvio</p> <p>Riconoscimento o UCS regionale (DGR 193 del 29/02/2016 e smi / UCS formazione)</p>	<p>N° utenti assistiti</p> <p>N° utenti inseriti in percorsi formativi x autoimpiego/autoimprenditorialità</p> <p>N° imprese avviate</p>

AREA B	SERVIZI SPECIALISTICI	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 promuovendo il coordinamento tra i soggetti del territorio.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI <sup>3</sup>	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
		alle categorie precedenti)							
MODALITA DI ACCESSO		L'utente vi accede dopo il servizio di orientamento di base o a seguito del servizio di orientamento specialistico individualizzato (se previsto) o a seguito di invio/rinvio dall'area Incrocio D/O							
REQUISITI	Requisiti strutturali relativi alla funzione	Postazione dedicata per colloqui individuali (a tutela della privacy) Eventuali spazi d'aula per gruppi Postazioni dedicate per l'accesso a internet Tracciabilità dati su SIL regionale e <i>LavoroPerTe</i> ed interconnessione con la Borsa nazionale continua del lavoro, per il tramite del sistema Cliclavoro							
	Requisiti operativi relativi alla funzione	Aggiornamento costante delle informazioni Strumenti per bilancio di competenze Utilizzo della modulistica regionale Accesso al Sistema Informativo Lavoro Regionale (SIUL), al portale regionale <i>LavoroPerTe</i> e alla Borsa nazionale continua del lavoro (Cliclavoro)							
COMPETENZE	Conoscenze	<p><i>Per l'Orientamento specialistico e individualizzato:</i>  Conoscenza dei processi di sviluppo della carriera delle persone lungo l'intero arco della vita  Conoscenza delle teorie e tecniche dell'orientamento lungo l'intero arco della vita  Metodologie di orientamento professionale  Nozioni di psicologia, sociologia del lavoro ed economia  Conoscenza del mercato del lavoro generale e locale  Conoscenza dei sistemi di politica attiva regionali, nazionali ed europei  Legislazione del lavoro, della normativa e delle procedure amministrative di competenza del Cpl, riferite ai diversi target di clienti.  Conoscenza del mondo delle professioni.  Conoscenza dell'offerta locale di istruzione e di formazione  Tecniche per l'ascolto attivo e di comunicazione empatica  Conoscenza della lingua inglese  Orientamento scolastico e formazione professionale delle diverse tipologie di utenza.  Strategie di comunicazione.</p> <p><i>Per l'Accompagnamento verso la crescita delle competenze:</i>  Le stesse previste l'Orientamento specialistico e individualizzato e in più:  Tecniche di redazione di curriculum vitae e lettere di accompagnamento  Tecniche di intervista e role-playing  Tecniche di coaching ed empowerment  Tecniche di gestione del feedback costruttivo  Tecniche di incrocio D/O  Conoscenza delle regole relative alla messa in trasparenza delle competenze e attivazione del percorso per la validazione/certificazione delle competenze</p>							

AREA B	SERVIZI SPECIALISTICI	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 promuovendo il coordinamento tra i soggetti del territorio.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI <sup>3</sup>	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
		<i>Per l'Accompagnamento verso l'autoimpiego e autoimprenditorialità</i> Conoscere il tessuto produttivo ed economico locale Conoscere la legislazione d'impresa e la legislazione fiscale Conoscere i contributi e le agevolazioni provinciali e nazionali per l'avvio di attività autonoma							
	Capacità	<i>Per l'Orientamento specialistico e individualizzato:</i> Favorire l'auto-consapevolezza da parte degli utenti/clienti attraverso l'esplorazione dei loro interessi, abilità, vincoli e motivazioni Guidare la valutazione e sostenere la capacità dell'utente di auto-valutarsi attraverso il riesame delle esperienze fatte, degli apprendimenti maturati e delle competenze acquisite Sostenere la capacità degli utenti di esplorare nuove prospettive, in particolare attraverso l'apertura al cambiamento e la disponibilità a fare nuove esperienze per saggiare e mettersi alla prova Sviluppare negli utenti-la capacità di definire obiettivi e piani di azione, identificando risorse su cui far leva e ostacoli da superare Definire un piano di azione individuale coerente con la storia professionale e motivazionale dell'utente Responsabilizzare l'utente riguardo la costruzione del progetto personale Cooperare con i servizi territoriali e garantire l'efficacia dello scambio di informazioni tra operatori della rete  <i>Per l'Accompagnamento verso la crescita delle competenze:</i> Sviluppare negli utenti la capacità di gestione autonoma della transizione, in particolare attraverso il supporto alla motivazione e riattivazione delle proprie risorse e il miglioramento dell'occupabilità Facilitare l'ingresso nei percorsi di istruzione/formazione e di accesso al lavoro, in particolare attraverso il supporto alla predisposizione e presentazione della candidatura da parte dell'utente Sostenere l'apprendimento dall'esperienza da parte dell'utente attraverso il supporto alla riflessione costante e verifica sulle esperienze in corso Padroneggiare le tecniche e gli strumenti per la messa in trasparenza delle competenze e attivazione del percorso per la validazione/certificazione delle competenze  <i>Per l'Accompagnamento verso l'autoimpiego e autoimprenditorialità</i> Redigere un business plan Motivare e rendere consapevoli gli utenti sulle caratteristiche del lavoro autonomo Responsabilizzare l'utente riguardo la costruzione del progetto personale Cooperare con i servizi territoriali e garantire l'efficacia dello scambio di informazioni tra operatori della rete							

AREA C	SVANTAGGIO E COLLOCAMENTO MIRATO <sup>4</sup>	Consentire ai soggetti iscritti alle liste della L. n. 68/99 e s.m.i. , attraverso percorsi personalizzati di informazione, orientamento e accompagnamento, l'accesso al lavoro presso aziende private ed enti pubblici, mediante un servizio di collocamento mirato in grado di favorire il migliore abbinamento tra le esigenze delle aziende e le propensioni, disponibilità e funzionalità del candidato. Realizzare attività di consulenza a favore delle aziende in obbligo anche con visite aziendali e analisi del posto di lavoro e utilizzando strumenti quali le Convenzioni previste dagli artt. 11 c. 1-2, 4 12 e 12 bis della L. n. 68/99 e s.m.i. e dall'art. 14 del D.Lgs. 276/2003. La stessa attività di consulenza può essere svolta a favore di aziende non in obbligo disponibili ad inserire lavoratori disabili anche attraverso lo strumento convenzionale previsto dall'art. 11 c. 3 L. n. 68/99 e s.m.i. Favorire l'inclusione sociale attiva dei soggetti con fragilità multicomplesse, che determinano difficoltà di inserimento sociale e lavorativo.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
<b>C1. Orientamento specialistico e individualizzato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colloquio di approfondimento e costruzione del progetto personalizzato che tenga conto delle capacità lavorative e che può coinvolgere anche altri attori del territorio qualora le caratteristiche del soggetto lo richiedano (Uffici della Cittadinanza, ASL, Comuni, etc.)</li> <li>-Bilancio di competenza (Fase preliminare: Accoglienza e analisi della domanda; Fase centrale: Esplorazione e ricostruzione delle esperienze; Fase conclusiva: Definizione del progetto professionale, condivisione e negoziazione del documento di sintesi (attraverso valutazione bio-psico-sociale della disabilità ai sensi del D.Lgs.n. 151/2015).</li> <li>-Counseling (Aggiornamento del patto di servizio personalizzato, sulla base di quanto emerso nell'attività di Bilancio di Competenze e colloquio di approfondimento al fine di favorire la costruzione di un progetto personale scolastico/formativo e/o</li> </ul>	<p>Cittadini con disabilità Disoccupati (ai sensi del D. Lgs. 150/2015), non occupati, lavoratori a rischio disoccupazione iscritti alle liste della L. n. 68/99 e s.m.i.</p> <p>Percettori del SIA</p> <p>Cittadini Disoccupati (ai sensi del D. Lgs. 150/2015), destinatari dei servizi sociali o che sono in cura per patologie anche</p>	L'utente vi accede dopo aver reso la DID e aver beneficiato del servizio di orientamento di base	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Scheda di approfondimento;</li> <li>-Integrazione del patto di servizio personalizzato;</li> <li>-Documento di sintesi (integrativo del patto di servizio personalizzato) comprensivo di una scheda descrittiva delle competenze e del progetto professionale e/o formativo messo a punto durante il bilancio</li> </ul>	Individuale su appuntamento in presenza dell'utente	2 h	16 ore (di cui 8 h Colloquio di approfondimento e counseling e 8 h di bilancio di competenze)	UCS regionale (DGR 193 del 29/02/2016 e smi)	<p>Incontri individuali per attività</p> <p>N° utenti orientati</p>

<sup>4</sup> I contenuti della presente scheda tengono conto di quanto previsto dalle nuove indicazioni previste dal D.Lgs. 150/15 e D.Lgs. 151/15. Eventuali variazioni potranno essere necessarie a seguito della definizione delle *linee guida in materia di collocamento mirato* previste dal D.Lgs. 151/15 art. 1 com. 1.

AREA C	SVANTAGGIO E COLLOCAMENTO MIRATO <sup>4</sup>	Consentire ai soggetti iscritti alle liste della L. n. 68/99 e s.m.i. , attraverso percorsi personalizzati di informazione, orientamento e accompagnamento, l'accesso al lavoro presso aziende private ed enti pubblici, mediante un servizio di collocamento mirato in grado di favorire il migliore abbinamento tra le esigenze delle aziende e le propensioni, disponibilità e funzionalità del candidato. Realizzare attività di consulenza a favore delle aziende in obbligo anche con visite aziendali e analisi del posto di lavoro e utilizzando strumenti quali le Convenzioni previste dagli artt. 11 c. 1-2, 4 12 e 12 bis della L. n. 68/99 e s.m.i. e dall'art. 14 del D.Lgs. 276/2003. La stessa attività di consulenza può essere svolta a favore di aziende non in obbligo disponibili ad inserire lavoratori disabili anche attraverso lo strumento convenzionale previsto dall'art. 11 c. 3 L. n. 68/99 e s.m.i. Favorire l'inclusione sociale attiva dei soggetti con fragilità multicomplesse, che determinano difficoltà di inserimento sociale e lavorativo.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
	lavorativo) -Individuazione delle opportunità lavorative.	psicologiche e che sono disoccupati							
<b>C2. Accompagnamento verso la crescita delle competenze e all'inclusione attiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- laboratori per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva di lavoro (Stesura/Aggiornamento del CV, supporto alla predisposizione delle lettere di accompagnamento e all'autopromozione, preparazione per sostenere colloqui di lavoro, etc);</li> <li>- Definizione delle figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile (se non definite nell'orientamento di base);</li> <li>- Orientamento ai meccanismi del mercato del lavoro e introduzione agli strumenti di ricerca di occupazione (anche on line);</li> <li>- Informazioni e valutazione dell'opportunità dell'utilizzo di Tirocini quale strumento di crescita delle competenze e d'inserimento</li> <li>- Formalizzazione proposta di iscrizione al servizio civile</li> <li>- Percorsi di attivazione sociale (attivazione di strumenti socio-educativi necessari a creare e sostenere percorsi pedagogici - assistenziali - educativi a favore dei cittadini fragili, difficilmente collocabili - almeno inizialmente - nei normali percorsi di inserimento lavorativo)</li> </ul>	<p>Cittadini con disabilità Disoccupati (ai sensi del D. Lgs. 150/2015), non occupati, lavoratori a rischio disoccupazione iscritti alle liste della L. n. 68/99 e s.m.i. compresi i beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito (LEP)</p> <p>disoccupati di lunga durata, soggetti svantaggiati in cerca di lavoro</p>	L'utente vi accede dopo aver beneficiato del servizio di orientamento di base.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Revisione patto di servizio personalizzato di inserimento/reinserimento lavorativo</li> <li>-Materiali informativi per la ricerca attiva del lavoro;</li> <li>-CV aggiornato e lettera di presentazione.</li> <li>-percorso formativo</li> <li>- proposta inserimento tirocinio o servizio civile</li> <li>- attestazioni/certificazioni delle competenze</li> </ul>	<p>Individuale</p> <p>laboratori di gruppo (max. 5 persone ad operatore eccezione dell'orientamento per la transizione scuola lavoro)</p>	<p>1 h</p> <p>2 h se gruppo</p> <p>Promozione e tutoraggio Tirocini</p>	<p>4 ore</p> <p>+</p> <p>8h nel caso di messa in trasparenza e attestazione delle competenze</p> <p>4 h se gruppo</p> <p>Promozione e tutoraggio Tirocini</p> <p>30h</p>	<p>UCS regionale (DGR 193 del 29/02/2016 e smi)</p> <p>(se gruppo diviso n. componenti ad operatore)</p>	<p>N. Incontri individuali</p> <p>N.Incontri di gruppo</p> <p>N° progetti erogati</p> <p>N° soggetti inviati per erogazione voucher</p> <p>N° misure di inserimento lavorativo promosse.</p> <p>N° soggetti rinviati a servizio inserimento lavorativo</p>

<b>AREA C</b>	<b>SVANTAGGIO E COLLOCAMENTO MIRATO<sup>4</sup></b>	<p>Consentire ai soggetti iscritti alle liste della L. n. 68/99 e s.m.i. , attraverso percorsi personalizzati di informazione, orientamento e accompagnamento, l'accesso al lavoro presso aziende private ed enti pubblici, mediante un servizio di collocamento mirato in grado di favorire il migliore abbinamento tra le esigenze delle aziende e le propensioni, disponibilità e funzionalità del candidato.</p> <p>Realizzare attività di consulenza a favore delle aziende in obbligo anche con visite aziendali e analisi del posto di lavoro e utilizzando strumenti quali le Convenzioni previste dagli artt. 11 c. 1-2, 4 12 e 12 bis della L. n. 68/99 e s.m.i. e dall'art. 14 del D.Lgs. 276/2003.</p> <p>La stessa attività di consulenza può essere svolta a favore di aziende non in obbligo disponibili ad inserire lavoratori disabili anche attraverso lo strumento convenzionale previsto dall'art. 11 c. 3 L. n. 68/99 e s.m.i.</p> <p>Favorire l'inclusione sociale attiva dei soggetti con fragilità multicomplesse, che determinano difficoltà di inserimento sociale e lavorativo.</p>							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- misure di attivazione lavorativa (promozione e tutoraggio di esperienze lavorative, anche mediante lo strumento del tirocinio, borse di lavoro, cantieri sociali, promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile, ai sensi dell'articolo 26 del D. Lgs. 150/2015; accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno individuale di ricollocazione)</li> <li>- messa a conoscenza dell'offerta di formazione per adeguamento delle competenze,</li> <li>- identificazione dell'esperienza formativa necessaria alla occupabilità,</li> <li>- Valutazione dei fabbisogni in termini di conciliazione dei tempi di lavoro con obblighi di cura</li> <li>- Supporto alla fruizione di servizi e misure per la conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti</li> <li>- individuazione e messa in trasparenza delle competenze e attivazione del percorso per la validazione/certificazione delle competenze ed eventuale rinvio alla rete;</li> <li>- Supporto per l'attivazione di misure di sostegno al reddito e alla fruizione di servizi</li> </ul>	Percettori del SIA				5h			

<b>AREA C</b>	<b>SVANTAGGIO E COLLOCAMENTO MIRATO<sup>4</sup></b>	<p>Consentire ai soggetti iscritti alle liste della L. n. 68/99 e s.m.i. , attraverso percorsi personalizzati di informazione, orientamento e accompagnamento, l'accesso al lavoro presso aziende private ed enti pubblici, mediante un servizio di collocamento mirato in grado di favorire il migliore abbinamento tra le esigenze delle aziende e le propensioni, disponibilità e funzionalità del candidato.</p> <p>Realizzare attività di consulenza a favore delle aziende in obbligo anche con visite aziendali e analisi del posto di lavoro e utilizzando strumenti quali le Convenzioni previste dagli artt. 11 c. 1-2, 4 12 e 12 bis della L. n. 68/99 e s.m.i. e dall'art. 14 del D.Lgs. 276/2003.</p> <p>La stessa attività di consulenza può essere svolta a favore di aziende non in obbligo disponibili ad inserire lavoratori disabili anche attraverso lo strumento convenzionale previsto dall'art. 11 c. 3 L. n. 68/99 e s.m.i.</p> <p>Favorire l'inclusione sociale attiva dei soggetti con fragilità multicomplesse, che determinano difficoltà di inserimento sociale e lavorativo.</p>							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
	<p>di sostegno sociale in accompagnamento al percorso di politica attiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione e attivazione di misure di sostegno all'inserimento/ reinserimento nel sistema di istruzione-formazione;</li> <li>- sostegno post collocamento per i disoccupati di lunga durata</li> <li>- orientamento informativo (individuale e di gruppo) sulla mobilità transnazionale con particolare riferimento alle modalità di ricerca di un impiego in Europa, anche tramite l'opportunità di tirocini transnazionali e rinvio a Eures;</li> </ul>								
<b>C3. Informazioni, Consulenza alle imprese e convenzioni L. n. 68/99</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazioni sui sistemi di convenienza, gli incentivi e il sistema delle Convenzioni (artt.11, 12, 12 bis, L. n. 68/99 e s.m.i. e art. 14 D.Lgs. n. 276/2003)</li> <li>- Analisi del fabbisogno professionale funzionale all'inserimento in azienda.</li> <li>- Verifica e gestione prospetto informativo ex L. n. 68/99 e iscrizione azienda in obbligo</li> <li>- Attivazioni contatti con azienda per proposta di Convenzione ex art. 11 comma 1, in caso di inserimento di soggetti con particolari situazioni di svantaggio art. 11 comma 4</li> <li>- Sospensioni temporanee dall'obbligo in caso di CIGS o Mobilità.</li> </ul>	Datori di lavoro	I datori di lavoro accedono al servizio a seguito della compilazione della scheda azienda.	Convenzioni sottoscritte e consulenze alle imprese	In presenza presso il CPI.	30 min	2h	Riconoscimento a risultato per attività di inserimento occupazionale, nei limiti previsti dalla programmazione	N° convenzioni sottoscritte

<b>AREA C</b>	<b>SVANTAGGIO E COLLOCAMENTO MIRATO<sup>4</sup></b>	<p>Consentire ai soggetti iscritti alle liste della L. n. 68/99 e s.m.i. , attraverso percorsi personalizzati di informazione, orientamento e accompagnamento, l'accesso al lavoro presso aziende private ed enti pubblici, mediante un servizio di collocamento mirato in grado di favorire il migliore abbinamento tra le esigenze delle aziende e le propensioni, disponibilità e funzionalità del candidato.</p> <p>Realizzare attività di consulenza a favore delle aziende in obbligo anche con visite aziendali e analisi del posto di lavoro e utilizzando strumenti quali le Convenzioni previste dagli artt. 11 c. 1-2, 4 12 e 12 bis della L. n. 68/99 e s.m.i. e dall'art. 14 del D.Lgs. 276/2003.</p> <p>La stessa attività di consulenza può essere svolta a favore di aziende non in obbligo disponibili ad inserire lavoratori disabili anche attraverso lo strumento convenzionale previsto dall'art. 11 c. 3 L. n. 68/99 e s.m.i.</p> <p>Favorire l'inclusione sociale attiva dei soggetti con fragilità multicomplesse, che determinano difficoltà di inserimento sociale e lavorativo.</p>							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
	- Verifica andamento inserimento lavorativo								
<b>C4. Incrocio Domanda/Offerta L. n. 68/99</b>	<p>Realizzazione abbinamenti tra fabbisogno professionale e di funzionamento</p> <p>Stesura fattibilità progetto personalizzato</p> <p>Selezione lavoratore e condivisione progetto personalizzato</p> <p>Attività di preselezione, ove richiesta dal datore di lavoro</p> <p>Realizzazione abbinamenti tra fabbisogno professionale e di funzionamento dietro convenzioni (L. n. 68/99) / Avviamenti numerici</p>	<p>Cittadini con disabilità</p> <p>Disoccupati (ai sensi del D. Lgs. 150/2015), non occupati,</p> <p>lavoratori a rischio disoccupazione</p> <p>iscritti alle liste della L. n. 68/99 e s.m.i.</p> <p>Datori di lavoro</p>	<p>A seguito di un fabbisogno aziendale definito</p>	<p>Progetto Personalizzato</p> <p>Formazione graduatoria</p>	<p>Attività di front e di back office</p>			<p>Variabile a seconda profiling / % invalidità Riconoscimento a risultato per attività di inserimento occupazionale nei limiti previsti dalla programmazione</p>	<p>N° di beneficiari inseriti in azienda</p>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>		L'utente vi accede dopo il servizio di orientamento di base.							
<b>REQUISITI</b>	Strutturali relativi alla funzione	<p>Attivazione e qualificazione degli attori privati dell'intermediazione e della facilitazione all'inserimento lavorativo.</p> <p>Postazione attrezzata riservata con connessione a Sistema informativo ed altre Banche Dati, collegamento Sistemi informativi nazionali. Eventuale qualificazione ICF del sistema informativo nella parte specifica riguardante i disabili e le aziende in obbligo convenzionate</p>							
	Operativi relativi alla funzione	<p>Compilazione di una scheda utente (focalizzata su attitudini, competenze, aspirazioni, limitazioni) e tutela della privacy delle informazioni in essa contenute.</p> <p>Adozione e compilazione di una scheda Lavoratore specifica per la definizione del funzionamento della persona anche qualificata ICF</p> <p>Gestione elenco scoperture aziendali</p> <p>Adozione e compilazione di un Fascicolo Azienda qualificato ICF per la definizione del profilo professionale e di funzionamento</p> <p>Adozione e compilazione di un Progetto Personalizzato d'Inserimento Lavorativo qualificato ICF contenente gli adattamenti ragionevoli e i possibili facilitatori finalizzati all'inserimento lavorativo</p> <p>Aggiornamento delle graduatorie</p> <p>Gestione delle procedure amministrative</p> <p>Raccordo con la rete dei servizi preposti</p> <p>Accesso degli utenti a percorsi individualizzati e iniziative di formazione, di tirocinio, di orientamento al lavoro, nonché di riqualificazione anche attraverso</p>							



AREA C	SVANTAGGIO E COLLOCAMENTO MIRATO <sup>4</sup>	Consentire ai soggetti iscritti alle liste della L. n. 68/99 e s.m.i. , attraverso percorsi personalizzati di informazione, orientamento e accompagnamento, l'accesso al lavoro presso aziende private ed enti pubblici, mediante un servizio di collocamento mirato in grado di favorire il migliore abbinamento tra le esigenze delle aziende e le propensioni, disponibilità e funzionalità del candidato. Realizzare attività di consulenza a favore delle aziende in obbligo anche con visite aziendali e analisi del posto di lavoro e utilizzando strumenti quali le Convenzioni previste dagli artt. 11 c. 1-2, 4 12 e 12 bis della L. n. 68/99 e s.m.i. e dall'art. 14 del D.Lgs. 276/2003. La stessa attività di consulenza può essere svolta a favore di aziende non in obbligo disponibili ad inserire lavoratori disabili anche attraverso lo strumento convenzionale previsto dall'art. 11 c. 3 L. n. 68/99 e s.m.i. Favorire l'inclusione sociale attiva dei soggetti con fragilità multicomplesse, che determinano difficoltà di inserimento sociale e lavorativo.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
		percorsi di recupero scolastico Accesso al Sistema Informativo Lavoro Regionale (SIUL), al portale regionale <i>LavoroPerTe</i> e alla Borsa nazionale continua del lavoro (Cliclavoro)							
COMPETENZE	Conoscenze	Le stesse previste per i servizi specialistici di Orientamento Specialistico Individualizzato e Accompagnamento ed inoltre:  Conoscenza dell'offerta locale dei servizi formativi, sociali e sanitari Conoscenza accurata della normativa specifica. Sistema delle convenienze e incentivi per adattamento ragionevole del posto di lavoro su base regionale e nazionale Metodologia ICF Incentivi per assunzioni a favore di imprese orientate al sociale Conoscenze informatiche.							
	Capacità	Le stesse previste per i servizi specialistici di Orientamento Specialistico Individualizzato e Accompagnamento ed inoltre:  Capacità di operare all'interno di reti e costruire partnership Capacità di fare rinvii ad altri operatori/servizi e procurare sostegno per il soddisfacimento della pluralità di bisogni della persona in carico Capacità di progettazione di percorsi di formazione e di inserimento lavorativo individuali e/o per soggetti svantaggiati. Capacità di ascolto e comprensione delle problematiche connesse a situazioni di disagio. Elevata capacità di gestire rapporti interpersonali, interprofessionali e interistituzionali.							

AREA D	SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO	Garantire a tutti/e i/le cittadini/e che cercano lavoro opportunità occupazionali coerenti con il profilo professionale e le aspirazioni individuali. Garantire l'individuazione di candidati/e rispondenti ai profili professionali ricercati							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
<b>D1. Ausilio alla ricerca di una occupazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aggiornamento del CV, supporto alla predisposizione delle lettere di accompagnamento e all'autopromozione;</li> <li>-Definizione delle figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile (se non definite nell'orientamento di base);</li> <li>-Attivazione della persona in cerca di occupazione verso la preselezione e la ricerca attiva;</li> <li>- Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro;</li> <li>Supporto all'autopromozione;</li> <li>- Assistenza all'adeguamento del progetto formativo e/o di adeguamento delle competenze di partenza;</li> <li>- Incontri periodici di verifica delle attività concordate</li> <li>- supporto alla ricollocazione professionale</li> </ul>	Disoccupati (ai sensi del D. Lgs. 150/2015), non occupati, lavoratori a rischio disoccupazione, compresi i beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito (LEP)	<p>Possono essere definite particolari condizioni di accesso per target specifici.</p> <p>Entro tre mesi dalla registrazione</p>	<p>Materiali informativi per la ricerca attiva del lavoro; CV aggiornato; lettera di presentazione</p> <p>Diario di bordo con le attività svolte</p>	<p>Individuale o di gruppo (max. 5 persone ad operatore) su appuntamento</p> <p>Per i soggetti fruitori dell'assegno di ricollocazione, le modalità di erogazione tengono conto di eventuali periodi di sospensione previsti dal D. Lgs. 150/2015</p>	Ind. 1 h	Ind. 2 h	Riconoscimento a risultato per attività di inserimento occupazionale nei limiti previsti dalla programmazione	<p>N. soggetti trattati</p> <p>N. Incontri individuali</p> <p>N. Incontri di gruppo</p> <p>N° cv aggiornati.</p> <p>N° soggetti rinviati ad altri servizi</p>
<b>D2. Accompagnamento al lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulazione nell'ambito di un colloquio di proposte di adesione ad iniziative di inserimento lavorativo a seguito di incroci tra candidature e vacancies al fine dell'inserimento nell'elenco dei candidati preselezionati.</li> <li>- estrazione lista candidati scelti tra una rosa di nominativi presenti in banca dati ed invio alle imprese.</li> </ul>	Disoccupati (ai sensi del D. Lgs. 150/2015), non occupati, lavoratori a rischio disoccupazione, compresi i beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito (LEP)	<p>Disponibilità di vacancy:</p> <p><i>attività in raccordo con</i></p> <p><i>E1. "Promozione, scouting presso i datori di lavoro"</i></p> <p><i>Ed</i></p>	<p>Aggiornamento del Patto di servizio personalizzato</p> <p>Invio candidatura</p>	<p>L'attività è svolta in presenza dell'utente.</p> <p>E' prevista inoltre attività di back office variabile a seconda della</p>		Variabile in base	Riconoscimento a risultato per attività di inserimento occupazionale nei limiti previsti dalla programmazione	<p>N° Candidature pubblicizzate con ClicLavoro e portale regionale LavoroPerTe</p> <p>N° di utenti che hanno ricevuto servizi di preselezione.</p>

AREA D	SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO	Garantire a tutti/e i/le cittadini/e che cercano lavoro opportunità occupazionali coerenti con il profilo professionale e le aspirazioni individuali. Garantire l'individuazione di candidati/e rispondenti ai profili professionali ricercati							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inserimento mediante a promozione e tutoraggio di percorsi di tirocinio extra curriculare ;</li> <li>- Acquisizione, aggiornamento e gestione delle candidature/dati curriculari;</li> <li>- Scouting delle opportunità occupazionali;</li> <li>- Promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei soggetti presso il sistema imprenditoriale;</li> <li>- Assistenza al sistema della Domanda nell'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale;</li> <li>- Preselezione;</li> <li>- Analisi e valutazione del profilo professionale in funzione della preselezione;</li> <li>- Verifica della disponibilità utenti pre-selezionati per le candidature;</li> <li>- Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo (candidature);</li> <li>- Programmazione dei colloqui e avvio a selezione;</li> <li>- Registrazione degli esiti della selezione;</li> <li>- Accompagnamento nella prima fase di inserimento.</li> </ul>		E2 "Gestione fabbisogno occupazionale "		distanza dal mercato del lavoro del soggetto	Promozione e tutoraggio Tirocini  5h	profiling  Promozione e tutoraggio Tirocini  30h	Per promozione tirocini UCS regionale (DGR 193 del 29/02/2016 e smi) nei limiti previsti dalla programmazione	N° rose di candidature inviate  N° di comunicazione di assunzione a seguito di lavoratori preselezionati  N° tirocini attivati

AREA D	SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO	Garantire a tutti/e i/le cittadini/e che cercano lavoro opportunità occupazionali coerenti con il profilo professionale e le aspirazioni individuali. Garantire l'individuazione di candidati/e rispondenti ai profili professionali ricercati							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
<b>D3. Assistenza intensiva alla ricerca del lavoro per l'assegno di ricollocazione</b>	<p>Nelle modalità previste dall'ANPAL, gestione del rilascio dell'AdR ai percettori NASPI, con requisiti, che lo richiedano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi delle competenze e del profilo professionale dell'individuo</li> <li>- Definizione di un programma personalizzato per la ricerca attiva di lavoro tarato sul profilo professionale e di occupabilità della persona, e della relativa area</li> <li>- Individuazione dei profili professionali di prossimità che il soggetto potrebbe ricoprire, anche in seguito ad un percorso di riqualificazione mirata</li> <li>- Trasferimento di metodi di ricerca attiva e assistenza nelle diverse fasi della ricerca (predisposizione CV, assistenza alla preselezione, ecc)</li> <li>- Assistenza nell'utilizzo dei principali strumenti informatici e canali di reclutamento e selezione, anche on line</li> <li>- Incontri periodici di verifica delle attività concordate</li> </ul>	<p>Percettori di NASPI la cui disoccupazione ecceda i 4 mesi che richiedano l'AdR e</p> <p>Destinatari del rilascio dell'Assegno che scelgono il CPI per l'assistenza intensiva</p>	<b>Definito da ANPAL</b>	<b>Definito da ANPAL</b>	<b>Definito da ANPAL</b>			<b>Definito da ANPAL</b>	<b>Definito da ANPAL</b>
<b>D4. Avviamento a selezione presso P.A.</b>	<p>Gestione delle richieste della PA</p> <p>Asta su presenti e verifica requisiti</p> <p>Pubblicazione graduatorie</p>	<p>Disoccupati (ai sensi del D. Lgs. 150/2015), non occupati, lavoratori a rischio disoccupazione, compresi i beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito (LEP)</p>	A seguito della richiesta della P.A.	Invio a selezione	<p>Attività in front office</p> <p>Back-office per verifiche e pubblicazione asta</p>	15 min in front office	30 min in front office	-	<p>N. richieste</p> <p>N° utenti avviati a selezione.</p>

AREA D	SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO	Garantire a tutti/e i/le cittadini/e che cercano lavoro opportunità occupazionali coerenti con il profilo professionale e le aspirazioni individuali. Garantire l'individuazione di candidati/e rispondenti ai profili professionali ricercati							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
D5. Accompagnamento al lavoro per soggetti svantaggiati	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulazione nell'ambito di un colloquio di proposte di adesione ad iniziative di inserimento lavorativo a seguito di incroci tra candidature e vacancies al fine dell'inserimento nell'elenco dei candidati preselezionati.</li> <li>- Promozione e tutoraggio nei percorsi di tirocinio extra curriculare;</li> <li>- Acquisizione, aggiornamento e gestione delle candidature/dati curriculari;</li> <li>- Scouting delle opportunità occupazionali;</li> <li>- Promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei soggetti presso il sistema imprenditoriale;</li> <li>- Assistenza al sistema della Domanda nell'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale;</li> <li>- Preselezione;</li> <li>- Analisi e valutazione del profilo professionale in funzione della preselezione;</li> <li>- Verifica della disponibilità utenti pre-selezionati per le candidature;</li> <li>- Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo (candidature);</li> <li>- Programmazione dei colloqui e avvio a selezione;</li> <li>- Registrazione degli esiti della selezione; estrazione lista candidati scelti tra una rosa di nominativi presenti in banca dati ed invio alle imprese (max 15 salvo diversa richiesta).</li> <li>- Accompagnamento nella prima fase di inserimento;</li> </ul>	<p>Disoccupati (ai sensi del D. Lgs. 150/2015), non occupati, lavoratori a rischio disoccupazione con particolare riferimento ai disoccupati con alto grado di svantaggio</p> <p>Percettori SIA</p>	<p>Disponibilità di vacancy:</p> <p><i>attività in raccordo con</i></p> <p><i>E1. "Promozione, scouting presso i datori di lavoro"</i></p> <p><i>Ed</i></p> <p><i>E2 "Gestione fabbisogno occupazionale "</i></p>	<p>Aggiornamento del patto di servizio personalizzato</p> <p>Invio candidatura</p>	<p>L'attività è svolta in presenza dell'utente.</p> <p>E' prevista inoltre attività di back office variabile a seconda della distanza dal mercato del lavoro del soggetto</p>	<p>Promozione e tutoraggio tirocini</p> <p>5h</p>	<p>Back Variabile in base profili ng</p> <p>Promozione e tutoraggio tirocini</p> <p>30h</p>	<p>Riconoscimento o a risultato per attività di inserimento occupazionale nei limiti previsti dalla programmazione</p> <p>Per promozione tirocini UCS regionale (DGR 193 del 29/02/2016 e smi) nei limiti previsti dalla programmazione</p>	<p>N. soggetti trattati</p> <p>N° di utenti che hanno ricevuto servizi di preselezione.</p> <p>N° rose di candidature inviate</p> <p>N° di comunicazione di assunzione a seguito di lavoratori preselezionati</p> <p>N° tirocini attivati</p>

AREA D	SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO	Garantire a tutti/e i/le cittadini/e che cercano lavoro opportunità occupazionali coerenti con il profilo professionale e le aspirazioni individuali. Garantire l'individuazione di candidati/e rispondenti ai profili professionali ricercati							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
	<i>Nota: le attività elencate devono essere svolte con metodologie, strumenti e procedure adeguate ai diversi target di riferimento.</i>								
<b>D6. Servizi per la mobilità territoriale e gestione incentivi (rete EURES)</b>	<p>per chi cerca lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informazioni sulle modalità di candidatura (CV , lettera di presentazione, candidature on line ...)</li> <li>- informazioni sulle condizioni di vita e lavoro nei paesi aderenti della rete;</li> <li>- informazioni e attivazione procedure per l'accesso agli incentivi legati alla mobilità territoriale;</li> <li>- informazioni su questioni riguardanti la sicurezza sociale e i trasferimenti di diritti (ad es. indennità di disoccupazione)</li> <li>- informazioni sulle modalità di ricerca di un impiego in Europa, anche tramite l'opportunità di tirocini transnazionali</li> </ul> <p>per chi offre lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informazioni sul servizio e sulle modalità di assunzione internazionale</li> <li>- inserimento della richiesta di personale nella banca dati (competenza del consigliere EURES)</li> <li>- preselezione delle candidature</li> </ul>	Disoccupati, non occupati, lavoratori a rischio disoccupazione, e tutti i target specifici individuati dalle misure di politica attiva del lavoro (ricinducibili alle tre categorie precedenti)	Su richiesta	Raccolta dei CV; Segnalazione vacancy	Individuale o di gruppo (max. 5 persone)			Riconosciment o a risultato per attività di inserimento occupazionale nei limiti previsti dalla programmazione e	<p>N° utenti intercettati dal servizio</p> <p>N° opportunità segnalate</p>

AREA D	SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO	Garantire a tutti/e i/le cittadini/e che cercano lavoro opportunità occupazionali coerenti con il profilo professionale e le aspirazioni individuali. Garantire l'individuazione di candidati/e rispondenti ai profili professionali ricercati							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
	- organizzazione di selezioni di personale (competenza del consigliere EURES)								
<b>D7. Inserimento e Monitoraggio</b>	Verifica andamento inserimento lavorativo	Cittadini con disabilità Disoccupati (ai sensi del D. Lgs. 150/2015), non occupati, lavoratori a rischio disoccupazione iscritti alle liste della L. n. 68/99 e s.m.i. Datori di lavoro		Scheda di monitoraggio di inserimento lavorativo (da considerarsi parte integrante del Progetto Personalizzato)					N. serviti  N. Comunicazioni Obbligatorie d'assunzione  n. occupati a 6 mesi di distanza
<b>MODALITA DI ACCESSO</b>		L'utente accede al servizio dopo o contestualmente al colloquio di orientamento di base o specialistico individualizzato. Ai servizi legati alla fruizione dei benefici dell'assegno di ricollocazione, si accede al perdurare dello stato di disoccupazione oltre il 4° mese (per i percettori di NASPI).							
<b>REQUISITI</b>	Strutturali relativi alla funzione	Postazioni dedicate a tutela della privacy, per colloqui individuali Postazioni dedicate per l'accesso a internet ed a siti web con strumenti per l'incrocio D/O on line Disponibilità di strumenti per l'autoconsultazione delle offerte di lavoro e di formazione Collegamento a SIL e <i>LavoroPerTe</i> ed interconnessione con la Borsa nazionale continua del lavoro, per il tramite del sistema Cliclavoro							
	Operativi relativi alla funzione	Accesso al Sistema Informativo Lavoro Regionale (SIUL), al portale regionale <i>LavoroPerTe</i> e alla Borsa nazionale continua del lavoro (Cliclavoro) Aggiornamento costante delle informazioni sul SIL regionale							
<b>COMPETENZE</b>	<b>Conoscenze</b>	Nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica Dinamiche del mercato del lavoro locale, nazionale ed europeo Elementi di economia e organizzazione aziendale Elementi di marketing							

AREA D	SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO	Garantire a tutti/e i/le cittadini/e che cercano lavoro opportunità occupazionali coerenti con il profilo professionale e le aspirazioni individuali. Garantire l'individuazione di candidati/e rispondenti ai profili professionali ricercati							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
		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 Conoscenza della lingua inglese							
	Capacità	Leggere, analizzare e valutare i fabbisogni professionali in rapporto ai profili dei candidati Adattare il profilo professionale in relazione alla candidatura 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 Gestire i rapporti con reti di servizi ed imprese europee Applicare tecniche di negoziazione e intermediazione							



AREA E	SERVIZI SPECIALISTICI AI DATORI DI LAVORO	Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, al reperimento e all'inserimento delle risorse umane. Supportare le imprese nella fase di pre-selezione delle figure professionali rispondenti ai fabbisogni espressi.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
<b>E1. Promozione, scouting presso i datori di lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare</li> <li>- Promuovere i servizi presso le imprese</li> <li>- Promozione delle opportunità di tirocinio</li> <li>- Individuazione, scouting e screening dei fabbisogni di servizi e di personale ai fini dell'incontro domanda-offerta</li> <li>- supporto alla ricollocazione professionale</li> </ul>	Datori di lavoro		Rilevazione delle opportunità professionali Pubblicazione vacancy su LavoroPerTe, ClicLavoro, Bacheca SPI Stipula dell'Accordo con le imprese per la definizione dei reciproci impegni.	Individuale in back e in front office anche con visita presso le imprese	Non determinabile	Non determinabile	riconoscimento in caso di avvenuto inserimento occupazionale nei limiti previsti dalla programmazione	N° datori di lavoro contattati  N° vacancy prese in carico  N° vacancy pubblicizzate su LavoroPerTe e su ClicLavoro
<b>E2. Gestione fabbisogno occupazionale</b>	Ricezione/individuazione di una richiesta di gestione di una vacancy anche dietro visita presso l'impresa o colloquio con l'impresa presso il servizio: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pubblicazione immediata;</li> <li>- Preselezione (attivata entro 20 gg invio della rosa).</li> <li>- Eventuale selezione (da iniziare entro 7 giorni dalla richiesta. Stessi tempi per art. 16).</li> </ul> Verifica esiti con datore entro 15 giorni dall'invio della rosa <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preselezione e invio rosa candidati (Massimo 15 per rosa inviata, salvo diversa volontà dell'impresa)</li> <li>- Selezione eventuale del personale</li> <li>- Estrazione dalla banca dati CV corrispondenti ed invio rosa (massimo 15 persone; se superiore, salvo diversa volontà dell'impresa, richiedere ulteriori parametri)</li> <li>- Verifica qualità del servizio erogato all'impresa</li> <li>- Ricezione e gestione richiesta Art. 16 per avviamento a selezione presso P.A.</li> <li>- Verifica esiti con datore di lavoro</li> </ul>	Datori di lavoro		Invio della rosa candidati	Attività di front office e di back office	Variabile secondo attività richiesta	Variabile secondo attività richiesta	riconoscimento in caso di avvenuto inserimento occupazionale nei limiti previsti dalla programmazione	N° datori di lavoro che hanno richiesto il servizio  N° gg per evasione della richiesta  N° di comunicazione di assunzione a seguito di lavoratori preselezionati

AREA E	SERVIZI SPECIALISTICI AI DATORI DI LAVORO	Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, al reperimento e all'inserimento delle risorse umane. Supportare le imprese nella fase di pre-selezione delle figure professionali rispondenti ai fabbisogni espressi.							
SERVIZIO	ATTIVITA'	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
<b>E3. Consulenza sul fabbisogno occupazionale e/o formativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevazione dei fabbisogni occupazionali ai fini dello sviluppo e del miglioramento organizzativo dell'impresa.</li> <li>- Rilevazione dei fabbisogni formativi del datore di lavoro</li> <li>- consulenza sulla predisposizione di piani formativi, tra cui per l'apprendistato.</li> <li>- Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali.</li> <li>- sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane.</li> </ul>	Datori di lavoro		<p>Numero piani di rilevazione di fabbisogno occupazionale o formativo</p> <p>Stipula dell'Accordo con le imprese per la definizione dei reciproci impegni.</p>	Individuale. L'attività è svolta in presenza dell'utente	1 h	Non determinabile	UCS regionale (DGR 193 del 29/02/2016 e smi /definite negli atti di programmazione e nei limiti in essi individuati)	<p>N° di imprese che hanno richiesto il servizio</p> <p>N° voucher richiesti per formazione continua</p>
<b>E4. Consulenza su agevolazioni e finanziamenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulenza specialistica su contratti e aggiornamenti normativi 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.</li> <li>- Consulenza su finanziamenti e agevolazioni, progetti di sviluppo locale, progetti internazionali, politiche insediative e rimando agli altri attori della rete.</li> </ul>	Datori di lavoro		<p>Distribuzione materiale informativo</p> <p>Stipula dell'Accordo con le imprese per la definizione dei reciproci impegni.</p>	Individuale. L'attività è svolta in presenza dell'utente	Non determinabile	Non determinabile	UCS regionale (DGR 193 del 29/02/2016 e smi /definite negli atti di programmazione e nei limiti in essi individuati)	N° aziende che hanno usufruito del servizio
<b>MODALITA'</b>	DI ACCESSO	L'utente accede al servizio dopo o contestualmente alla decodifica del fabbisogno							
<b>REQUISITI</b>	Requisiti strutturali relativi alla funzione	<p>Postazioni dedicate a tutela della privacy, per colloqui individuali</p> <p>Postazioni dedicate per l'accesso a internet ed a siti web con strumenti per l'incrocio D/O on line</p> <p>Disponibilità di strumenti per l'autoconsultazione delle offerte di lavoro e di formazione</p> <p>Collegamento a SIL e LavoroPerTe ed interconnessione con la Borsa nazionale continua del lavoro, per il tramite del sistema Cliclavoro</p>							
	Requisiti operativi relativi alla funzione	<p>Accesso al Sistema Informativo Lavoro Regionale (SIUL), al portale regionale LavoroPerTe e alla Borsa nazionale continua del lavoro (Cliclavoro)</p> <p>Aggiornamento costante delle informazioni sul SIL regionale</p>							
<b>COMPETENZE</b>	<b>Conoscenze</b>	<p>Conoscenze di macro e micro economia.</p> <p>Sociologia del mercato del lavoro e delle professioni.</p> <p>Organizzazione aziendale.</p> <p>Tecniche di marketing</p>							

AREA E	SERVIZI SPECIALISTICI AI DATORI DI LAVORO	Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, al reperimento e all’inserimento delle risorse umane. Supportare le imprese nella fase di pre-selezione delle figure professionali rispondenti ai fabbisogni espressi.							
SERVIZIO	ATTIVITA’	DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS (se e nei limiti di quanto previsto dalla programmazione regionale)	INDICATORE
						MIN	MAX		
		Legislazione del lavoro Dinamiche e caratteristiche del mercato del lavoro locale e del tessuto economico del territorio Della rete territoriale dei servizi per il lavoro Conoscenza dei sistemi di politica attiva regionali e nazionali Conoscenza delle opportunità connesse agli incentivi Conoscenza di lingua inglese. Adempimenti e procedure amministrative Misure/facilitazioni per i datori di lavoro Mappe degli uffici e delle competenze istituzionali in tema di servizi alle imprese.							
	Capacità	Analizzare le richieste di assunzione delle imprese a partire dalle caratteristiche organizzative dell’azienda. Motivare gli utenti a forme di collaborazione partecipata, finalizzate a produrre benessere sociale oltre che economico. Promuovere le attività di lavoro autonomo e cooperativo Monitorare i fabbisogni quali-quantitativi delle imprese del territorio Aiutare le aziende a fronteggiare le criticità Assistere i clienti interessati, alla predisposizione di progetti ed analisi di fattibilità, finalizzate alla costituzione di forme imprenditoriali individuali o di gruppo Fidelizzare le aziende							