

**DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DEI SERVIZI REGIONALI PER
L'IMPIEGO**

A circa 15 anni dall'avvio dalla nascita dei Centri per l'impiego, la cui costituzione e i cui compiti sono dettati dalla LR 41/98 e s.m.i., la Regione Umbria, in attuazione di quanto disposto dal "Piano triennale 2011/2013 per le politiche del lavoro - art. 3 della legge regionale 25/11/1998, n. 41 e successive modificazioni ed integrazioni", di cui alla Deliberazione del Consiglio Regionale n. 72 del 5/07/2011, ha ravvisato la necessità di ridefinire gli standard dei servizi erogati dalla rete regionale dei servizi per l'impiego.

Partendo da quanto definito nel Masterplan regionale, adottato con DGR n. 1706 del 4 dicembre 2002, e dalle positive esperienze maturate in Umbria grazie all'attività dei Centri per l'impiego provinciali, nonché dalle esperienze relative ad altre realtà territoriali messe a disposizione da Italia Lavoro – che ha collaborato in tale lavoro, attraverso il Progetto PON Governance Regionale e Sviluppo dei Servizi per il Lavoro, nell'ambito dell'Accordo quadro di cui alla D.G.R. n. 584/2012 - si è provveduto alla ri-definizione dei servizi e delle "prestazioni" da erogare in maniera omogenea su tutto il territorio regionale agli utenti, siano essi individui o datori di lavoro. In tale ambito fondamentale è la loro integrazione da un lato con il sistema dell'istruzione e della formazione e dall'altro con le politiche sociali.

Tale revisione, operata in stretta collaborazione con le Province, ha il fine 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 privati.

Tale attività avviene in coincidenza dell'avvio della nuova programmazione comunitaria 2014-2020 e dell'attuazione del programma comunitario Youth Employment Initiative, in contemporanea al processo che a livello nazionale vede impegnate Regioni e Ministero del Lavoro nell'identificazione degli standard minimi dei servizi erogabili nell'ambito dell'attuazione di quest'ultimo mediante il Piano nazionale della "Garanzia giovani".

La presente definizione tiene in conto delle modifiche apportate al D.Lgs.181/00 da parte della L.92/12 per quanto riguarda i cosiddetti "**livelli essenziali delle prestazioni**" che devono essere rese dal servizio competente all'inoccupato, disoccupato, percettore di sussidio al reddito, anche in costanza di lavoro.

Si è tenuto conto anche delle "Linee Guida condivise tra Stato, Regioni e Province autonome e Province per la regolazione e la gestione dello stato di disoccupazione ai sensi di quanto

previsto dagli articoli 1, 2 e 4 del decreto legislativo 21 aprile 2000 n. 181 e s.m.i.", di come esse siano state recepite nella normativa regionale mediante la DGR 1498 del 16.12.2013, ed in particolare del ruolo assunto dal **Patto di Servizio**, quale strumento di gestione adottato dai 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.

Il patto viene aggiornato sulla base della definizione del **Piano d'Azione Individuale** - che ne è parte integrante - contenente le specifiche azioni da mettere in campo, funzionali al raggiungimento dell'obiettivo, individuate e condivise fra il beneficiario e il servizio, anche in funzione della profilazione (*profiling*) riportata nel Patto stesso. L'attività di profiling, realizzata nell'ambito del primo colloquio di orientamento è, infatti, funzionale all'individuazione del livello di distanza dall'occupabilità del cittadino e conseguentemente ai percorsi di politica attiva a cui lo stesso viene indirizzato e può essere agevolata mediante l'utilizzo di questionari condivisi rivolti all'utente.

A tal fine nell'ambito della definizione degli standard si è pervenuti alla standardizzazione a livello regionale dei contenuti del "Patto di Servizio" e della sua integrazione con il "Piano d'Azione Individuale", implementato nel Sistema Informativo Umbria Lavoro (SIUL). Attraverso il SIUL vengono tracciate tutte le attività previste dall'insieme degli standard oggetto del presente documento erogate ai cittadini e alle imprese. Oltre che essere il gestionale delle politiche del lavoro, il SIUL è inoltre un prezioso strumento per il monitoraggio e la valutazione dei servizi erogati misurati in base agli indicatori di processo e di risultato descritti per ogni prestazione; l'ottica è quella di fornire dati sempre più informatizzati sull'avanzamento delle attività dei Cpi e degli altri servizi competenti, anche rispetto alle esigenze conoscitive e di monitoraggio che provengono dal livello nazionale ed europeo.

Negli standard non figurano le attività amministrative, propedeutiche all'erogazione dei servizi, che vanno dalla gestione delle comunicazioni obbligatorie - con conseguente continuo aggiornamento della scheda anagrafica - alla gestione della lista di mobilità, attività tutte effettuate mediante l'utilizzo del sistema informativo del lavoro (SIUL) e degli applicativi ad esso collegati. L'attività di mediazione interculturale, non prevista all'interno delle schede, è un'azione trasversale e di supporto a tutti quei servizi che hanno come beneficiari persone straniere con difficoltà linguistiche e culturali.

L'obiettivo di questa ri-definizione degli standard di servizio incontra anche l'esigenza di semplificare quanto più possibile le attività amministrative e quelle connesse all'erogazione delle informazioni utilizzando apposite piattaforme informatiche e concentrando risorse economiche ed umane su quei servizi avanzati che, non escludendo l'ausilio dell'informatica,

maggiormente possono contribuire a produrre la crescita in termini di occupabilità di coloro che si rivolgono alla rete regionale.

Ampia valorizzazione avrà quindi la pubblicazione e, là dove possibile, l'erogazione on line di tutti quei servizi finalizzati ad informare ed orientare il cittadino e l'impresa. A tale finalità risponde il portale regionale "*Lavoro per te*" che collega il SIUL a "*ClicLavoro*" – portale nazionale del Ministero del Lavoro e costituisce la Borsa Continua Nazionale del Lavoro, di cui al Dlgs. 276/2003 e smi – che oltre ai servizi di incrocio tra domanda ed offerta di lavoro permette ai soggetti appartenenti alla rete regionale dei servizi per l'impiego di erogare servizi sia di tipo amministrativo - tra cui ricevere o rilasciare attestazione dell'avvenuta Dichiarazione di Immediata Disponibilità – sia informativo e di orientamento, anche mediante l'ausilio di questionari di autovalutazione sulle competenze possedute e su come e dove colmare i deficit esistenti verso le qualifiche aspirate, grazie al collegamento dello stesso con il catalogo dell'offerta formativa..

A tale fine, inoltre, si ritiene necessario rafforzare il legame esistente tra i servizi per l'impiego e l'offerta formativa regionale, con azioni che da un lato attestino e certifichino le competenze di chi è alla ricerca di un lavoro, acquisite anche in maniera informale e non formale, e dall'altro eliminino i gap di competenza emersi mediante l'offerta di voucher formativi.

Anche il legame imprese - servizi per l'impiego necessita di un rafforzamento attraverso la promozione nel tessuto produttivo regionale di servizi di preselezione / selezione di personale e affiancando ad essi la consulenza per l'analisi dei fabbisogni formativi, l'erogazione di voucher formativi e l'informazione sull'esistenza di incentivi ed agevolazioni in particolare legate alle assunzioni.

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 nell'**Allegato B** 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:

1. Area A: servizi di base

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 servizi amministrativi quali, nel caso del cittadino la raccolta. Nel caso cittadini alla ricerca di un lavoro avviene l'acquisizione della disponibilità e la certificazione dello stato disoccupazione ai sensi dell'art.2 D.lgs 181/2000 e s.m., nonché l'eventuale iscrizione a liste speciali.

Ma in quest'area viene anche garantito un Livello Essenziale previsto dal D.lgs 181/2000 e s.m., quello del colloquio di primo orientamento che sulla base della rilevazione delle esperienze formative, competenze, abilità e dell'analisi della storia lavorativa dell'utente, porta alla profilazione dell'utente e alla stipula del patto di servizio nel quale vengono ipotizzati 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, al servizio di incrocio domanda-offerta e/o – con definizione delle figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile – oppure ai servizi specialisti qualora la distanza dal mercato del lavoro sia piuttosto marcata. E' altresì possibile che il percorso preveda l'attivazione dei servizi di incrocio domanda-offerta per alcuni profili e la contemporanea erogazione di servizi specialistici mirati alla crescita dell'occupabilità. In sintesi il set di prestazioni sopra descritte vengono riassunte in tre servizi:

- ✓ ***Accoglienza, informazione e accesso ai servizi***
- ✓ ***Colloquio di primo orientamento (Orientamento di primo livello)***
- ✓ ***Accoglienza e Informazioni per datori di lavoro***

2. Area B: servizi specialistici

Al colloquio specialistico accedono tutti gli utenti che nel colloquio di primo orientamento hanno condiviso la necessità di azioni per accrescere la propria occupabilità.

Le prestazioni qui classificate sono riconducibili a tre macro servizi

- ✓ ***Consulenza orientativa specialistica (Orientamento di secondo livello)***
- ✓ ***Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva del lavoro e alla formazione***
- ✓ ***Servizi per la mobilità - Sportello EURES***

Il primo ha la finalità di definire le competenze dell'utente, le sue aspirazioni e le politiche attive più appropriate pervenendo all'integrazione del patto di servizio con un Piano d'azione Individuale mediante:

- un colloquio di approfondimento e costruzione del progetto personale specifico (PAI);

- un bilancio di competenza che consta di una fase preliminare di accoglienza e analisi della domanda, di una fase centrale di esplorazione e ricostruzione delle esperienze e di una fase conclusiva che porta alla definizione del progetto professionale e alla condivisione e negoziazione di un documento di sintesi che ne traccia i contenuti;
- un counseling che aggiorna il PAI sulla base di quanto emerso nell'attività di cui sopra al fine della costruzione di un progetto personale che, a seconda dei casi, prevedrà il reinserimento scolastico, l'inserimento in attività formative formali e non o un inserimento lavorativo.

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. Esse prevedono l'aggiornamento del curriculum, la definizione delle figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile (se non definite nell'orientamento di primo livello), l'introduzione agli strumenti di ricerca di occupazione, l'erogazione di informazioni e l'attivazione e il tutoraggio di tirocini, la proposta di iscrizione al servizio civile, l'offerta di opportunità formative e per la certificazione delle competenze possedute, la consulenza rivolta a potenziali neo-imprenditori, la definizione e l'attivazione di misure di sostegno all'inserimento/reinserimento nel sistema di istruzione-formazione e l'orientamento rivolto a soggetti impegnati in percorsi scolastici al fine di agevolare la transizione scuola-lavoro.

L'area dei servizi specialistici prevede anche quelli per la 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). 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.

3. Area C: collocamento mirato

Trattasi di servizi specialistici rivolti al target di soggetti che hanno diritto all'iscrizione alle liste previste dalla L.68/99, alquanto prossimi a quelli elencati in precedenza:

- ✓ ***Consulenza orientativa specialistica (Orientamento di secondo livello)***
- ✓ ***Accompagnamento nella ricerca attiva del lavoro e alla formazione***
- ✓ ***Informazioni, Consulenza alle imprese e convenzioni***
- ✓ ***Incrocio Domanda/Offerta***
- ✓ ***Inserimento e Monitoraggio***

Oltre ad essi vengono però erogati servizi consulenziali alle imprese sui sistemi di convenzione, sul fabbisogno professionale, riguardo i prospetti informativo ex L.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 o mediante gli avviamenti numerici a seguito della formulazione delle apposite graduatorie.

4. Area D: servizi di inserimento lavorativo

I servizi di quest'area sono rivolti sia alle imprese che ai lavoratori e possono essere così riassunti:

- ✓ ***Colloquio specialistico per l'incrocio domanda offerta***
- ✓ ***Incrocio Domanda/Offerta***
- ✓ ***Avviamento a selezione presso P.A.***
- ✓ ***Incrocio Domanda/Offerta (datori di lavoro)***

Al colloquio specialistico, che in questo specifico caso viene svolto nell'area della mediazione tutti i soggetti che non necessitano di accrescere l'occupabilità ma che necessitano di una consulenza per la costruzione di un curriculum vitae; durante tale incontro vengono definite anche le figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile, se non definite nell'orientamento di primo livello.

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 notevolmente 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 dall'essere iscritto alla lista di cui all'art.8 della L.68/99 o meno e dal profiling di cui nell'area dei servizi di base - e, di conseguenza, alla tipologia contrattuale d'inserimento.*

Vengono altresì svolte le procedure per l'art.16 L.56/87 mediante l'asta su presenti

5. Area E: servizi ai datori di lavoro

E' questa l'area che, rispetto al modello di servizi dei centri per l'impiego, introduce le maggiori novità. Le attività di quest'area possono essere ricondotte a 3 servizi:

- ✓ ***Promozione, scouting e gestione vacancy***
- ✓ ***Consulenza sul fabbisogno occupazionale e formativo***

✓ **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.

Per ognuna delle 5 aree sono poi 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.

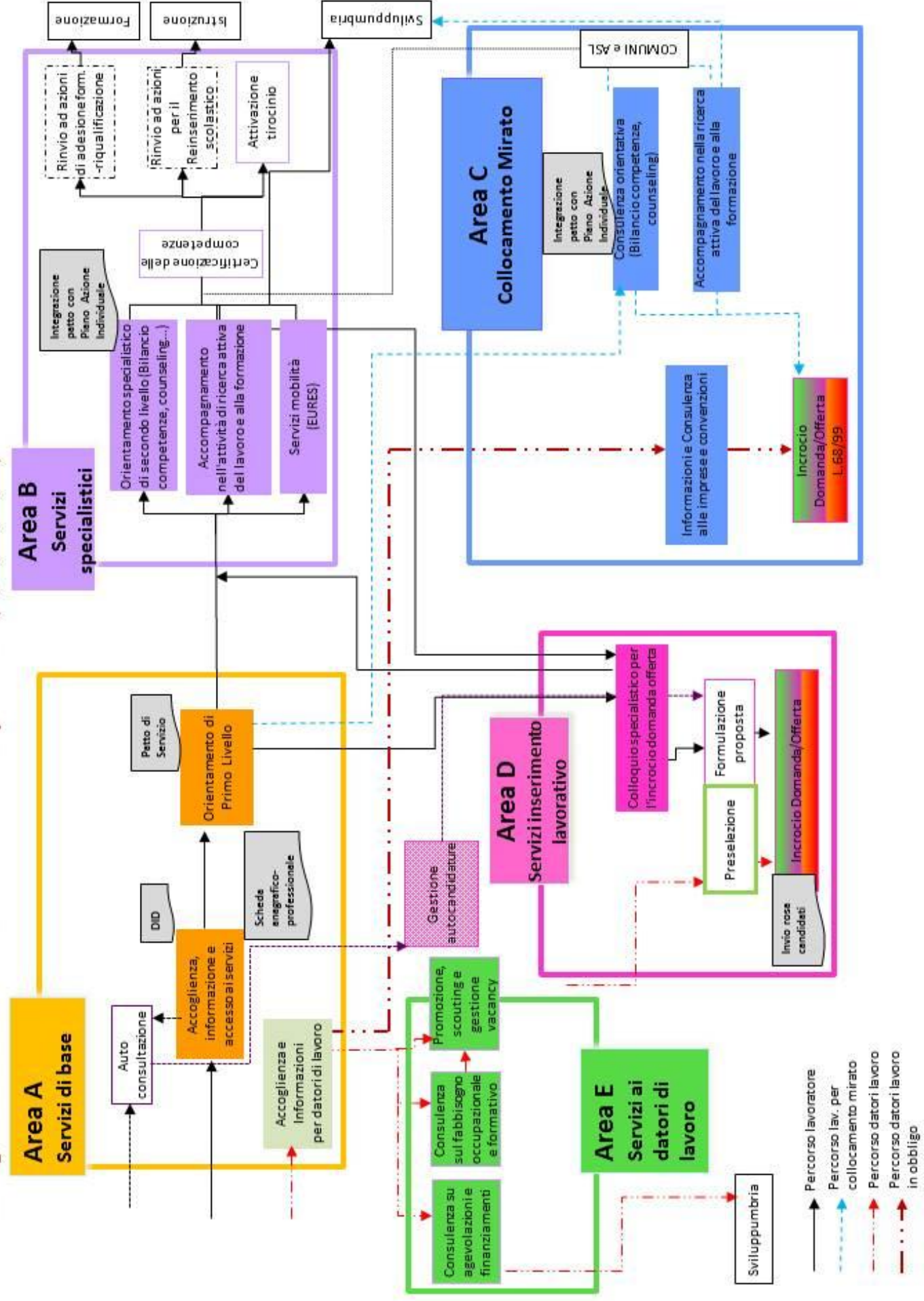
Quest'ultimi tengono conto delle Linee guida nazionali sull'orientamento e anche del lavoro attualmente in corso delle regioni Umbria e Marche nell'ambito del "Quadro Europeo delle competenze degli operatori di orientamento" (CEDEFOP 2009) e potranno essere modificati in base agli output finali di tale lavoro.

Nella rappresentazione delle diverse aree si è operata una **precisa scelta** per quanto riguarda l'accostamento dei servizi a cittadini e datori di lavoro sia nella fase di accoglienza e informazione sia in quella, più determinante, di incrocio domanda/offerta: l'ottica è finalizzare lo sforzo organizzativo al miglioramento della capacità dei Centri per l'Impiego di far incontrare il fabbisogno di risorse umane con le candidature delle persone, puntando alla specializzazione di figure professionali che si pongano l'obiettivo di preselezionare una rosa di candidati sulla base di una lettura attenta della richiesta del potenziale datore di lavoro.

Lo schema di seguito riportato sintetizza le 5 aree e i servizi in esse erogati ed evidenzia il "processo" di erogazione degli stessi ai cittadini e alle imprese.

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

Flusso generale e articolazione dei servizi per aree (A, B, C, D, E)



AREA A	SERVIZI DI BASE (GENERALI)	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	INDICATORE
						MIN	MAX		
Accoglienza informativa e accesso ai servizi	<ul style="list-style-type: none"> - Decodifica del fabbisogno dell'utente - Erogazione di informazioni sui servizi offerti dal sistema regionale lavoro-formazione e relative iniziative di politica attiva; - Utilizzo di strumenti di auto-consulazione (siti dedicati incrocio D/O, offerta di formazione professionale, banche dati, etc) e disponibilità materiale informativo - Informazioni sul mercato del lavoro, servizi offerti dal sistema regionale lavoro-formazione e relative iniziative di politica attiva; - Rilascio di questionari relativi alla customer satisfaction raccolti al termine dei servizi. - Espletamento pratiche amministrative: rilascio disponibilità utente o acquisizione DID da INPS, certificazione stato disoccupazione (art.2 D.lgs 181/2000 e s.m.), eventuale iscrizione a liste speciali; - creazione/aggiornamento scheda anagrafico-professionale 	Inoccupati, Disoccupati, Adolescenti, Giovani, Donne, Occupati, Disabili Persone in fine pena; Persone che possono usufruire di misure alternative; Minori in età lavorativa; detenuti ed ex detenuti ammessi al lavoro; Immigrati	immediata	Distribuzione materiale informativo Rilascio scheda anagrafico-professionale Rilascio DID, anche con acquisizione da INPS e da portale telematico regionale	Individuale immediata, assistita; DID e informazione anche in auto-consulazione (in presenza e a distanza)	15 min	30 min	-	N° schede Anagrafico-professionali rilasciate N° DID acquisite
Colloquio di primo orientamento (Orientamento di primo livello)	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio di orientamento ai sensi dell'art. 3 D.Lgs. 181/2000 (come mod. da L. 92/12) - Rilevazione esperienze formative, competenze, abilità e analisi della storia lavorativa dell'utente; - Supporto nella valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente e della valutazione del livello di occupabilità (Profiling) ed eventuale definizione delle figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile; - Informazione sui servizi di incrocio domanda offerta e alle possibili opportunità di politica attiva. Rimando sulla base del Profiling al servizio di incrocio domanda-offerta e/o ai servizi specialistici per l'eventuale costruzione di un percorso personalizzato; - Stipula del Patto di Servizio. 	Inoccupati Disoccupati Adolescenti Giovani Donne in reinserimento lavorativo Soggetti svantaggiati (art. 1 co. 2 181/2000) Beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito; Beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro.	Svolgimento del colloquio: - per soggetti che hanno reso la DID, contestualmente e comunque entro 3 mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione anche se percettori; - per beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro, entro 3 mesi dall'inizio della percezione del trattamento di integrazione al reddito per i lavoratori.	Aggiornamento Scheda anagrafico-professionale Patto di servizio (Patto di attivazione)	Individuale / immediato o su appuntamento Di gruppo su appuntamento (gruppi di max. 10 soggetti con caratteristiche omogenee già individuate).	indiv. 30 min	indiv. 60 min	€ 33/h (se gruppo diviso in componenti ad operatore)	N° Colloqui (procapite) erogati ai sensi del D.Lgs. 181/00 N° Scheda anagrafico-professionale e aggiornate N° Patti di Servizio sottoscritti e rinnovati N° utenti avviati a servizi specialistici di II° livello N° utenti avviati a servizi di inserimento lavorativo
Accoglienza e Informazioni per datori di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Erogazione di informazioni sui servizi disponibili - Prima decodifica del fabbisogno e rimando ai servizi specialistici per i datori di lavoro 	Datori di lavoro		Distribuzione materiale informativo Scheda azienda	Individuale, immediata, assistita e/o in auto-consulazione (in presenza e a distanza)	15 min	30 min	-	N. datori di lavoro che hanno espresso fabbisogno di servizi
MODALITA	DI ACCESSO	L'accesso è possibile da qualsiasi punto della rete pubblica. Presso Centro per l'impiego competente, in ragione del domicilio e del relativo Comune di appartenenza, per lo svolgimento di pratiche amministrative, legate alla certificazione dello stato occupazionale e per tutti gli altri servizi front-office.							
REQUISITI	Strutturali relativi alla funzione	Adeguamento a D.lgs 81/2008 Accessibilità/visibilità struttura Sala di attesa Accessibilità ai servizi (sportello e/o on line) Spazi dedicati per autoconsulazione Spazi dedicati per incontri individuali Sito internet aggiornato con informazioni su servizi e misure attive Tracciabilità dati su SIL regionale e LavoroPerTe ed interconnessione con la Borsa nazionale continua del lavoro, per il tramite del sistema Cliclavoro							

	Operativi relativi alla funzione	<p>Aggiornamento costante di dati nel SIL e informazioni rese all'utenza anche mediante strumenti on line</p> <p>Accesso al Sistema Informativo Lavoro Regionale (SIUL), al portale regionale <i>LavoroPerTe</i> e alla Borsa nazionale continua del lavoro (Cliclavoro)</p>
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;</p> <p>Tipologie di clienti/utenti;</p> <p>Contesto socio-economico e occupazionale in cui opera il servizio;</p> <p>Dinamiche del mercato del lavoro locale;</p> <p>Tecnologie per l'informazione e la comunicazione</p> <p>Tecniche per l'ascolto attivo e comunicazione;</p> <p>Normativa e procedure amministrative di competenza del Cpl, riferite ai diversi target di clienti;</p> <p>Classificazioni nazionali e regionali, della scheda anagrafica e delle CO utilizzate nei SIL</p> <p>Conoscenza della normativa di riferimento</p> <p>Per il servizio <i>orientamento di I livello</i>:</p> <p><i>vedi le conoscenze del servizio accoglienza informativa e accesso ai servizi integrate con:</i></p> <p>Metodologia di orientamento professionale;</p> <p>Processo di negoziazione;</p> <p>Offerte locale di servizi formativi, sociali e sanitari</p> <p>Leve motivazionali</p>
	Capacità	<p>Per il Servizio <i>accoglienza informativa e accesso ai servizi</i>:</p> <p>Analizzare la domanda e interpretare il bisogno informativo del cliente/utente;</p> <p>Valutare il grado di competenza e autonomia del cliente/utente;</p> <p>Comunicare in modo chiaro e adeguato con i clienti/utenti di diversa provenienza sociale e culturale;</p> <p>Utilizzare correntemente tecnologie informatiche e telematiche;</p> <p>Organizzare ed aggiornare lo spazio informativo e predisposizione materiali.</p> <p>Ricerca informazioni nei vari sistemi informativi Svolgimento di funzioni amministrative</p> <p>Inoltre per il servizio <i>orientamento di I livello</i></p> <p>Prima analisi e confronto tra i bisogni dell'utente/cliente e i servizi a disposizione</p> <p>Chiarire aspettative e risorse del cliente</p> <p>Presentazione dei contenuti ed obiettivi dei vari servizi in accesso, al fine di fornire corrette informazioni per un'adeguata valutazione sulle opportunità di fruirne</p> <p>Gestire servizi di informazione sulle opportunità di istruzione, formazione e lavoro</p> <p>Facilitare l'accesso alle informazioni da parte del cliente e supportare la sua capacità di usarle in modo appropriato</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	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITA' DI EROGAZIONE	DURATA		UCS	INDICATORE
						MIN	MAX		
Consulenza orientativa specialistica (Orientamento di secondo livello)	<ul style="list-style-type: none"> -Colloquio di approfondimento e costruzione del progetto personale specifico (PAI) che può coinvolgere anche altri attori del territorio qualora le caratteristiche del soggetto lo richiedano (ASL, Comuni, etc.) -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) -Counseling (Aggiornamento del PAI 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) 	Utenti che hanno rilasciato DID e sottoscritto il Patto di servizio, compresi i beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito (LEP)	L'utente vi accede dopo il servizio di orientamento di 1° livello e si attiva solo in seguito alla rilevazione di uno specifico fabbisogno	<ul style="list-style-type: none"> -Scheda di approfondimento; -Integrazione del patto di servizio mediante la redazione e l'aggiornamento Piano d'Azione Individuale (PAI) -Documento di sintesi (ulteriore al PAI) comprensivo di una scheda descrittiva delle competenze e del progetto professionale e/o formativo messo a punto durante il bilancio 	Individual e su appuntamento	1 h	8 ore (di cui 2 h Colloquio di approfondimento e counseling e 6 h di bilancio di competenze)	€ 33/h	<ul style="list-style-type: none"> Incontri individuali per attività Numero utenti serviti
Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva del lavoro e alla formazione	<ul style="list-style-type: none"> -Aggiornamento del CV, supporto alla predisposizione delle lettere di accompagnamento e all'autopromozione; -Definizione delle figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile (se non definite nell'orientamento di primo livello); -Orientamento ai meccanismi del mercato del lavoro e introduzione agli strumenti di ricerca di occupazione (anche on line) -Informazioni e attivazione di Tirocini (ed eventuale tutoraggio da parte del soggetto promotore); -Formalizzazione proposta di iscrizione al servizio civile; -Offerta di formazione per adeguamento delle competenze, certificazione delle competenze acquisite e invio alla rete degli enti formativi; -Definizione e attivazione di misure di sostegno all'inserimento/ reinserimento nel sistema di istruzione-formazione; -Consulenza rivolta a potenziali neo-imprenditori che richiedono la validazione dell'idea imprenditoriale e rinvio a servizi specialistici offerti da Sviluppo Umbria; -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. 	<p>Utenti che hanno rilasciato DID e Patto di servizio compresi i beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito (LEP)</p> <p>Beneficiari di trattamento di integrazione salariale in costanza di rapporto di lavoro (con periodi di sospensione > 6 mesi)</p> <p>studenti</p>	<p>Disponibilità del Catalogo aggiornato dei profili formativi</p> <p>Per beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito (LEP):</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'orientamento collettivo deve essere proposto fra i tre e i sei mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione, con formazione sulle modalità più efficaci di ricerca di occupazione adeguate al contesto produttivo territoriale - l'offerta di formazione di almeno 15 gg. deve essere effettuata tra i sei e i dodici mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione <p>Per Beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro sospesi da oltre 6 mesi (LEP) l'offerta di formazione di almeno 15 gg.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Materiali informativi per la ricerca attiva del lavoro; CV aggiornato; lettera di presentazione Revisione PAI Stipula della convenzione con l'azienda e stesura del progetto formativo; Incontro con Sviluppo Umbria per progetto imprenditoriale Voucher formativo/ proposta inserimento tirocinio o servizio civile Incontro con soggetti titolari per certificazione delle competenze 	Individual e o di gruppo (max. 5 persone ad eccezione di attività per la transizione e scuola-lavoro) su appuntamento	Ind. 1 h Gruppo 2 h	Ind. 2 h Gruppo 4 h	€ 33/h (se gruppo diviso n. componenti ad operare)	<ul style="list-style-type: none"> Incontri individuali Incontri di gruppo Numero voucher erogati Numero tirocini attivati N. soggetti inviati a formazione N. soggetti inviati a servizio civile N. percettori inseriti in formazione di almeno 15 gg entro 4 mesi dalla DID (LEP) N. percettori in costanza di rapporto inseriti in formazione di almeno 15 gg (LEP) N. tirocini trasformati in rapporti di lavoro

Servizi per la mobilità - Sportello EURES	<p>per chi cerca lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informazioni sulle modalità di candidatura (CV , lettera di presentazione, candidature on line ...) - informazioni sulle condizioni di vita e lavoro nei paesi aderenti della rete - informazioni su questioni riguardanti la sicurezza sociale e i trasferimenti di diritti (ad es. indennità di disoccupazione) - orientamento individuale e di gruppo con particolare riferimento alle modalità di ricerca di un impiego in Europa, anche tramite l'opportunità di tirocini transnazionali <p>per chi offre lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informazioni sul servizio e sulle modalità di assunzione internazionale - inserimento della richiesta di personale nella banca dati (competenza del consigliere EURES) - preselezione delle candidature - organizzazione di selezioni di personale (competenza del consigliere EURES) 	Occupati, Inoccupati Disoccupati Adolescenti Giovani Donne		Raccolta dei CV; Segnalazione vacancy	Individual e o di gruppo (max. 5 persone)	Ind. 30 min Gruppo o 1 h	Ind. 1h Gruppo o 2 h	€ 33/h (se gruppo o diviso n. compo nenti ad operatore)	Numero utenti intercettati dal servizio Numero opportunità segnalate
		Datori di lavoro							
MODALITA	MODALITA DI ACCESSO	L'utente vi accede dopo il servizio di orientamento di 1° livello 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 la Consulenza Orientativa:</i></p> 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 Conoscenza del mercato del lavoro generale e locale. 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							
	Capacità	<p><i>Per l'Accompagnamento:</i></p> Le stesse previste per la Consulenza Orientativa 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							
		<p><i>Per la Consulenza Orientativa:</i></p> 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							
		<p><i>Per l'Accompagnamento:</i></p> 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							

AREA C	COLLOCAMENTO MIRATO	Consentire ai soggetti iscritti alle liste della L. 68/99, 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 utilizzando strumenti quali le Convenzioni previste dagli artt. 11 c. 1-2, 12 e 12 bis della L.68/99 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.68/99.							
		DESTINATARI	CONDIZIONI DI EROGAZIONE	OUTPUT	MODALITÀ DI EROGAZIONE	DURATA		UCS	INDICATORE
SERVIZIO	ATTIVITÀ					MIN	MAX		
Consulenza orientativa specialistica (Orientamento di secondo livello)	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio di approfondimento e costruzione del progetto personalizzato che tenga conto delle capacità residue - 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) anche attraverso il Fascicolo Lavoratore qualificato ICF. - Counseling (Aggiornamento del PAI 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) - Individuazione delle opportunità lavorative. 	Cittadini disabili inoccupati o disoccupati iscritti alle liste della legge 68/99	L'utente vi accede dopo aver reso la DID e ver beneficiario del servizio di orientamento di 1° livello	<ul style="list-style-type: none"> - Scheda di approfondimento; - Integrazione del patto di servizio mediante la redazione e l'aggiornamento del Piano d'Azione Individuale (PAI) - Documento di sintesi (ulteriore al PAI) comprensivo di una scheda descrittiva delle competenze e del progetto professionale e/o formativo messo a punto durante il bilancio 	Individuale su appuntamento in presenza dell'utente	1 h	8 ore (di cui 2 h Colloquio di approfondimento e counseling e 6 h di bilancio di competenze)	€ 33/h	<ul style="list-style-type: none"> Incontri individuali per attività N. utenti orientati
Accompagnamento nella ricerca attiva del lavoro e alla formazione	<ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento del CV, supporto alla predisposizione delle lettere di accompagnamento e all'autopromozione; - Definizione delle figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile (se non definite nell'orientamento di primo livello); - Orientamento ai meccanismi del mercato del lavoro e introduzione agli strumenti di ricerca di occupazione (anche on line); - Informazioni e attivazione di Tirocini (ed eventuale tutoraggio da parte del soggetto promotore) - Formalizzazione proposta di iscrizione al servizio civile - Offerta di formazione per adeguamento delle competenze, certificazione delle competenze acquisite e invio alla rete degli enti formativi; - Definizione e attivazione di misure di sostegno all'inserimento/ reinserimento nel sistema di istruzione-formazione; - Consulenza rivolta a potenziali neo-imprenditori che richiedono la validazione dell'idea imprenditoriale e rinvio a servizi specialistici offerti da Sviluppo Umbria. - Informazioni sulla mobilità transnazionale e rinvio a Eures. 	Cittadini disabili inoccupati o disoccupati iscritti alle liste della legge 68/99	L'utente vi accede dopo aver reso la DID e ver beneficiario del servizio di orientamento di 1° livello	<ul style="list-style-type: none"> - Revisione PAI e Progetto formativo personalizzato di inserimento/reinserimento lavorativo - Stipula della convenzione con l'azienda e stesura del progetto formativo; - Materiali informativi per la ricerca attiva del lavoro; - CV aggiornato e lettera di presentazione. - Voucher formativo/ proposta inserimento tirocinio o servizio civile - Incontro con soggetti titolari per certificazione delle competenze o per stesura di un progetto imprenditoriale 	Individuale o di gruppo su appuntamento. L'attività è svolta in presenza dell'utente	Ind. 1 h Gruppo 2 h	Ind. 2 h Gruppo 4 h	€ 33/h (se gruppo diviso n. componenti ad operatore)	<ul style="list-style-type: none"> Incontri individuali Incontri di gruppo Numero progetti erogati Numero voucher erogati Numero tirocini attivati N. soggetti inviati a formazione
Informazioni, Consulenza alle imprese e convenzioni	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni sui sistemi di convenienza e in particolare il sistema delle Convenzioni (artt.11, 12 bis, art.14 L.68/99) - Analisi del fabbisogno professionale - Verifica e gestione prospetto informativo ex L.68/99 e iscrizione azienda in obbligo - 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 - Sospensioni temporanee dall'obbligo in caso di CIGS o Mobilità. 	Datori di lavoro				30 min	2h	€ 33/h	

Incrocio Domanda/Offerta	Realizzazione abbinamenti tra fabbisogno professionale e di funzionamento Stesura fattibilità progetto personalizzato Selezione lavoratore e condivisione progetto personalizzato Avviamenti numerici	Cittadini inoccupati o disoccupati iscritti alle liste della legge 68/99 Datori di lavoro		Progetto Personalizzato Formazione graduatoria	Attività di front e di back office		Varia bile a secon da profili ng / % invalidità	riconoscim ento per attività di inseriment o occupazio nale di €34,40/h per ore impiegate	
Inserimento e Monitoraggio	Verifica andamento inserimento lavorativo	Cittadini inoccupati o disoccupati iscritti alle liste della legge 68/99 Datori di lavoro		Scheda di monitoraggio di inserimento lavorativo (da considerarsi parte integrante del Progetto Personalizzato)				-	Comunicaz ione Obbligator ia
MODALITA	DI ACCESSO	L'utente vi accede dopo il servizio di orientamento di 1° livello							
REQUISITI	Strutturali relativi alla funzione	Attivazione e qualificazione degli attori privati dell'intermediazione e della facilitazione all'inserimento lavorativo. 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							
	Operativi relativi alla funzione	Compilazione di una scheda utente (focalizzata su attitudini, competenze, aspirazioni, limitazioni) e tutela della privacy delle informazioni in essa contenute. Adozione e compilazione di una scheda Lavoratore specifica per la definizione del funzionamento della persona anche qualificata ICF Gestione elenco scoperture aziendali Adozione e compilazione di un Fascicolo Azienda qualificato ICF per la definizione del profilo professionale e di funzionamento Adozione e compilazione di un Progetto Personalizzato d'Inserimento Lavorativo qualificato ICF contenente gli adattamenti ragionevoli e i possibili facilitatori finalizzati all'inserimento lavorativo Aggiornamento delle graduatorie Gestione delle procedure amministrative Raccordo con la rete dei servizi preposti Accesso degli utenti a percorsi individualizzati e iniziative di formazione, di tirocinio, di orientamento al lavoro, nonché di riqualificazione anche attraverso 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 Consulenza Orientativa 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 Conoscenza di almeno una lingua straniera. Conoscenze informatiche.							
	Capacità	Le stesse previste per i servizi specialistici di Consulenza Orientativa 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	INDICATORE
						MIN	MAX		
Colloquio specialistico per l'incrocio domanda offerta	- Redazione e aggiornamento del CV (se non fatto nei servizi specialistici) - Definizione delle figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile (se non definite nell'orientamento di primo livello) - Conferma e/o inserimento di ulteriori percorsi attivabili e conseguente aggiornamento patto di servizio - Promozione del profilo dell'utente nei confronti delle imprese; - Individuazione delle opportunità lavorative.	Adolescenti; Giovani; Donne in reinserimento; Percettori di ammortizzatori sociali; Soggetti a rischio di disoccupazione di lunga durata; Occupati in cerca di altra occupazione.	Patto di servizio sottoscritto e livello di occupabilità verificato	Aggiornamento patto di servizio Invio a colloquio di lavoro Pubblicazione delle opportunità (Cliclavoro , Bacheca SPI, LavoroPer Te, etc...)	L'attività è svolta in presenza dell'utente in modalità individuale.	30 min	1h	€ 33/h	Numero CV presenti in Banca Dati; Numero opportunità individuate
Incrocio Domanda/Offerta	- Formulazione nell'ambito di un colloquio di proposte di adesione ad iniziative di inserimento lavorativo a seguito di incroci tra candidature e vacancy al fine dell'inserimento nell'elenco dei candidati preselezionati. - Segnalazione (attività solo back office): estrazione lista candidati scelti tra una rosa di nominativi presenti in banca dati ed invio alle imprese.	Adolescenti Giovani Donne in reinserimento; Soggetti a rischio di disoccupazione di lunga durata Beneficiari di ammortizzatori sociali Occupati in cerca di altra occupazione.	Proposta formulata: - entro 4 mesi da inizio stato di disoccupazione per adolescenti, giovani, donne in reinserimento. -entro 6 mesi da inizio disoccupazione per soggetti a rischio di disoccupazione di lunga durata. - entro la scadenza del sostegno al reddito per i percettori.	Aggiornamento del patto di servizio Invio candidatura	L'attività è svolta in presenza dell'utente . E' prevista inoltre attività di back office variabile a seconda della distanza dal mercato del lavoro del soggetto	15 min per il front office	30 min per il front office Back Office Variabile in base al profiling	riconoscimento in caso di avvenuto inserimento o occupazionale di €34,40/h per ore impiegate	- N. Candidature pubblicizzate con ClicLavoro e portale regionale LavoroPerTe -N. di utenti che hanno ricevuto servizi di preselezione. -Numero di comunicazione di assunzione a seguito di lavoratori preselezionati dal CPI
Avviamento a selezione presso P.A.	Asta su presenti e verifica requisiti Pubblicazione graduatorie	Adolescenti Giovani Donne in reinserimento; Soggetti a rischio di disoccupazione di lunga durata Beneficiari di ammortizzatori sociali Occupati in cerca di altra occupazione.		Invio a selezione	Attività in front office Back-office per verifiche e pubblicazione asta	15 min in front office	30 min in front office	-	N. utenti avviati al lavoro.
Incrocio Domanda/Offerta (datori di lavoro)	- Preselezione e invio rosa candidati (Massimo 15 per rosa inviata, salvo diversa volontà dell'impresa) - Selezione eventuale del personale - Estrazione dalla banca dati CV corrispondenti ed invio rosa (massimo 15 persone; se superiore, salvo diversa volontà dell'impresa, richiedere ulteriori parametri) - Verifica qualità del servizio erogato all'impresa - Ricezione e gestione richiesta Art. 16 per avviamento a selezione presso P.A. - Verifica esiti con datore di lavoro	Datori di lavoro	Ricezione di una richiesta di gestione di una vacancy anche dietro visita presso l'impresa o colloquio con l'impresa presso il servizio: Pubblicazione immediata; Preselezione attivata entro 20 gg ed immediato invio della rosa. Eventuale selezione da iniziare entro 7 giorni dalla richiesta. Stessi tempi per art. 16. Verifica esiti con datore entro 15 giorni dall'invio della rosa.	Invio della rosa candidati	Attività di front office e di back office		Variabile secondo attività richiesta	riconoscimento in caso di avvenuto inserimento o occupazionale di €34,40/h per ore impiegate	-N. datori di lavoro che hanno richiesto il servizio -N°gg per evasione della richiesta -Numero di comunicazione di assunzione a seguito di lavoratori preselezionati dal CPI

MODALITA	DI ACCESSO	L'utente accede al servizio dopo o contestualmente al colloquio di orientamento di 1° livello o specialistico
REQUISITI	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
COMPETENZE	Conoscenze	Nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica Dinamiche del mercato del lavoro locale Elementi di economia e organizzazione aziendale Elementi di marketing Elementi di diritto 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
	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 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'	DESTI NATA RI	COND IZIONI DI EROG AZIO NE	OUTPUT	MODALIT A' DI EROGAZIO NE	DURATA		UCS	INDICATORE
						MIN	MAX		
Promozione, scouting e gestione vacancy	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare - Promuovere i servizi presso le imprese - Promozione delle opportunità di tirocinio - Scouting e screening dei fabbisogni di servizi e di personale ai fini dell'incontro domanda-offerta - Gestione della vacancy ai fini dell'incontro domanda - offerta 	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	riconoscimento o in caso di avvenuto inserimento occupazionale di €34,40/h per ore impiegate	Numero datori di lavoro contattati N. vacancy prese in carico N. vacancy pubblicate su LavoroPerTe e su ClicLavoro
Consulenza sul fabbisogno occupazionale e formativo	<ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione dei fabbisogni occupazionali ai fini dello sviluppo e del miglioramento organizzativo dell'impresa. - Rilevazione dei fabbisogni formativi del datore di lavoro, consulenza sulla predisposizione di piani formativi, tra cui per l'apprendistato, e rinvio alla rete. - Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali. - Rinvio alla rete per il sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane. 	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	€ 33/h	Numero di imprese che hanno richiesto il servizio
						1 h	Non determinabile		N. voucher richiesti per formazione continua
						1h	2 h		
						Non determinabile	Non determinabile		
Consulenza su agevolazioni e finanziamenti	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Consulenza su finanziamenti e agevolazioni, progetti di sviluppo locale, progetti internazionali, politiche insediative e rimando agli altri attori della rete, con particolare riferimento a Sviluppo Umbria. 	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	1 h	2h	€ 33/h	N. aziende che hanno usufruito del servizio
MODALITA'	DI ACCESSO	L'utente accede al servizio dopo o contestualmente alla decodifica del fabbisogno							
REQUISITI	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>							
COMPETENZE	Conoscenze	<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> <p>Legislazione del lavoro.</p> <p>Dinamiche e caratteristiche del mercato del lavoro locale e del tessuto economico del territorio</p> <p>Della rete territoriale dei servizi per il lavoro.</p> <p>Conoscenza di lingue straniere.</p> <p>Adempimenti e procedure amministrative.</p> <p>Misure/facilitazioni per i datori di lavoro</p> <p>Mappe degli uffici e delle competenze istituzionali in tema di servizi alle imprese.</p>							
	Capacità	<p>Analizzare le richieste di assunzione delle imprese a partire dalle caratteristiche organizzative dell'azienda.</p> <p>Motivare gli utenti a forme di collaborazione partecipata, finalizzate a produrre benessere sociale oltre che economico.</p> <p>Promuovere le attività di lavoro autonomo e cooperativo.</p> <p>Monitorare i fabbisogni quali-quantitativi delle imprese del territorio.</p> <p>Aiutare le aziende a fronteggiare le criticità.</p> <p>Assistere i clienti interessati, alla predisposizione di progetti ed analisi di fattibilità, finalizzate alla costituzione di forme imprenditoriali individuali o di gruppo.</p> <p>Fidelizzare le aziende</p>							