Progr.Num. 1988/2009

GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA

Questo giorno Lunedì 14 **del mese di** Dicembre
dell' anno 2009 **si è riunita nella residenza di** via Aldo Moro, 52 BOLOGNA
la Giunta regionale con l'intervento dei Signori:

1) Muzzarelli Maria Giuseppina	Vicepresidente
2) Bissoni Giovanni	Assessore
3) Campagnoli Armando	Assessore
4) Dapporto Anna Maria	Assessore
5) Muzzarelli Gian Carlo	Assessore
6) Pasi Guido	Assessore
7) Peri Alfredo	Assessore
8) Rabboni Tiberio	Assessore
9) Ronchi Alberto	Assessore
10) Sedioli Giovanni	Assessore
11) Zanichelli Lino	Assessore

Presiede la Vicepresidente Muzzarelli Maria Giuseppina
attesa l'assenza del Presidente

Funge da Segretario l'Assessore Zanichelli Lino

Oggetto: DEFINIZIONE DELLE PRESTAZIONI, STANDARD E INDICATORI DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO AI SENSI DELL'ART. 34 DELLA L.R. DEL 1° AGOSTO 2005, N. 17

Cod.documento GPG/2009/2222

Num. Reg. Proposta: GPG/2009/2222

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Vista la L.R. del 1° agosto 2005, n. 17, “Norme per la promozione dell’occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del lavoro” ed in particolare l'art. 34, comma 2, che testualmente recita "La Giunta regionale, al fine di garantire prestazioni omogenee ed adeguate su tutto il territorio regionale, sentita la commissione assembleare competente, e nell'ambito dei processi di collaborazione istituzionale e di concertazione di cui all'articolo 6, definisce, nel rispetto dei livelli essenziali stabiliti dallo Stato, gli standard delle prestazioni cui devono attenersi le Province ed i soggetti accreditati, nonché i Comuni singoli o associati allorché svolgano le funzioni di orientamento di cui all'articolo 23, comma 4, nonché le funzioni di cui all'articolo 32, comma 5. Detti standard si riferiscono in particolare alle risorse umane e strumentali da investire nel processo, alle metodologie e modalità d'erogazione delle prestazioni, nonché ai risultati da conseguire in termini d'efficienza ed efficacia. La Regione sostiene, collaborando con le Province, azioni finalizzate alla realizzazione dei processi di cui al presente comma";

Richiamate le proprie deliberazioni:

- n. 1434 del 22 luglio 2005 " Orientamenti, metodologia e struttura per la definizione del sistema regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze" ed in particolare:

  - l'Allegato alla stessa, in cui è previsto, nella presentazione, che "Per quanto riguarda la sperimentalità, un ambito di interesse regionale da monitorare sarà costituito dalle richieste di formalizzazione e certificazione delle competenze maturate al di fuori dei percorsi formativi al fine di individuare, oltre agli organismi di formazione accreditati, altri possibili soggetti attuatori quali enti autorizzati, servizi per l’impiego, imprese formative;

  - il punto 3.2 dell'Allegato sopracitato in cui è previsto che "In raccordo con le Amministrazioni provinciali potranno essere valutate iniziative di attivazione del processo di formalizzazione delle competenze presso i

servizi per l'impiego, in risposta a specifiche richieste di cittadini";

- n. 530 del 4 aprile 2006 " Il sistema regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze " ed in particolare il punto 2) " L'Accertamento tramite evidenze " dell'allegato A) della stessa;

- n. 810 del 5 maggio 2003 "Indirizzi operativi per l'attuazione nel sistema regionale dei servizi per l'impiego delle Province dei principi fissati nel DLgs del 21/4/2000, n. 181 e successive modifiche ed integrazioni di cui al DLgs 297/02 e del DPR 7 luglio 2000, n. 442" e successive modificazioni;

Considerato che la Regione intende:

- intraprendere un percorso di regolamentazione, consolidamento e sviluppo del sistema regionale dei Servizi per l'impiego in coerenza con le politiche e gli indirizzi regionali;

- definire, nelle more della adozione a livello nazionale dei livelli essenziali delle prestazioni per i Servizi per l'impiego, gli standard essenziali delle prestazioni dei Servizi per l'impiego così come previsto dal sopracitato art. 34, comma 2, della L.R. n. 17/2005;

- individuare le prestazioni, gli standard e gli indicatori secondo quanto dettagliatamente descritto nell'allegato 1) "Servizi per l'Impiego - Prestazioni, Standard e Indicatori" parte integrante e sostanziale del presente atto;

- individuare standard di riferimento di durata e costi di talune prestazioni/attività secondo quanto meglio descritto nell'allegato 2) "Standard di riferimento di durata e costi per prestazione/attività";

Valutato che l'impianto descritto nell'allegato 1) sopracitato, parte integrante e sostanziale del presente atto, consente:

- di portare a sistema e consolidare le attività svolte dai Servizi per il lavoro, qualificando e assicurando prestazioni omogenee ed adeguate su tutto il territorio regionale;

- di aumentare la possibilità dei Servizi per il lavoro di intercettare un maggior numero di utenti;

- di sviluppare l'integrazione delle prestazioni erogate con le prestazioni e di altri soggetti istituzionali, con particolare riferimenti agli utenti ritenuti prioritari;

– di migliorare il grado di efficienza delle strutture impegnate nell'erogazione delle prestazioni, riducendo l'incidenza delle attività di natura procedurale-burocratica;

Ritenuto opportuno rinviare a successivi propri atti:

– la definizione in via sperimentale di orari di apertura al pubblico dei Servizi per l'impiego che comprendano la giornata del sabato;

– la definizione delle modalità attuative di quanto previsto al punto 4.1 nella parte “Standard generali - Risorse professionali: requisiti e competenze” dell’allegato 1) al presente atto per il personale attualmente impiegato nei Servizi per l’impiego;

– l'individuazione delle azioni finalizzate all' attuazione della prestazione al punto 4.2 "Formalizzazione e certificazione delle competenze", così come descritte nell'allegato 1) al presente atto.;

Viste:

– la L.R. 26 novembre 2001, n. 43 “Testo unico in materia di organizzazione e di rapporto di lavoro nella Regione Emilia-Romagna” e successive modifiche;

– le deliberazioni n. 1057 del 24 luglio 2006, n. 1663 del 27 novembre 2006, n. 1173 del 27 luglio 2009;

– la deliberazione n. 2416 del 29 dicembre 2008 recante “Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali. Adempimenti conseguenti alla delibera 999/2008. Adeguamento e aggiornamento della delibera 450/2007.” e s.m.;

Dato atto del parere favorevole espresso dal Comitato di Coordinamento Istituzionale e dalla Commissione Regionale Tripartita nelle rispettive sedute del 27 luglio 2009 e 30 settembre 2009;

Acquisito il parere favorevole della competente Commissione assembleare in data 2 dicembre 2009;

Dato atto, inoltre, del parere allegato;

Su proposta dell’Assessore competente per materia;

A voti unanimi e palesi;

D E L I B E R A

1. di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, l'allegato 1) “Servizi per l’Impiego - Prestazioni , Standard e Indicatori” quale parte integrante e sostanziale del presente atto, che i Servizi del lavoro delle Province sono tenuti a garantire, con decorrenza dal 1 gennaio 2010;

2. di stabilire che ai suddetti standard dovranno attenersi anche i soggetti che verranno accreditati ai sensi della LR n. 17/2005;

3. di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, il testo dell'allegato 2) “Standard di riferimento di durata e costi per prestazione/attività”, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, con decorrenza dal 1 gennaio 2010**;**

4. rinviare a successivi atti:

   – la definizione, in via sperimentale, di orari di apertura al pubblico dei Servizi per l'impiego che comprendano la giornata del sabato;

   – la definizione delle modalità attuative di quanto previsto al punto 4.1 nella parte “Standard generali - Risorse professionali: requisiti e competenze” dell’allegato 1) al presente atto per il personale attualmente impiegato nei Servizi per l’impiego;

   – l'individuazione delle azioni finalizzate all' attuazione della prestazione al punto 4.2 "Formalizzazione e certificazione delle competenze", così come descritte nell'allegato 1) al presente atto;

5. di disporre la pubblicazione integrale del presente atto nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna.

- - - - - - - -

SERVIZI PER L'IMPIEGO

"PRESTAZIONI, STANDARD E INDICATORI"

INDICE

Premessa

1. I RIFERIMENTI PRINCIPALI
   1.1 Il contesto nazionale
   1.2 Le disposizioni regionali

2. GLI ORIENTAMENTI GENERALI

3. LE PRESTAZIONI DI RIFERIMENTO
   3.1 L'identificazione delle prestazioni
   3.2 Gli elementi qualificanti delle prestazioni

4. GLI STANDARD ESSENZIALI DELLE PRESTAZIONI
   4.1 Gli standard generali
   4.2 Le prestazioni e gli standard specifici

5. ESEMPLIFICAZIONE DEGLI INDICATORI DI MONITORAGGO E VALUTAZIONE

Premessa

Il presente documento tecnico illustra gli "standard essenziali delle prestazioni" che vengono a costituire l'impianto istituzionale di riferimento comune del sistema regionale dei servizi per il lavoro.

Il processo tecnico di identificazione e definizione delle "prestazioni" dei servizi per l'impiego e dei relativi " standard" e "indicatori" di riferimento ha previsto momenti di confronto e di condivisione con i soggetti istituzionali e sociali interessati. In particolare:

- incontri con "tecnici" e "dirigenti" provinciali diretti a verificare e condividere le ipotesi e proposte via via elaborate;
- incontri con i "componenti la sottocommissione CRT" per assumere ulteriori valutazioni rispetto alla proposta tecnica formulata;
- acquisizione di pareri dal Comitato di coordinamento istituzionale e dalla Commissione regionale Tripartita

Di seguito vengono riportati i principali riferimenti di contesto nazionale, le disposizioni e gli orientamenti regionali nel cui ambito sono stati definiti le prestazioni di riferimento dei servizi regionali per il lavoro e i relativi standard ed indicatori.

1. I RIFERIMENTI PRINCIPALI

L'evoluzione dei dispositivi normativi ed attuativi relativi alle politiche attive del lavoro e le indicazioni programmatiche comunitarie, nazionali e regionali richiamano e prefigurano esigenze di consolidamento e sviluppo dei servizi per l'impiego.

Le esigenze presenti e prospettate riguardano diverse dimensioni.

Specificatamente:

- la ri-definizione delle "prestazioni" dei servizi: erogate e/o da erogare agli utenti beneficiari (persone e datori di lavoro);

- la ri-determinazione dei "soggetti erogatori": operatori pubblici e privati, reti pubblico/privato;
- il "ri-posizionamento" dei servizi per l'impiego rispetto ai soggetti istituzionali interessati: con particolare riferimento all'integrazione tra sistema dell'istruzione, della formazione e del lavoro; tra previdenza, gestione degli ammortizzatori e servizi per il lavoro; tra politiche del lavoro e politiche sociali;
- la ri-qualificazione delle "risorse professionali": dirette a sviluppare le competenze professionali necessarie per l'erogazione di servizi di qualità;
- la ri-combinazione dei "fattori tecnologici": con particolare riferimento agli strumenti informatici indispensabili per la gestione dei servizi.

In questo quadro la Regione viene a svolgere una funzione chiave nel regolamentare, consolidare e sviluppare il sistema regionale dei servizi per l'impiego in coerenza con le politiche e gli indirizzi previsti.

Di seguito si delineano i riferimenti principali assunti.

1.1 Il contesto nazionale

La identificazione e definizione delle prestazioni dei servizi per l'impiego si collocano in un contesto nazionale in evoluzione.

Per i "servizi per l'impiego" si prevedono provvedimenti attuativi secondo i seguenti principi e criteri direttivi (Legge 247/07 art. 1 comma 31):

- "potenziamento dei sistemi informativi e di monitoraggio";
- "valorizzazione delle sinergie tra servizi pubblici e agenzie private, tenuto conto della centralità dei servizi pubblici …prevedendo, a tal fine, la definizione dei criteri per l'accreditamento e l'autorizzazione dei soggetti che operano sul mercato del lavoro e la definizione dei livelli essenziali delle prestazioni nei servizi pubblici per l'impiego";
- "programmazione e pianificazione delle misure relative alla promozione dell' invecchiamento attivo verso i lavoratori e le imprese, valorizzando il momento formativo";
- "promozione del patto di servizio come strumento di gestione adottato dai servizi per l'impiego per interventi di politica attiva del lavoro";

- “revisione e semplificazione delle procedure amministrative”.

In tale prospettiva si sono attivate a livello nazionale iniziative per:

- la predisposizione di un nuovo “masterplan dei servizi per l’impiego” e di linee nazionali condivise relative a: obiettivi da perseguire, prestazioni da erogare, indicatori per il monitoraggio e la valutazione, risorse per il consolidamento del sistema;
- la determinazione di “livelli essenziali delle prestazioni” (LEP) dei servizi per l’impiego concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale: per dare attuazione all’art. 117 (comma 2, lettera m) della legge di riforma costituzionale 3/01;
- la ridefinizione delle modalità di realizzazione delle “indagini censuarie e campionarie” sui servizi per il lavoro, che forniscono periodicamente informazioni su: bacini di riferimento, dinamiche del mercato del lavoro a livello provinciale, evoluzione dei profili qualitativi dei sistemi regionali per l’impiego.

1.2 Le disposizioni regionali

Nel contesto delineato, connotato da processi in evoluzione e non compiuti, la Regione intende intraprendere un percorso di consolidamento e sviluppo del sistema regionale dei servizi per l’impiego.

I riferimenti regionali prioritari in proposito sono contenuti nella LR 17/2005 e sono di seguito riportati.

- Il sistema regionale dei servizi per il lavoro opera verso le persone e le imprese mediante azioni rivolte in particolare sia alle persone inoccupate, disoccupate, a rischio di perdere ’l’occupazione, ai soggetti deboli, sia al rafforzamento delle imprese tramite la qualificazione delle risorse umane .

  Fornisce le prestazioni nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità.

- Il sistema regionale dei servizi per il lavoro è composto dalle Province e dai soggetti accreditati.

  Espleta le funzioni espressamente indicate (art. 32, comma 3).

- Le Province svolgono le funzioni indicate mediante i propri uffici, in particolare attraverso proprie strutture denominate “Centri per l’impiego”:

direttamente oppure tramite soggetti, pubblici o privati, accreditati selezionati mediante procedure ad evidenza pubblica.

Le Province esercitano in via esclusiva le funzioni amministrative espressamente previste da disposizioni nazionali (art. 32, comma 5).

- I soggetti accreditati intervengono, in via integrativa e non sostitutiva, per completare la gamma, migliorare la qualità, ampliare la diffusione sul territorio e per fornire interventi specializzati per determinate categorie di utenti (art. 33, comma 1).

  La Regione, al fine di garantire servizi di adeguata qualità e per l'eventuale concessione di finanziamenti pubblici, accredita soggetti pubblici e privati aventi o meno scopo di lucro.

  La Regione disciplina i criteri e i requisiti per la concessione-sospensione-revoca dell'accreditamento e le modalità per la formazione-aggiornamento di un apposito elenco dei soggetti accreditati.

- La Regione, al fine di garantire prestazioni omogenee ed adeguate su tutto il territoriale regionale, definisce gli standard essenziali delle prestazioni, cui devono attenersi le Province ed i soggetti accreditati.

  Gli standard si riferiscono alle risorse umane e strumentali, alle metodologie e modalità di erogazione, ai risultati da conseguire in termini di efficienza ed efficacia (art. 34 comma 2).

- La Regione, in collaborazione con le Province, cura le azioni di monitoraggio dei servizi erogati al fine di qualificarne l'azione e di valorizzarne l'efficacia e l'efficienza.

Le disposizioni regionali relative ai servizi per il lavoro sono l'esito di processi di collaborazione istituzionale e di concertazione sociale (LR 17/05, art. 6).

Gli indirizzi programmatici si formalizzano in apposite intese tra Regioni e Province fermo restando la competenza regionale per le attività di monitoraggio, controllo e valutazione delle politiche del lavoro e l'analisi qualitativa e quantitativa delle tendenze e dei fenomeni relativi al mercato del lavoro (DGR 530/2007/Linee di programmazione e indirizzi per il sistema formativo e per il lavoro 2007-2010 – DGR 680/07/Accordo Regioni-Province).

2. GLI ORIENTAMENTI GENERALI

La Regione, nell'ambito degli orientamenti comunitari e nazionali (in particolare con riferimento ai target fissati dalla Strategia Europea dell'Occupazione - SEO), ha prospettato nelle indicazioni di programmazione per il lavoro obiettivi da perseguire e priorità di azioni da realizzare.

Obiettivi e priorità che si fondano su un sistema di servizi per l'impiego in grado di rispondere ai bisogni degli utenti beneficiari siano essi tutelati da una apposita normativa o derivanti da problematiche emergenti nel mercato del lavoro.

L'interconnessione tra gli ambiti di intervento dei servizi per l'impiego, i livelli istituzionali implicati e i soggetti sociali interessati pone l'esigenza di:

- ridefinire e aggiornare le "prestazioni" dei servizi per l'impiego con la consapevolezza che la definizione delle prestazioni si colloca per sua natura all'interno di un processo nazionale in evoluzione;

- consolidare e condividere "standard" di riferimento comune sul territorio regionale;

- prospettare e adottare "indicatori" per la verifica e la valutazione delle prestazioni erogate, in grado di restituire ai diversi soggetti e livelli decisionali ed operativi lo stato di attuazione dei programmi e del conseguimento dei risultati attesi.

Le "prestazioni" ed i relativi "standard" ed "indicatori" previsti riflettono obiettivi di qualità, efficienza ed efficacia dei servizi per l'impiego.

Gli orientamenti regionali in proposito perseguiti sono di seguito delineati.

- Migliorare il "prodotto" delle attività svolte ed i "risultati" delle prestazioni erogate in funzione delle bisogni-interessi degli utenti beneficiari.

  Costituisce un obiettivo costante dei servizi per l'impiego.

  Occorre in proposito disporre di standard di riferimento e realizzare verifiche periodiche in grado di supportare i decisori istituzionali impegnati nell'attività di programmazione e di valutazione in merito allo sviluppo, mantenimento, revisione o non riproposizione delle prestazioni/attività.

- Qualificare la relazione con gli utenti-beneficiari assicurando prestazioni adeguate alle loro aspettative

Tale obiettivo costituisce un aspetto fondamentale della gestione dei servizi per il lavoro in una logica di miglioramento continuo nei rapporti verso gli utenti-finali delle prestazioni/attività.

Si tratta cioè di verificare in modo costante se il livello e le modalità operative delle strutture di erogazione delle prestazioni corrispondono agli obiettivi di qualità e produttività dei processi di lavoro in termini di tempestività, adeguatezza, attivazione, affidabilità, ecc. nella risposta agli utenti-finali.

- Aumentare il grado di "copertura" della popolazione potenzialmente raggiungibile.

  Si tratta di intercettare il maggior numero possibile di utenti potenziali, a partire dai soggetti ritenuti prioritari dalle disposizioni regionali.

  Tale obiettivo presuppone, tra l'altro, il collegamento tra i soggetti/enti che producono dati/informazioni sul mercato delle lavoro e i suoi flussi attraverso la garanzia della intercomunicabilità tra i diversi sistemi informativi.

- Sviluppare l' "integrazione" delle prestazioni erogate con le prestazioni di altri soggetti istituzionali in particolare rispetto ai target-utenti ritenuti prioritari.

  Risponde alla necessità di potenziare il tipo di risposta e le possibilità di successo nel trattamento di target deboli e/o portatori di svantaggio.

  Tali soggetti richiedono la costruzione di risposte complesse che implicano l'impegno di soggetti-strumenti-risorse di ambiti diversi ma attigui e complementari (lavoro, formazione, assistenza socio-sanitaria, strumenti di conciliazione, incentivi e sostegni al reddito, ecc.).

- Migliorare il grado di "efficienza" delle strutture impegnate nell'erogazione delle prestazioni.

  Costituisce un obiettivo costante dei servizi per l'impiego.

  Una situazione caratterizzata da risorse per loro natura "non infinite" (che potrebbero in prospettiva anche ridursi) richiede verifiche sui "tempi" e i "costi" implicati nella produzione-erogazione delle prestazioni per definire alternative più convenienti.

- Ridurre l'incidenza delle attività di natura "burocratica" rispetto alle prestazioni reali "attive".

  Si tratta dell'obiettivo da tempo perseguito dalla riforma dei servizi per l'impiego e dalle relative indicazioni programmatiche.

  Rimane l'esigenza di superare-semplificare logiche procedurali-burocratico e di focalizzarsi su prestazioni dirette a favorire l'incontro tra domanda e

offerta di lavoro, a prevenire la disoccupazione di lunga durata e a sostenere tramite una offerta adeguata di servizi chi versa in condizioni di svantaggio sociale e/o professionale.

Alla luce degli orientamenti generali riportati l'offerta regionale di servizi per il lavoro si connota per essere:

- Qualificata, trasparente e valutabile

  Sono esplicite e normate le dimensioni costitutive dei servizi.

  Sono previsti standard qualificati valutabili ed indicatori di monitoraggio.

- Plurale e multiforme

  Il sistema si prevede sarà composto da soggetti diversi, pubblici e privati accreditati.

  Sono numerose, innovative ed articolate le prestazioni erogate.

- Differenziata ed omogenea in tutto il territorio regionale

  Si prospetta una rete di servizi in grado di rispondere sia ai bisogni di utenti tutelati da apposite normative sia ai bisogni di coloro che esprimono problematiche emergenti nel mercato del lavoro.

  Sono omogenei gli standard di risposta.

- Centrata sugli utenti e responsabilizzante delle strutture

  Prestazioni, standard ed indicatori sostengono lo sviluppo della qualità dei servizi innanzitutto “per l’utente”.

  Sono evidenti ed esplicite le responsabilità dei soggetti attuatori.

Le “prestazioni” ed i relativi “standard” e “indicatori” identificati vengono a costituire l’impianto istituzionale di riferimento comune per successivi interventi di miglioramento e sviluppo del sistema regionale dei servizi per l’impiego.

3. LE PRESTAZIONI DI RIFERIMENTO

Diverse sono le motivazioni che inducono alla ri-definizione delle prestazioni dei servizi per l’impiego.

In particolare:

- l'aumento della complessità del sistema dei servizi per l'impiego, la loro rilevanza nell'attuazione delle politiche del lavoro e l'interconnessione tra ambiti dei servizi, livelli istituzionali implicati e soggetti sociali interessati richiedono una più puntuale ri-definizione delle prestazioni dei servizi per l'impiego;

- l'esigenza di procedere alla regolamentazione del ruolo e delle attività dei soggetti privati nell'ambito del sistema regionale dei servizi per l'impiego richiede una chiara definizione delle prestazioni da erogarsi, per consentire ed attivare l'eventuale spostamento su soggetti privati "accreditati" di quelle attività non attribuite in via esclusiva alle Province secondo regole e criteri specificati in sede regionale;

- la più generale, ma primaria finalità di concorrere alla attuazione degli obiettivi strategici comunitari (il riferimento principale è costituito dai nuovi orientamenti per l'occupazione fissati dalla Strategia di Lisbona) rende prioritaria la realizzazione di un impianto istituzionale da declinarsi a livello operativo in misure, servizi, prestazioni ed azioni coerenti e appropriati.

La ri-definizione delle prestazioni consente di portare a sistema e consolidare le caratteristiche dei servizi per l'impiego previsti in sede regionale dalla LR 17/05.

3.1 L'identificazione delle prestazioni

Per l'identificazione delle prestazioni si è partiti dai servizi per l'impiego al momento richiesti ed erogati, sia quelli derivanti da specifici riferimenti normativi, sia quelli che si sono progressivamente sviluppati e consolidati su base locale.

Su tale base si è proceduto all'individuazione delle prestazioni di riferimento rispetto a cui definire le relative caratteristiche connotative e qualificanti.

L'identificazione delle prestazioni si fonda sulle assunzioni di seguito indicate.

- Per "prestazione" si intende l'erogazione di attività il cui prodotto (output) costituisce risposta ad una richiesta-bisogno-interesse-esigenza degli utenti beneficiari.

  In tale accezione le "attività" realizzate sono azioni finalizzate alla erogazione della prestazione.

Le prestazioni che si configurano come insieme di attività diversificate e articolate (vedi il "collocamento mirato") sono trattate, per unitarietà delle finalità e specificità dell'utenza, come un'unica "complessa" prestazione al pari delle altre prestazioni.

- Le prestazioni identificate riflettono "finalità-indirizzi-politiche" al momento operanti.

  Sono prese in considerazione le prestazioni (comprese le prestazioni di natura c.d. "amministrativa") che hanno a riferimento disposizioni normative e/o indicazioni programmatiche nazionali e regionali.

- Le prestazioni sono aggregate per "aree di prestazioni".

  Le "aree di prestazioni" comprendono un insieme di "prestazioni" omogenee per natura e/o per finalità e/o per utenza e riflettono funzioni e classificazioni generalmente utilizzate e riconosciute.

- Gli "utenti" beneficiari sono distinti in due macrotipologie: "persone" – "datori di lavoro".

  Si tratta di macrotipologie di utenti normalmente assunte a riferimento per connotare e qualificare le prestazioni.

Viene prevista come "nuova" prestazione dei servizi per l'impiego la "formalizzazione e certificazione delle competenze".

La "formalizzazione e certificazione delle competenze":

- costituisce un obiettivo programmatico regionale (DGR 530/07 - Linee di programmazione e indirizzi per il sistema formativo e per il lavoro 2007-2010);
- è regolamentata da un apposito dispositivo regionale: il "Sistema Regionale di Formalizzazione e Certificazione" (DGR 1434/05 e successive integrazioni).

Per l'attivazione della prestazione "formalizzazione e certificazione delle competenze" si prevedono azioni di informazione-formazione-assistenza per gli operatori dei servizi per l'impiego secondo modalità e tempi da definirsi con appositi atti e programmi.

Di seguito si presentano le "prestazioni di riferimento" previste, classificate per "aree di prestazioni" e correlate alle funzioni indicate da disposizioni regionali (LR 17/05 – Art. 32).

L'azione di "mediazione interculturale" riportata da disposizioni regionali (LR 17/05, art. 32, comma 3, lettera "e") non viene considerata una prestazione a

sé stante caratteristica dei servizi per l'impiego: rappresenta una attività trasversale e di supporto alle prestazioni rivolte a utenti stranieri.

Le prestazioni identificate costituiscono le "prestazioni di riferimento" del sistema regionale dei servizi per l'impiego e concorrono complessivamente alla "missione" dei servizi stessi così come delineata dalle disposizioni e indicazioni comunitarie, nazionali e regionali.

Le prestazioni identificate non riflettono e non prefigurano:

- articolazioni di "processi" lavorativi (flussi di attività e modalità attuative), configurazioni di "strutture organizzative" (funzioni e responsabilità) e di "organizzazione del lavoro" (dotazione organica e ruoli professionali);
- ipotesi di "filiere" di servizi (differenziate per profilo di utenza), criteri di "rilevanza" (maggiore/minore importanza);
- distinzioni tra servizi "generali-di base" propedeutici (per tutti) e servizi "speciali-specialistici" successivi (intensivi e mirati).

Si tratta di aspetti di natura tecnica-organizzativa-professionale-operativa che possono essere diversamente definiti in funzione delle caratteristiche ed esigenze del contesto "locale".

PRESTAZIONI DI RIFERIMENTO

(classificate per "aree di prestazioni" e correlate alle funzioni indicate dalla LR 17/05 – Art. 32 – commi 3 e 5).

		Prestazioni di riferimento	
Funzioni dei servizi per il lavoro (LR 17/05 - Art. 32 – commi 3 e 5)	Aree di prestazioni	Rivolte a: persone	Rivolte a: datori di lavoro
- "informazione sui servizi disponibili per l'accesso al lavoro, sulle caratteristiche ed opportunità del mercato del lavoro locale e del sistema formativo …" - "informazione alle imprese…"	Informazioni e accesso	• EROGAZIONE DI INFORMAZIONI • ACCESSO AI SERVIZI	• EROGAZIONE DI INFORMAZIONI
- "orientamento al lavoro" - "sostegno alle persone nella costruzione dei bilanci di competenze"	Orientamento e certificazione delle competenze	• COLLOQUIO ORIENTATIVO • ORIENTAMENTO E AUTO-PROMOZIONE • FORMALIZZAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE	
- "misure personalizzate di promozione dell'inserimento al lavoro…." - "accompagnamento nell'inserimento lavorativo dei soggetti in condizione di svantaggio personale e sociale"	Accompagnamento al lavoro	• AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO PROFESSIONALE E ALLA FORMAZIONE	
- "preselezione ed incrocio fra domanda ed offerta di lavoro" - "la selezione di personale per le qualifiche di cui all'articolo 16" della legge 56/87 (funzione esercitata dalle Province "in via esclusiva")	Mediazione domanda/offerta di lavoro	• ACCESSO AL SISTEMA DI INTERMEDIAZIONE • INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO • AVVIAMENTO A SELEZIONE NEGLI ENTI PUBBLICI E NELLA P.A.	• ACCESSO AL SISTEMA DI INTERMEDIAZIONE • INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO
- "accompagnamento delle persone con disabilità nell'inserimento lavorativo" - "il collocamento mirato" di cui alla legge n. 68/99 (funzione esercitata dalle Province "in via esclusiva")	Collocamento mirato e assunzioni obbligatorie	• COLLOCAMENTO MIRATO	• GESTIONE DELLE ASSUNZIONI OBBLIGATORIE
- "il riconoscimento, la sospensione, la perdita e la certificazione dello stato di disoccupazione…" (funzione esercitata dalle Province "in via esclusiva") - "il ricevimento e la gestione delle comunicazioni…" (funzione esercitata dalle Province "in via esclusiva")	Servizi amministrativi	• GESTIONE DELLO STATO DI DISOCCUPAZIONE • GESTIONE DELLA SCHEDA ANAGRAFICO-PROFESSIONALE • GESTIONE DELLE LISTE DI MOBILITA'	• GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE

3.2 Gli elementi qualificanti delle prestazioni

Le prestazioni di riferimento sono declinate, connotate e descritte attraverso la definizione dei relativi elementi "qualificanti" .

Gli elementi "qualificanti" considerati riguardano:

- "aspetti costitutivi": relativi al contenuto e funzione della prestazione;
- "requisiti funzionali": relativi alla produzione, attivazione ed erogazione della prestazione.

Gli "aspetti costitutivi" sono identificati attraverso la definizione di:

- "finalità generali" assegnata alla prestazione: riflettono la "missione" dei servizi per l'impiego e i risultati per gli utenti;
- "attività principali" previste: rappresentano le azioni tipiche di produzione-erogazione della prestazione realizzabili per raggiungere i risultati attesi e le relative operazioni di "trattamento e registrazione dati nel sistema informativo" per consentire la tracciabilità delle prestazioni erogate;
- "riferimenti normativi" nazionali e regionali: possono (ma non necessariamente) prospettare attività ed azioni "esigibili" come "diritto soggettivo individuale" (con relative modalità di tutela e di sanzione);
- "utenti di riferimento" considerano i beneficiari potenzialmente interessati: sono qualificati-connotati in termini di status-target-segmento di riferimento;
- "condizioni di erogazione" necessarie perché la prestazione sia erogabile ed eventualmente esigibile: sono qualificate-connotate in termini di requisiti di accesso e di eventuale priorità-precedenza.

Le "attività principali" possono essere ulteriormente differenziate e articolate in elementi più analitici ed essere "tipizzate-standardizzate" (in termini di operazioni, modalità attuative, durata) in funzione di specifiche esigenze (di programmazione, di gestione, di rendicontazione, di affidamento a soggetti accreditati).

I "requisiti funzionali" alla produzione, attivazione ed erogazione della prestazione sono identificati attraverso la definizione di:

- requisiti "tecnici": riguardano aspetti strutturali che consentono la produzione-erogazione della prestazione (risorse strumentali, aspetti logistici, attrezzature informatiche);

- requisiti "operativi": riguardano elementi di processo che consentono la traduzione della prestazione sul piano operativo e/o costituiscono vincoli da rispettare (modalità e condizioni di svolgimento delle attività);

- requisiti "professionali": riguardano capacità professionali specifiche che si richiedono nel momento della fruizione e della relazione fra operatore e utente (una o più competenze ritenute necessarie per una adeguata prestazione).

Le prestazioni e i relativi elementi qualificanti possono essere ridefiniti e/o altre prestazioni/elementi possono aggiungersi in funzione dell'evoluzione normativa e di nuove linee di sviluppo.

È, inoltre, prevedibile ed auspicabile l'integrazione "locale" con altre prestazioni/elementi aggiuntivi in funzione delle caratteristiche del contesto demografico, economico e sociale che può generare domande e bisogni specifici e richiedere risposte e attività specifiche (come le attività di "mediazione linguistica e interculturale" nel caso di utenti stranieri).

Le prestazioni declinate e descritte nei relativi elementi qualificanti costituiscono "standard" di riferimento e, come tali, sono successivamente riportate.

4. GLI STANDARD ESSENZIALI DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni declinate e descritte nei relativi elementi qualificanti costituiscono "standard" di riferimento comune per il sistema regionale dei servizi per l'impiego.

Sono completati e integrati con l'esplicitazione di alcuni parametri e valori a cui uniformarsi e da garantire.

Gli standard complessivamente considerati costituiscono gli "standard essenziali delle prestazioni".

Sono distinti in:

- standard generali: trasversali alle prestazioni;

- ♦ prestazioni e standard specifici: riferiti a ciascuna delle singole prestazioni.

Rappresentano gli aspetti costitutivi, funzionali e prescrittivi che possono caratterizzare in modo costante, riconoscibile e condiviso le prestazioni dei servizi per l'impiego.

Sono predisposti per regolamentare e garantire servizi per l'impiego omogenei sul territorio regionale.

Gli "standard essenziali" previsti:

- esprimono la ragione stessa dell'esistenza dei servizi;
- sono comuni ad operatori pubblici e privati accreditati e prescindono dalle condizioni di contesto istituzionale-organizzativo;
- operano indipendentemente dalle specifiche caratteristiche dell'utenza e dalle specifiche esigenze di personalizzazione dei servizi;
- consentono di comunicare il valore di un servizio;
- costituiscono riferimenti necessari per valutare il "prodotto" e i "risultati" delle prestazioni erogate.

Gli standard considerati possono essere ridefiniti e/o altri possono aggiungersi in funzione dell'evoluzione normativa e di specifici obiettivi programmatici.

In particolare possono prevedersi ulteriori standard di riferimento come "requisiti" per operare nel sistema regionale dei servizi per l'impiego in un determinato regime (accreditamento, autorizzazione).

4.1 Gli standard generali

Gli standard "generali" sono trasversali a ciascuna delle singole prestazioni e costituiscono parametri/valori a cui uniformarsi e da garantire.

Riguardano le "risorse" impegnate nella produzione-erogazione dei servizi per l'impiego.

Specificatamente:

- le risorse "strutturali";
- le risorse "strumentali";
- le risorse "professionali".

Le risorse indicate vengono prese in considerazione in rapporto a dimensioni-fattori-criteri ritenuti rilevanti per la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

Le risorse "strutturali" riguardano aspetti di strutture fisiche, di logistica e di accesso ritenuti necessari per l'erogazione dei servizi per l'impiego.

Gli standard sono identificati con riferimento ai criteri di:

- "adeguatezza": attinente la conformità a disposizioni normative e la idoneità in funzione dei servizi erogati.

  Sono presi in considerazione: la messa in sicurezza di "immobili, impianti, attrezzature", l'assenza di "barriere architettoniche", la "disponibilità di spazi e locali" adeguati.

- "accessibilità": relativa alla capacità delle strutture dei servizi per l'impiego di essere identificate e fruibili con facilità da qualsiasi tipologia di utente.

  Vengono presi in considerazione diversi aspetti: la presenza di "segnaletica" esterna ed interna, l'"orario di apertura al pubblico", la diversificazione delle "modalità di accesso", l'utilizzo di "dispositivi per la gestione dell'afflusso", la disponibilità di "interfacce professionali specialistiche", la realizzazione di "azioni informative periodiche".

Le risorse "strumentali" riguardano la dotazione di attrezzature e di strumenti tecnici utilizzati nell'erogazione dei servizi per l'impiego.

Gli standard sono identificati con riferimento ai criteri di:

- "funzionalità": relativa ai dispositivi strumentali di rispondere adeguatamente alle finalità per cui sono predisposti.

  Si fa riferimento al "sistema informativo" previsto per la gestione dei servizi per il lavoro ed alle caratteristiche delle "attrezzature e postazioni informatiche" operanti.

- "affidabilità": attinente l'attitudine della strumentazione a garantire le funzioni richieste.

  Vengono presi in considerazione la tracciabilità informatica della "gestione e aggiornamento dei percorsi utenti" e l'aggiornamento delle "banche dati".

Le risorse "professionali" riguardano le qualità professionali delle risorse umane impiegate nei processi di erogazione delle prestazioni.

Gli standard sono stati identificati con riferimento ai criteri di:

- “requisiti”: previsti per i ruoli professionali impegnati nell’erogazione delle prestazioni a garanzia dell’adeguato presidio delle attività previste.

  Vengono presi in considerazione il “livello di istruzione” richiesto e l'“esperienza professionale” maturata nei servizi per il lavoro e/o in servizi assimilabili.

- “competenze”: relative alle capacità e conoscenze professionali ritenute necessarie per realizzare efficacemente le prestazioni erogate.

  Si fa riferimento sia alle competenze "specifiche" richieste nelle prestazioni erogate, sia a quelle "specialistiche" per lo svolgimento di particolare attività (esperti, traduttore LIS, mediatore linguistico-culturale, ecc.).

Non sono presi in considerazione aspetti che riguardano gli assetti “organizzativi” degli enti e delle strutture erogatrici (funzioni organizzative - organizzazione del lavoro - dotazione organica – figure e ruoli professionali).

Si tratta di aspetti che possono essere diversamente definiti in funzione del contesto istituzionale-organizzativo e delle situazioni, caratteristiche ed esigenze del contesto “locale”.

Si riportano di seguito gli standard generali previsti.

STANDARD GENERALI

Risorse strutturali: adeguatezza e accessibilità	
Immobili, impianti, attrezzature in sicurezza	In conformità alla normative in tema di igiene e sicurezza
Barriere architettoniche	In conformità alla normativa in tema di accessibilità alle persone con disabilità
Disponibilità di spazi e locali in funzione del tipo di prestazioni erogate	Almeno uno spazio/locale: attrezzato per l'attesa - riservato per colloqui individuali -per colloqui/attività di gruppo - dedicato all'auto-consultazione
Segnaletica per favorire la visibilità e l'utilizzo dei servizi	Presenza di segnaletica esterna (stradale e sull'edificio) e segnaletica interna (idonea alla identificazione dei servizi e degli operatori) in plurilingua (inglese e/o altra lingua in funzione contesto territoriale)
Orario di apertura al pubblico dei servizi (per le prestazioni ad erogazione immediata)	Almeno 24 ore la settimana, di cui almeno 2 pomeriggi
Dispositivi per gestione afflusso/contatti	Sistemi basati sul ticket in accesso
Interfacce professionali specialistiche	Disponibilità di: traduttore LIS (linguaggio dei segni) - mediatore linguistico e interculturale
Modalità di accesso alle prestazioni	Esistenza di modalità diversificate: diretta - telefono - portale - via mail - ecc.
Azioni informative periodiche per utenti-persone e datori di lavoro (spot televisivi, giornali, diffusione opuscoli, ecc.)	Almeno 1 volta l'anno

Risorse strumentali: funzionalità e affidabilità	
Sistema informativo per la gestione dei servizi per il lavoro (adempimenti e prestazioni)	Sistema informativo regionale (SILER)
Attrezzature e postazioni informatiche	Postazioni informatizzate (telefono-fax- pc-fotocopiatrice) e collegamento internet
Gestione e aggiornamento dei percorsi utenti	Tracciabilità informatica in tempo reale
Gestione banche dati previste/operanti	Aggiornamento in tempo reale

Risorse professionali: requisiti e competenze	
Livello d'istruzione	Almeno il diploma di istruzione secondaria superore
Esperienza professionale nei servizi per il lavoro o servizi assimilabili	Almeno triennale
Competenze specifiche nelle prestazioni erogate	Competenze certificate
Competenze specialistiche (esperti - traduttore LIS - mediatore linguistico-culturale – ecc.)	Requisiti previsti di riferimento

4.2 Le prestazioni e gli standard specifici

Le prestazioni di riferimento sono declinate e descritte negli elementi qualificanti previsti.

Costituiscono "standard" di riferimento comune per il sistema regionale dei servizi per l'impiego:

- definiscono le caratteristiche connotative delle "prestazioni" attraverso la definizione delle principali "attività" tipiche realizzabili in funzione delle "finalità" generali previste e nel rispetto delle indicazioni "normative" operanti;
- identificano gli "utenti" beneficiari e le "condizioni di erogazione" a cui attenersi nella programmazione, erogazione e controllo delle prestazioni;
- delineano i principali "requisiti" tecnici, operativi e professionali attraverso i quali assicurare la qualità delle attività realizzate e perseguire l'efficacia delle prestazioni.

Gli standard sono completati e integrati con l'esplicitazione di alcuni "standard specifici" che costituiscono parametri e valori a cui uniformarsi e da garantire.

Gli standard specifici sono identificati con riferimento ai seguenti criteri ritenuti rilevanti ai fini della erogazione delle prestazioni:

- "conformità";
- "tempestività";
- "attivazione";
- "integrazione".

Gli standard specifici possono riguardare uno o più dei criteri indicati e sono riferiti ad aspetti significativi individuati come oggetto di standardizzazione.

La "conformità" riguarda la capacità di garantire i requisiti previsti nella produzione-erogazione-fruizione della prestazione.

La conformità attiene al rispetto delle disposizioni nazionali e/o regionali e/o degli impegni assunti relativi a specifiche condizioni e modalità di erogazione.

Gli standard specifici sono riferiti a: condizioni di accesso, formalizzazione degli impegni condivisi, modalità procedurali ed amministrative.

La “tempestività” riguarda la capacità di fornire risposte rapide rispetto alle domande/esigenze degli utenti.

La tempestività di risposta è strettamente collegata all’importanza di fornire nel più breve tempo possibile prestazioni utili a sostenere i processi di crescita della occupabilità e di ricerca attiva del lavoro.

Gli standard specifici sono riferiti a: tempi di accesso alle prestazioni, tempi di rilascio di certificazioni, tempi di aggiornamento di dati-informazioni.

L’ “attivazione” riguarda la capacità di elaborare, proporre, implementare e gestire azioni-misure attive.

L’ attivazione è diretta a modificare i comportamenti degli utenti-beneficiari e ad innescare processi di attivazione-autopromozione-coinvolgimento-condivisione delle soluzioni/risposte alle esigenze/problemi posti.

Gli standard specifici sono riferiti a: copertura degli utenti beneficiari, attivazione/realizzazione delle misure previste, gestione delle misure attivate.

L’ “integrazione” riguarda la capacità di costruire con altri soggetti territoriali risposte integrate per il perseguimento delle finalità attese, con particolare riferimento alle categorie di utenza c.d. “deboli” e/o con problematiche multidimensionali (lavorative, formative, sociali, sanitarie).

L’ “integrazione” è collegabile alla esigenza di trovare e sviluppare, in sede locale, responsabilità e competenze appropriate nella risposta a bisogni/problematiche complesse.

Gli standard specifici sono riferiti a: formalizzazione di accordi, protocolli, convenzioni con altri soggetti territoriali per ottimizzare l’efficacia delle misure attivate.

Si riportano di seguito le prestazioni e i relativi standard specifici previsti.

PRESTAZIONI RIVOLTE A: PERSONE

- Erogazione di informazioni
- Accesso ai servizi
- Colloquio orientativo
- Orientamento e auto-promozione
- Formalizzazione e certificazione delle competenze
- Azioni di accompagnamento all'inserimento professionale e alla formazione
- Accesso al sistema di intermediazione
- Incontro domanda/offerta di lavoro
- Avviamento a selezione negli enti pubblici e nella P.A
- Collocamento mirato
- Gestione dello stato di disoccupazione
- Gestione della scheda anagrafico-professionale
- Gestione delle liste di mobilità

EROGAZIONE DI INFORMAZIONI	
Finalità generali	Facilitare e sostenere l'utente nell'acquisizione di informazioni utili a formarsi, orientarsi e promuoversi nel mondo del lavoro e/o ad avvalersi di servizi di supporto specifici.
Principali attività	– informazione sui servizi disponibili e orientamento all'utilizzo dei servizi erogati (funzioni, accesso, fruibilità); – informazioni relative a: opportunità formative, lavorative e di inserimento professionale; obbligo formativo; normative dei rapporti di lavoro; collocamento mirato; accertamento e persistenza dello stato di disoccupazione; eventuali istituti di tutela del reddito; – rinvio ad altri servizi territoriali; – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	L. n. 68/99; L. n. 144/99; D.Lgs 297/02; D.Lgs n. 276/03; LR 17/05; L. n. 2/09 (istituti di tutela del reddito)
Utenti di riferimento	– inoccupati/disoccupati/occupati
Condizioni di erogazione	– su richiesta degli utenti
Requisiti funzionali	tecnici – Punto di contatto/accoglienza con spazio di attesa; spazio attrezzato per auto-consultazione di materiali informativi, anche in lingua straniera; bacheca per le opportunità formative e lavorative; sito internet e collegamento a internet; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); operativi – Aggiornamento costante delle informazioni; possibilità di sostegno all'auto-consultazione o di consultazione guidata; professionali - Capacità di comunicazione e relazione; capacità di prima diagnosi/interpretazione domande e/o bisogni; capacità di reperimento/trattamento delle informazioni.

STANDARD SPECIFICI	
Aggiornamento materiale informativo	Disponibilità di procedure operative sulle modalità di aggiornamento
Materiale informativo sui servizi offerti	Supporto illustrativo dei servizi offerti
Accesso (tempi di) alla erogazione di informazioni	Immediato - Attesa media non superiore a 15 minuti

ACCESSO AI SERVIZI	
Finalità generali	Consentire all'utente di acquisire il riconoscimento dello stato di disoccupazione per la fruizione di misure e servizi di sostegno.
Principali attività	– verifica dei dati dell'utente già presenti nel sistema informativo; – (eventuale) iscrizione nell'elenco anagrafico; – acquisizione e registrazione della "dichiarazione di immediata disponibilità" (DID); – verifica/accertamento status utente rispetto al lavoro; – rilascio del certificato di stato di disoccupazione; – presa in carico dell'utente e (eventuale) sottoscrizione del patto di servizio (PdS); – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	D.Lgs 181/00 come modificato da D.Lgs n. 297/02; L. 407/90 (accesso incentivi); DGR 810/03 come modificata da DGR 901/04; LR 17/05; L. n. 2/09.
Utenti di riferimento	– inoccupati/disoccupati/occupati (secondo i limiti di reddito previsti dalla normativa)
Condizioni di erogazione	– su richiesta dei soggetti; – a fronte di sottoscrizione di "dichiarazione di immediata disponibilità" (DID).
Requisiti funzionali	tecnici - Postazione attrezzata e riservata; banca dati; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); strumentazione e modulistica di supporto; operativi – Accertamento dei requisiti previsti dalla normativa; sottoscrizione del "patto di servizio" (PdS) contenente gli impegni assunti tra utente e servizio (l' "impegno reciproco", che è costitutivo del PdS, può essere concretamente formalizzato in sede di primo colloquio di orientamento); professionali – Capacità gestionali; capacità di profilatura utenza; capacità negoziali.

STANDARD SPECIFICI	
Modello e contenuti PdS (compresi tempi, durata e condizioni di rinnovo)	In conformità alle disposizioni regionali
Registrazione/rilascio (tempi di) della DID	Immediato
Sottoscrizione PdS	Al momento della DID o in sede di colloquio di orientamento

COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO	
Finalità generali	Sostenere l'utente nella costruzione e definizione di un percorso personalizzato utile a promuoversi attivamente nel mondo del lavoro e a facilitarne l'inserimento ed il reinserimento.
Principali attività	– rilevazione e raccolta di informazioni di natura professionale e motivazionale dell'utente; – informazioni sulle possibili opportunità di azioni da intraprendere; – sottoscrizione del patto di servizio, se non già formalizzato in accesso ai servizi; – costruzione di ipotesi per un percorso personalizzato in base agli esiti della valutazione del "caso" individuale e trascrizione nel PdS; – assistenza ai giovani in obbligo formativo in relazione alle diverse modalità di espletamento; – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	L. n. 144/99; D.Lgs 181/00 come modificato a D. Lgs 297/02; DGR 810/03 come modificata da DGR 901/04; LR 17/05.
Utenti di riferimento	– inoccupati/ disoccupati – adolescenti e giovani – inoccupati/ disoccupati di lunga durata – donne in reinserimento lavorativo
Condizioni di erogazione	– a fronte rilascio "dichiarazione di immediata disponibilità" (DID) che accerta lo stato di disoccupazione e formalizzazione del PdS se non sottoscritto in fase di accesso ai servizi
Requisiti funzionali	tecnici – Spazio e postazione attrezzati e riservati; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); strumentazione e modulistica di supporto; operativi – Rispetto dei tempi previsti dalla normativa nazionale e regionale; professionali – Capacità di analisi/interpretazione dei bisogni; capacità di comunicazione/relazione.

STANDARD SPECIFICI	
Accesso (tempi di) al colloquio di orientamento	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
Identificazione di misure congruenti con la valutazione del "caso individuale"	Almeno una misura
Utenti con PdS cui è stato erogato il colloquio di orientamento	100% (% inferiori vanno esplicitate)

ORIENTAMENTO E AUTO-PROMOZIONE	
Finalità generali	Sostenere l'utente, attraverso interventi individuali e/o di gruppo, nella ricerca attiva autonoma di lavoro.
Principali attività	– consulenza orientativa relativa al mercato del lavoro e alla formazione; – consulenza orientativa specifica ai giovani per l'espletamento dell'obbligo formativo; – assistenza tecnico-operativa (redazione curriculum, presentazione domande di lavoro, ecc.); – proposta di azioni specifiche di formazione e formazione orientativa (sessioni di gruppo di tecniche di ricerca del lavoro, preparazione ai colloqui, sviluppo di competenze, iniziative di supporto alla creazione di impresa, ecc.); – attivazione/implementazione delle misure previste; – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	D.Lgs n. 469/97; L. n. 68/99; L. n. 144/99; D.Lgs n. 297/02; LR 17/05
Utenti di riferimento	– inoccupati/disoccupati – adolescenti e giovani – inoccupati/disoccupati di lunga durata (comprese le donne in reinserimento lavorativo) – occupati
Condizioni di erogazione	– sulla base del "patto di servizio" e dei successivi aggiornamenti e integrazioni
Requisiti funzionali	tecnici - Spazio e postazione attrezzati e riservati per incontri/colloqui individuali e di gruppo; collegamento ad internet, collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); strumentazione e modulistica di supporto; operativi – In coerenza e nel rispetto delle indicazioni contenute nel PdS; aggiornamento/integrazione del PdS con le azioni/misure concordate; professionali - Capacità psico-diagnostica, orientativa e formativa.

STANDARD SPECIFICI	
Formalizzazione di un progetto/percorso personalizzato	Integrazione PdS con azioni concordate (piano individuale)
Utenti che hanno ricevuto proposte di orientamento e/o auto-promozione	100% utenti con PdS (% inferiori vanno esplicitate) - se non già formulata proposta di "azioni di accompagnamento all'inserimento professionale o alla formazione"
Attivazione di misure di orientamento e/o auto-promozione per gli utenti con PdS	Almeno una misura entro un mese dal piano concordato (se non già attivate "azioni di accompagnamento all'inserimento professionale e alla formazione")
Accesso (tempi di accesso) ad attività di assistenza tecnico-operativa	Entro 10 gg dalla richiesta (da portare a 5 gg con l'ausilio delle tecnologie informatiche)

FORMALIZZAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE	
Finalità generali	Consentire alle persone di presentare in modo trasparente, affidabile e riconoscibile le competenze comunque acquisite e accertate secondo le modalità previste dal "Sistema regionale di formalizzazione e certificazione".
Principali attività	– esame ed acquisizione della richiesta di formalizzazione e certificazione; – consulenza individuale per l'accompagnamento alla formalizzazione e certificazione; – accertamento tramite evidenze; – accertamento tramite esame; – adempimenti amministrativi connessi al rilascio degli attestati formali previsti (scheda capacità e conoscenze; certificato di qualifica professionale; certificato di competenze); – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	L.R. n.12/2003; LR 17/2005; DGR n.143/05; DGR n.530/2006
Utenti di riferimento	– inoccupati/disoccupati/occupati
Condizioni di erogazione	– su richiesta degli utenti, a seguito sottoscrizione domanda di formalizzazione/certificazione e prenotazione della consulenza individuale
Requisiti funzionali	tecnici - Spazio e postazione attrezzati e riservati per incontri/colloqui individuali; locali, tecnologie e numero di postazioni attrezzate per l'attivazione delle prove di esame (interne o esterne alla struttura); collegamento in rete con i sistemi informativi regionali operanti; strumentazione e modulistica di supporto; operativi – Nel rispetto delle indicazioni contenute nella domanda e di eventuali successive precisazioni/ridefinizioni, secondo una logica di valorizzazione delle evidenze fornite e di minore onere per gli utenti; professionali - Capacità di rilevazione delle competenze, capacità di valutazione delle competenze in base ad evidenze; capacità di progettazione di prove oggettive e di valutazione dei relativi esiti.

STANDARD SPECIFICI	
Processo di gestione della formalizzazione e certificazione delle competenze	In conformità alle disposizioni previste dal "Sistema regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze"
Acquisizione (tempi di) della richiesta	Immediata

AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO PROFESSIONALE E ALLA FORMAZIONE	
Finalità generali	Sostenere l'utente alla partecipazione a misure attive, volte ad incrementarne il grado di occupabilità e a facilitarne l'inserimento lavorativo.
Principali attività	– elaborazione e presentazione di proposte/misure attive di sostegno all'inserimento lavorativo (offerte lavorative; tirocini formativi/professionali; percorsi formativi; azioni di riqualificazione; erogazione di voucher, ecc.); – elaborazione di proposte di formazione professionale e/o apprendistato ai fini dell'espletamento dell'obbligo formativo; – verifica e valutazione delle proposte/misure di sostegno all'inserimento lavorativo in relazione alla situazione utente (disponibilità-interesse-motivazione); – redazione di un progetto/percorso personalizzato di inserimento lavorativo (può prevedere l'erogazione di voucher/assegni di servizio per la conciliazione, ecc.); – attivazione/implementazione delle misure proposte; – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	L. n. 144/99; D. Lgs 181/02 come modificato da D.Lgs 297/02; LR 02/03; LR 17/05
Utenti di riferimento	– inoccupati/disoccupati/occupati; adolescenti e giovani;inoccupati e disoccupati di lunga durata ;donne in reinserimento lavorativo.
Condizioni di erogazione	– a fronte rilascio DID e sottoscrizione del PdS; su richiesta (occupati).
Requisiti funzionali	tecnici - Spazio e postazione attrezzati e riservati; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); strumentazione e modulistica di supporto; operativi – Rispetto dei tempi previsti dalla normativa per le diverse categorie di utenza (adolescenti,giovani, donne in reinserimento lavorativo, soggetti a rischio di disoccupazione di lunga durata) e delle indicazioni contenute nel PdS; aggiornamento/integrazione del PdS con le azioni/misure concordate; professionali - Capacità progettuali e motivazionali.

STANDARD SPECIFICI	
Accesso (tempi di) a proposte di misure attive	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
Formalizzazione di un progetto/percorso personalizzato	Integrazione PdS con misure concordate (piano individuale)
Utenti che hanno ricevuto proposte di azioni di accompagnamento al lavoro e alla formazione	100% utenti con PdS (% inferiori vanno esplicitate) - se non già formulata proposta di orientamento e/o auto-promozione
Attivazione di azioni di accompagnamento al lavoro e alla formazione per gli utenti con PdS	Almeno 1 misura entro 3 mesi dal piano concordato - se non già attivate misure di orientamento e/o auto-promozione
Gestione delle misure attivate	Almeno 1 azione di verifica

ACCESSO AL SISTEMA DI INTERMEDIAZIONE	
Finalità generali	Sostenere l'utente a formulare la propria candidatura ed assicurare che sia valutabile per le offerte di lavoro pertinenti al proprio profilo professionale e ai vincoli dichiarati e promuovere la diffusione delle opportunità di lavoro intercettate dai servizi
Principali attività	– acquisizione e gestione delle candidature/dati curriculari; – analisi e valutazione del profilo professionale in funzione della pre-selezione; – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo (candidature); – pubblicizzazione/segnalazione delle vacançy; – aggiornamento delle offerte di lavoro.
Riferimenti normativi	D.Lgs n. 469/97; L. n. 144/99; L. n. 68/99; D.Lgs n. 297/02; D.Lgs n. 276/03; LR 17/05
Utenti di riferimento	– inoccupati/disoccupati/occupati – giovani per apprendistato in diritto-dovere
Condizioni di erogazione	– su richiesta degli utenti
Requisiti funzionali	tecnici - Postazione attrezzata; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); collegamento con le reti nazionali previste; strumentazione e modulistica di supporto; operativi – Aggiornamento costante delle informazioni; gestione informatizzata; professionali - Capacità di analisi/valutazione di profili professionali.

STANDARD SPECIFICI	
Aggiornamento richieste di personale da parte dei datori di lavoro	In tempo reale
Pubblicizzazione/diffusione vacancy	100% vacancy disponibili
Modalità di pubblicizzazione/diffusione vacancy	Presso struttura e almeno 1 delle seguenti modalità: sito internet – Borsa Lavoro R ER - Giornali/TV a diffusione locale –SmS – altro

INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO	
Finalità generali	Facilitare l'utente nell'incontro con i datori di lavoro che abbiano presentato richieste di personale coerenti con il proprio profilo professionale e con i vincoli dichiarati.
Principali attività	– individuazione/estrazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della richiesta di lavoro (pre-selezione); – raccolta/trattamento di auto-candidature; – verifica della disponibilità utenti pre-selezionati per le candidature; – azioni di intermediazione/promozione con i datori di lavoro; – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	D.Lgs n. 469/97; L. n. 144/99; D.Lgs n. 297/02; D.Lgs n. 276/03; LR 17/05
Utenti di riferimento	– occupati/disoccupati/ inoccupati
Condizioni di erogazione	– su richiesta degli utenti
Requisiti funzionali	tecnici – Postazione attrezzata; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); collegamento con le reti nazionali previste; strumentazione e modulistica di supporto; operativi – Aggiornamento costante dei dati utili alla pre-selezione; gestione informatizzata; professionali – Capacità di analisi/ valutazione di profili professionali; capacità di intermediazione.

STANDARD SPECIFICI	
Offerte di lavoro a utenti valutati idonei alla pre-selezione	Almeno 1 segnalazione entro 3 mesi dall'inserimento in BD (in assenza: rivalutazione "caso individuale")
Esito segnalazioni	Entro 15 gg, su richiesta utente (anche in base alla "tracciabilità" degli avviati al lavoro)

AVVIAMENTO A SELEZIONE NEGLI ENTI PUBBLICI E NELLA P.A	
Finalità generali	Consentire all'utente di essere inserito nelle graduatorie per l'avviamento a selezione e l'assunzione presso gli Enti pubblici e le Pubbliche amministrazioni.
Principali attività	– acquisizione della richiesta/disponibilità di partecipazione agli avviamenti a selezione ex art. 16 e registrazione dei dati utente in banca dati; – rilascio della ricevuta di richiesta di inserimento nella graduatoria per l'avviamento a selezione negli Enti Pubblici e nella P.A; – pubblicizzazione/segnalazione delle richieste di personale; – gestione delle aste a fronte richieste di personale da Enti Pubblici e P.A; – predisposizione delle graduatorie (su presenti) relative alle singole aste effettuate e comunicazione delle candidature da sottoporre a selezione; – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	L. n. 56/87, art. 16 e successive modificazioni; DGR 810/03 come modificata da DGR 901/04; LR 17/05
Utenti di riferimento	– persone/cittadini inoccupati/disoccupati in possesso di titolo di studio corrispondente all'assolvimento dell'obbligo scolastico/occupati (per aste a tempo indeterminato) – Enti pubblici e Pubblica Amministrazione
Condizioni di erogazione	– su richiesta degli utenti in possesso dei requisiti richiesti – su richiesta Enti pubblici e Pubblica Amministrazione
Requisiti funzionali	tecnici - Postazione attrezzata; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); operativi – Accertamento dei requisiti previsti dalla normativa vigente; pubblicazione delle offerte di lavoro; gestione informatizzata; professionali – Capacità gestionali; capacità di comunicazione-relazione.

STANDARD SPECIFICI	
Modalità di gestione procedure	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
Pubblicizzazione richieste di avviamento a selezione c/o Enti pubblici e P.A	Presso struttura e almeno 1 delle seguenti modalità: sito internet - Giornali/TV a diffusione locale – SmS - altro
Esito segnalazioni	Entro i tempi consentiti dalle disposizioni operanti, su richiesta utente (anche in base alla "tracciabilità" degli avviati al lavoro)

COLLOCAMENTO MIRATO	
Finalità generali	Consentire all'utente di essere inserito nell'apposito elenco funzionale e di fruire di azioni-misure di promozione dell'inserimento e della integrazione lavorativa attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato.
Principali attività	- inserimento, registrazione dei dati utente nell'elenco e rilascio della relativa certificazione (iscrizione al collocamento mirato); - elaborazione della scheda professionale; - definizione di strumenti e modalità operative per l'inserimento mirato (Comitato Tecnico) in base accertamento capacità residue; - gestione della documentazione afferente il collocamento mirato: documentazione relativa all'accertamento delle condizioni di disabilità e documentazione prodotta dal "Comitato Tecnico"; - elaborazione, verifica e valutazione di progetti d'inserimento lavorativo; - azioni personalizzate di accompagnamento al lavoro (integrazione fra le attività di formazione, accompagnamento e tutoraggio e i servizi sociali e sanitari tramite la definizione di un progetto unitario); - azioni mirate di orientamento e auto-promozione; - formazione della graduatoria ed avviamento numerico; - pre-selezione su richiesta aziende per avviamenti nominativi; - trasmissione dei dati degli utenti tra servizi ed organismi competenti; - trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	L. n. 113/85; D.P.R. n. 246/87; L. n. 29/94; L. n. 68/99; D.P.R. n. 333/00; D.P.R. n.442/00; D.Lgs. n. 247/07; DGR 810/03 come modificata da DGR 901/04; LR 17/05
Utenti di riferimento	– persone/cittadini inoccupati/disoccupati con disabilità e appartenenti alle altre categorie protette
Condizioni di erogazione	– su richiesta pervenuta dagli utenti in possesso della certificazione di disabilità e/o di appartenenza alle altre categorie protette
Requisiti funzionali	tecnici – Spazio e postazione attrezzati e riservati; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); strumentazione e modulistica di supporto; operativi – Formulazione graduatorie rispetto specifiche richieste di personale; rispetto delle procedure amministrative; raccordo con la rete dei servizi preposti; professionali - Capacità di analisi dei bisogni, di progettazione e di intermediazione; capacità psicodiagnostica, orientativa e formativa.

STANDARD SPECIFICI	
Procedure di gestione del collocamento mirato e relativa documentazione	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
Accesso (tempi di accesso) al primo colloquio	Immediato
Accesso al colloquio per la definizione del progetto/percorso personalizzato (a seguito formulazione della diagnosi funzionale prevista)	Entro 30 gg
Progetto/percorso personalizzato	Integrato con servizi socio-assistenziali e/o sanitari (l'assenza di un progetto unitario va esplicitata)
Rete con servizi esterni per gestione integrata prestazioni	Almeno accordo/convenzione con ASL e servizi socio-assistenziali territoriali
Esito segnalazioni	Entro 30 gg, su richiesta utente (anche in base alla "tracciabilità" degli avviati al lavoro)
Rilascio (tempi di) certificazioni	Immediato (non oltre 3 gg se per via posta)

GESTIONE DELLO STATO DI DISOCCUPAZIONE	
Finalità generali	Consentire all'utente di acquisire il riconoscimento/certificazione del proprio status rispetto al lavoro.
Principali attività	– attribuzione dello stato di disoccupazione; – sospensione dello stato di disoccupazione; – cancellazione dello stato di disoccupazione; – rilascio delle certificazioni previste; – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	D.Lgs n. 181/00 come modificato da D.Lgs n. 297/02; L. 407/90 (accesso incentivi); DGR 810/03 come modificata da DGR 901/04; LR n. 17/05; L. n.2/09
Utenti di riferimento	– persone/cittadini inoccupati/disoccupati/occupati
Condizioni di erogazione	– su richiesta dei soggetti; – nei casi e secondo le modalità/tempi previsti dalla normativa di riferimento
Requisiti funzionali	tecnici – Collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); operativi – Gestione informatizzata e aggiornamento dati; professionali - Capacità gestionali.

STANDARD SPECIFICI	
Accertamento e verifica dello stato di disoccupazione	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
Rilascio (tempi di) certificazioni dello stato di disoccupazione	Immediato

GESTIONE DELLA SCHEDA ANAGRAFICO-PROFESSIONALE	
Finalità generali	Consentire all'utente di promuovere, rendere noti e documentare i propri dati anagrafico-professionali per l'accesso ad attività di orientamento, formazione, inserimento lavorativo, certificazione delle competenze.
Principali attività	– acquisizione ed inserimento dati in banca dati (ex novo o per verifica/aggiornamento); – rilascio della scheda anagrafico-professionale; – trasmissione dei dati ad organismi competenti (i dati sono integrati dalla documentazione socio-sanitaria nel caso di utenti disabili che trasferiscono l'iscrizione al CPI); – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	D.Lgs. n. 469/97; D.P.R. 442/00; D.Lgs n. 276/03; DM 30/10/2007; DGR 810/03 come modificata da DGR 901/04; LR 17/05
Utenti di riferimento	– persone/ cittadini inoccupati/ disoccupati/occupati
Condizioni di erogazione	– su richiesta degli utenti
Requisiti funzionali	tecnici – Collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); operativi – Gestione informatizzata e aggiornamento dati; professionali - Capacità gestionali.

STANDARD SPECIFICI	
Modello e contenuti della scheda	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
Rilascio (tempi di) scheda anagrafico-professionale	Immediato
Contenuti scheda anagrafico-professionale completi e aggiornati in ogni sezione	100% schede (% inferiori vanno esplicitate) – per gli utenti che hanno avuto almeno un accesso ai servizi

GESTIONE DELLE LISTE DI MOBILITA'	
Finalità generali	Consentire all'utente di iscriversi alle liste di mobilità previste dalla normativa vigente per usufruire di misure di sostegno all'inserimento lavorativo e formativo.
Principali attività	– acquisizione e registrazione dati per l'iscrizione alle liste di mobilità; – rilascio della ricevuta relativa alla richiesta di iscrizione alla mobilità (L.236/91) o attestante la avvenuta iscrizione alla lista; – comunicazione al lavoratore dell'avvenuta iscrizione alla mobilità – gestione inserimenti e aggiornamenti della posizione degli iscritti alle liste di mobilità; – eventuale trasmissione ad organismi/soggetti competenti. – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	L. n. 223/91; L. n. 236/93; DGR 901/04
Utenti di riferimento	– disoccupati licenziati ai sensi della normativa vigente per l'iscrizione in "liste di mobilità"
Condizioni di erogazione	– su richiesta degli utenti in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente; – sulla base della comunicazione da parte dei datori di lavoro; – sulla base delle informazioni trasmesse dai soggetti/livelli istituzionali competenti.
Requisiti funzionali	tecnici – Postazione attrezzata; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); strumentazione e modulistica di supporto; operativi – Accertamento dei requisiti previsti dalla normativa vigente; aggiornamento delle liste; gestione informatizzata e aggiornamento dati; professionali - Capacità gestionali; capacità di interpretazione/ applicazione normativa vigente a fronte specifiche richieste di iscrizione.

STANDARD SPECIFICI	
Modalità di gestione e procedure di riferimento	In conformità delle disposizioni nazionali e regionali
Aggiornamento della posizione degli iscritti alle liste di mobilità	In tempo reale

PRESTAZIONI RIVOLTE A: DATORI DI LAVORO

- Erogazione di informazioni
- Accesso al sistema di intermediazione
- Incontro domanda/offerta di lavoro
- Gestione delle assunzioni obbligatorie
- Gestione delle comunicazioni obbligatorie

EROGAZIONE DI INFORMAZIONI	
Finalità generali	Sostenere i datori di lavoro, pubblici e privati e i soggetti abilitati per legge a rappresentarli nell'acquisizione di informazioni utili a gestire l'assunzione dei lavoratori, controllare e regolare la propria posizione in relazione alla disciplina giuslavoristica, ad avvalersi di servizi di supporto specifici.
Principali attività	– informazioni relative a: incentivi e agevolazioni per le assunzioni; – informazioni relative alle procedure amministrative (comunicazioni obbligatorie, adempimenti del collocamento mirato, ecc.); – informazioni relative all'apprendistato; – informazione su contrattualistica e normativa in tema di lavoro; – orientamento all'utilizzo dei servizi erogati (funzioni, accesso e fruibilità) e/o di altri servizi territoriali; – rinvio ad altri servizi territoriali. – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo
Riferimenti normativi	L. n. 144/99; D.Lgs n. 276/03; LR n. 17/05
Utenti di riferimento	– datori di lavoro pubblici e privati – soggetti abilitati a rappresentare i datori di lavoro
Condizioni di erogazione	– su richiesta
Requisiti funzionali	tecnici – Punto di accoglienza con spazio di attesa; disponibilità di materiali informativi (anche in lingua straniera); sito internet; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); operativi – Aggiornamento costante delle informazioni; accesso guidato alle informazioni; professionali - Capacità di comunicazione; capacità di prima diagnosi/interpretazione domande e/o bisogni; capacità di reperimento/trattamento delle informazioni.

STANDARD SPECIFICI	
Aggiornamento materiale informativo	Disponibilità di procedure operative sulle modalità di aggiornamento
Materiale informativo sui servizi offerti	Supporto illustrativo dei servizi offerti
Accesso (tempi di) alla erogazione di informazioni	Immediato - Attesa media non superiore a 15 minuti

ACCESSO AL SISTEMA DI INTERMEDIAZIONE	
Finalità generali	Consentire ai datori di lavoro la diffusione delle proprie offerte di lavoro-richieste di personale.
Principali attività	– raccolta/analisi dei dati relativi alle caratteristiche dei profili professionali espressi- richiesti; – inserimento dei requisiti richiesti nella banca dati; – diffusione delle richieste/delle vacancy raccolte; – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo
Riferimenti normativi	D.Lgs n. 469/97; L. n. 68/99; D.Lgs n. 297/02; D.Lgs. n. 276/03; LR 17/05
Utenti di riferimento	– datori di lavoro – soggetti abilitati a rappresentare i datori di lavoro
Condizioni di erogazione	– su richiesta degli utenti; a fronte sottoscrizione “Accordo condiviso”
Requisiti funzionali	tecnici – Spazio e postazione attrezzati; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); collegamento con le reti nazionali previste; strumentazione e modulistica di supporto; operativi –Aggiornamento costante delle informazioni; gestione informatizzata; sottoscrizione “Accordo condiviso”; professionali - Capacità di analisi-valutazione di profili professionali.

STANDARD SPECIFICI	
Caratteristiche "accordo condiviso"	Formalizzato
Modalità di accesso al sistema di intermediazione	Diretta - tramite telefono - via fax - via e-mail
Accesso (tempi di) al sistema di intermediazione	Immediato

INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO	
Finalità generali	Facilitare i datori di lavoro nella individuazione di candidature rispondenti alla propria offerta-richieste di lavoro.
Principali attività	– individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca; – raccolta, verifica di auto-candidature per richieste di personale pubblicate in modo anonimo; – verifica disponibilità utenti inseriti tre le candidature identificate; – presentazione/promozione delle candidature pre-selezionate; – raccolta esiti/feed back da datori di lavoro; – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	D.Lgs n. 469/97; L. n. 68/99; D.Lgs n. 297/02; D.Lgs n. 276/03; LR 17/05
Utenti di riferimento	– datori di lavoro
Condizioni di erogazione	– su richiesta degli utenti – a fronte "Accordo condiviso"
Requisiti funzionali	tecnici – Postazione attrezzata; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); collegamento con le reti nazionali previste; strumentazione e modulistica di supporto; operativi – Aggiornamento costante "richieste di lavoro"; gestione informatizzata; professionali - Capacità di analisi/valutazione di profili professionali; capacità di negoziazione-intermediazione.

STANDARD SPECIFICI	
Invio candidature per richieste di personale da banca dati	Entro 5 gg
Esposizione (tempi di) delle richieste di lavoro al pubblico	Max 20 gg (poi verifica con azienda ed eventuale ripubblicazione richiesta inevasa)
Esito segnalazioni	Entro 10 gg da invio candidature (anche in base alla "tracciabilità" degli avviati al lavoro)

GESTIONE DELLE ASSUNZIONI OBBLIGATORIE	
Finalità generali	Permettere ai datori di lavoro pubblici e privati di assolvere all'obbligo di assunzione dei disabili e delle altre categorie protette.
Principali attività	– computo/determinazione del numero di soggetti da assumere; – rilascio di certificazioni di ottemperanza e autorizzazioni (esonero, compensazioni territoriali, sospensione); – stipula delle convenzioni come da normativa vigente; – concessione ed erogazione di finanziamenti previsti per le assunzioni (art.13 L.68/99 e fondo disabili se così finalizzato); – analisi posti di lavoro (c/o l'azienda) per verifica possibilità/esistenza condizioni per l'inserimento; – avviamenti numerici e nominativi; – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	L. n. 113/85; D.P.R. n. 246/87; L. n. 29/94; Lg. N. 68/99; D.M. 22 novembre 1999; D.P.R. n. 333/00; D.M. n. 357/00; D.Lgs n. 247/07; DGR 810/03 come modificata da DGR 901; LR 17/05
Utenti di riferimento	– datori di lavoro pubblici e privati – soggetti abilitati a rappresentare i datori di lavoro
Condizioni erogazione	– secondo i criteri e nella misura prevista dalla normativa di riferimento
Requisiti funzionali	tecnici – Postazione attrezzata; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale (SILER); operativi – Aggiornamento del computo della quota di riserva; rispetto delle procedure amministrative; raccordo con la rete dei servizi preposti; professionali – Capacità gestionali; capacità di analisi dei bisogni.

STANDARD SPECIFICI	
Procedure per computo/determinazione datori di lavoro in obbligo	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
Analisi posti di lavoro per verificarne caratteristiche	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
Inserimenti programmati in convenzione	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
Invio candidature per richieste di avviamenti nominativi (pre-selezione)	Entro 15 gg dalla richiesta
Esito segnalazioni	Entro 20 gg da invio candidature
Rilascio (tempi di) certificazioni	Entro 3 giorni, su richiesta

GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE	
Finalità generali	Assicurare ai datori di lavoro, pubblici e privati e ai soggetti abilitati per legge a rappresentarli, la possibilità di trasmettere e documentare i dati relativi ai movimenti di un proprio lavoratore e/o tirocinante secondo gli obblighi di legge previsti.
Principali attività	– ricezione delle comunicazioni obbligatorie; – verifica della correttezza/completezza contenuti delle comunicazioni pervenute; – gestione procedure per consentire ai datori di lavoro l'accesso al sistema telematico; – trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
Riferimenti normativi	L. n. 608/96 ; L. n. 296/06; Decreto interministeriale 3 ottobre 2007; DGR 810/03 come modificata da DGR 901/05; LR 17/05
Utenti di riferimento	– datori di lavoro pubblici e privati – soggetti abilitati a rappresentare i datori di lavoro
Condizioni di erogazione	– su richiesta, nei modi e nei tempi previsti dalla normativa
Requisiti funzionali	tecnici – Postazione attrezzata; sistema telematico regionale (SARE), collegamento in rete e al sistema informativo regionale (SILER); operativi – Accreditamento all'accesso al sistema telematico regionale; gestione informatizzata; aggiornamento dell'elenco anagrafico; professionali - Capacità gestionali.

STANDARD SPECIFICI	
Comunicazioni compilate per tutti gli items – cambi obbligatori e validate dal sistema	100% comunicazioni (% inferiori vanno esplicitate)
Accesso (tempi di) al sistema telematico per invio comunicazioni obbligatorie	In conformità alle disposizioni regionali

5. ESEMPLIFICAZIONE DI INDICATORI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

"La Regione, in collaborazione con le Province, cura azioni di monitoraggio dei servizi erogati dal sistema regionale per il lavoro al fine di qualificarne l'azione e di valorizzarne l'efficacia e l'efficienza" (LR 17/05-art. 36 – comma 1).

Oggetto di "monitoraggio e valutazione" sono le prestazioni di riferimento erogate.

Il monitoraggio e la valutazione sono fondati su "indicatori":

- relativi ad aspetti ritenuti significativi ai fini della verifica e della valutazione;
- espressi in entità osservabili, rilevabili e misurabili;
- capaci di consentire operazioni di confronto reciproco ("benchmark").

Sono predisposti per verificare e valutare le misure e le azioni previste ed attuate di politiche attive del lavoro.

In base all'oggetto che intendono osservare-misurare-valutare gli indicatori sono tipologicamente di natura diversa.

In particolare vengono presi in considerazione:

- ♦ indicatori di "prestazione": riguardano il "prodotto" (output) intermedio o finale di attività poste in essere nell'erogazione di prestazioni;
- ♦ indicatori di "esito": riguardano le conseguenze (outcome) dirette e immediate sui destinatari/beneficiari finali delle prestazioni;
- ♦ indicatori di "efficienza": riguardano le risorse utilizzate (espresse in "ore lavoro" e "costi") nella produzione-erogazione delle prestazioni;
- ♦ indicatori di "integrazione": riguardano le connessioni delle prestazioni erogate congiuntamente con le attività/prestazioni erogate da altri soggetti operanti sul territorio.

A ciascun indicatore considerato è associabile un "valore obiettivo" atteso o da raggiungere (entro un arco di tempo predefinito).

I valori obiettivo possono costituire:

- obiettivi programmatori regionali e locali;
- guida per l'azione dei soggetti attuatori;
- possibili standard di efficienza e efficacia.

La definizione dei "valori obiettivo" è un'operazione realizzata attraverso un processo di condivisione-accordo tra i soggetti istituzionali e sociali interessati.

Gli indicatori considerati sono integrati-integrabili con:

- gli indicatori di "contesto" che considerano le caratteristiche dei territori in cui le strutture di erogazione dei servizi sono collocate;

  Riguardano: dinamiche dei mercati del lavoro locali, aspetti socio-demografici, caratteristiche del tessuto produttivo, fattori sociali, ecc. (il riferimento principale è dato dalle indagini Istat);

- gli indicatori relativi al perseguimento degli "obiettivi indicati dalla SEO" (Strategia Europea per l'Occupazione);

  Riguardano: la "riduzione dei tempi di (re)inserimento lavorativo" per la prevenzione della disoccupazione; l' "attivazione/rafforzamento" della posizione degli utenti-beneficiari sul mercato del lavoro; l' "inserimento con successo" dei beneficiari in lavori (non assistiti) dopo le misure di intervento; il "raggiungimento" prioritario dei target-obiettivo previsti, ecc.

All'attività di monitoraggio-valutazione prospettata si possono, inoltre, affiancare indagini specifiche relative alla "qualità percepita" dagli utenti-beneficiari ("customer satisfaction")

Si riporta di seguito (a titolo esemplificativo) la descrizione dei principali indicatori che si possono prendere in considerazione relativamente alle singole prestazioni di riferimento.

Gli indicatori di "efficienza" e di "integrazione" possono riferirsi al sistema di erogazione nel suo complesso e sono considerati come "trasversali" all'insieme delle prestazioni.

In fase di realizzazione gli indicatori previsti possono essere declinati per:

- target di riferimento (caratteristiche socio-professionali);
- misure attive di riferimento (tipi di prestazioni/attività);
- tipologie contrattuali degli avviati al lavoro (a tempo indeterminato - a termine).

Possono, inoltre, essere specificati ed integrati in relazione a politiche-obiettivi specifici.

È prevista una relazione periodica delle attività di monitoraggio e valutazione effettuate.

PRESTAZIONI DI RIFERIMENTO	INDICATORI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE (esemplificazioni)
Erogazione informazioni (utenti-persone e datori di lavoro)	N. utenti-persone che hanno fruito di informazioni
	N. utenti-datori di lavoro che hanno fruito di informazioni (di cui utenti-consulenti del lavoro)
	N. accessi al sito
Accesso ai servizi	N. utenti immediatamente disponibili al lavoro (ID)
	N. utenti con PdS
Colloquio orientativo	N. utenti che hanno ricevuto colloquio di orientamento
	N. utenti che non si sono presentati al colloquio di orientamento/Tot. utenti convocati
Orientamento e auto-promozione	N. utenti che hanno partecipato ad attività di orientamento e/o di auto-promozione/Tot. utenti con PdS
	N. utenti che hanno interrotto attività di orientamento e/o di auto-promozione /Tot. utenti con PdS
Formalizzazione e certificazione delle competenze	N. utenti che hanno fatto richiesta di accesso alla prestazione
	N. utenti che hanno ricevuto attestato formale
Azioni di accompagnamento all'inserimento professionale e alla formazione	N. utenti che hanno ricevuto proposte di azioni di accompagnamento/Tot. utenti con PdS
	N. utenti che hanno partecipato ad azioni di accompagnamento/Tot. utenti con PdS
	N. utenti che hanno interrotto azioni di accompagnamento/Tot. utenti con PdS
Accesso al sistema di intermediazione (utenti-persone e datori di lavoro)	N. candidature raccolte/Tot. posizioni vacanti intercettate
	N. utenti-datori di lavoro che hanno effettuato una ricerca di personale/Tot. utenza potenziale (imprese e UL presenti nel bacino provinciale)
Incontro domanda/offerta di lavoro (utenti-persone e datori di lavoro)	N. utenti-persone che hanno ricevuto offerte di lavoro/Tot. utenti valutati idonei alla pre-selezione
	N. utenti avviati al lavoro a seguito segnalazione dei servizi
	N. utenti avviati al lavoro/Tot. utenti che hanno fruito di azioni e/o misure di politica attiva
	N. richieste di personale per le quali è stato possibile segnalare candidature/Tot. richieste di personale intercettate

Avviamento a selezione negli enti pubblici e nella P.A	N. posizioni messe a disposizione da Enti pubblici e P.A / Tot. utenti disponibili all'avviamento a selezione ex art. 16
	N. utenti avviati al lavoro presso Enti pubblici e nella P.A tramite graduatorie fornite dai servizi
Collocamento mirato	N. utenti del collocamento mirato immediatamente disponibili al lavoro (ID)
	N. utenti del collocamento mirato avviati al lavoro tramite le diverse modalità (nominativa, numerica...)
	N. utenti avviati ancora al lavoro dopo 6 mesi / Tot. utenti del collocamento mirato avviati
Gestione delle assunzioni obbligatorie	N. inserimenti programmati in convenzione
	N. candidature segnalate dal servizio di pre-selezione ai datori di lavoro
	N. posizioni vacanti occupate (tramite le diverse modalità) / Tot. scoperture (datori di lavoro in obbligo)
Gestione dello stato di disoccupazione	N. lavoratori sospesi dallo stato di disoccupazione
Gestione della scheda anagrafico-professionale	N. schede anagrafico-professionali completamente compilate (dati elenco anagrafico, esperienze formative e professionali e disponibilità) / Tot. utenti-persone "clienti"
Gestione delle liste di mobilità	N. domande iscrizione alla mobilità (per tipologia di lista)
	N. utenti iscritti alle liste di mobilità avviati al lavoro
Gestione delle comunicazioni obbligatorie	N. comunicazioni obbligatorie validate a sistema / N. comunicazioni on line pervenute

Indicatori trasversali	
Efficienza	H / lavoro erogate per prestazione specifica / Tot ore lavoro erogate
	Costo per prestazioni specifiche erogate / Tot. costo complessivo
Integrazione	N. accordi, protocolli, convenzioni quadro ed altre modalità di partenariato con soggetti territoriali finalizzati alla implementazione di servizi, interventi e politiche del lavoro
	N. punti fisici di accesso-contatto con il pubblico condivisi da operatori appartenenti a strutture diverse (servizi per il lavoro, sistema dell'istruzione, servizi previdenziali, servizi socio-assistenziali, ecc.)
	Sistema informativo lavoro condiviso (in tutto o in parte) con altri soggetti territoriali
	% risorse provenienti da altri soggetti territoriali impiegata per la attuazione di servizi, interventi e politiche del lavoro

STANDARD DI RIFERIMENTO DI DURATA E COSTI PER PRESTAZIONE/ATTIVITÀ

E' stato preso a riferimento il costo orario standard di euro 31,00 definito sulla base del costo orario individuato dal CCNL Comparto Regioni – Autonomie locali per la categoria D, integrato dai costi relativi a Direzione e Coordinamento, Spese generali e Sistema Informativo regionale.

Prestazioni/attività definite avendo a riferimento le prestazioni di cui all'allegato 1) "Servizi per l'Impiego - Prestazioni, Standard e Indicatori"	Durata massima (minuti)	Costo (euro)

PRESTAZIONI RIVOLTE A PERSONE

Prestazione: Erogazione di informazioni Facilitare e sostenere l'utente nell'acquisizione di informazioni utili a formarsi, orientarsi e promuoversi nel mondo del lavoro e/o ad avvalersi di servizi di supporto specifici. (Es. accoglienza - prima informazione servizi disponibili, opportunità formative, lavorative, rinvio ad altri servizi territoriali)	30	15,50
Prestazione: Accesso ai servizi Consentire all'utente di acquisire il riconoscimento dello stato di disoccupazione per la fruizione di misure e servizi di sostegno. (Es. verifica dati - presa in carico - iscrizione elenco anagrafico - rilascio DID - patto di servizio)	30	15,50
Attività: Colloquio orientativo (individuale) (PRESTAZIONE: COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO) Sostenere l'utente nella costruzione e definizione di un percorso personalizzato utile a promuoversi attivamente nel mondo del lavoro e a facilitarne l'inserimento ed il reinserimento (Es. acquisizione/erogazione informazioni - valutazione del "caso" individuale - formalizzazione del PdS se non già realizzato in: "Accesso ai servizi")	60	31,00
Attività: Colloquio orientativo (di "gruppo") (PRESTAZIONE: ORIENTAMENTO E AUTOPROMOZIONE) Sostenere l'utente, attraverso interventi di gruppo, nella ricerca attiva autonoma di lavoro. (Es. acquisizione /erogazione informazioni - formalizzazione del Patto di Servizio se no già realizzato in "Accesso ai servizi")	240	124,00 (numero medio di utenti da 6 a 15 unità)

Attività: Consulenza orientativa individuale (PRESTAZIONE: ORIENTAMENTO E AUTOPROMOZIONE) Sostenere l'utente, attraverso interventi individuali, nella ricerca attiva autonoma di lavoro. Sostenere l'utente, attraverso interventi individuali, nella ricerca attiva autonoma di lavoro. Massimo n. 3 colloqui per ciascun percorso.	90	46,50
Attività: Seminari-laboratori per la ricerca attiva del lavoro (PRESTAZIONE: ORIENTAMENTO E AUTOPROMOZIONE) Sostenere l'utente, attraverso interventi di gruppo, nella ricerca attiva autonoma di lavoro. Massimo n. 3 moduli per ciascun percorso	300	155,00 (numero medio di utenti da 6 a 15 unità)
Attività: Tirocini formativi/di orientamento professionale/di inserimento lavorativo (PRESTAZIONE: AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO ALL' INSERIMENTO PROFESSIONALE E ALLA FORMAZIONE) Sostenere l'utente alla partecipazione a misure attive, volte ad incrementarne il grado di occupabilità e a facilitarne l'inserimento lavorativo mediante la promozione di tirocini/work experience	720	372,00
Attività: Percorsi personalizzati di accompagnamento al lavoro/ricollocazione (PRESTAZIONE: AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO ALL' INSERIMENTO PROFESSIONALE E ALLA FORMAZIONE) Sostenere l'utente alla partecipazione a misure attive, volte ad incrementarne il grado di occupabilità e a facilitarne l'inserimento lavorativo.	1200	620,00
Prestazione: Accesso al sistema di intermediazione Sostenere l'utente a formulare la propria candidatura ed assicurare che sia valutabile per le offerte di lavoro pertinenti al proprio profilo professionale e ai vincoli dichiarati e promuovere la diffusione delle opportunità di lavoro intercettate dai servizi (Es. colloquio di preselezione per la raccolta delle esperienze professionali pregresse e identificazione delle candidature ai fini della segnalazione ai datori di lavoro)	60	31,00
Prestazione: Incontro domanda-offerta Facilitare l'utente nell'incontro con i datori di lavoro che abbiano presentato richieste di personale coerenti con il proprio profilo professionale e con i vincoli dichiarati. (Es. Selezione di candidature coerenti con le richieste di personale - verifica di disponibilità dei candidati - segnalazione della "rosa" di candidati ai datori di lavoro richiedenti)	300	155,00

PRESTAZIONI RIVOLTE A DATORI DI LAVORO

Prestazione: Accesso al sistema di intermediazione Facilitare i datori di lavoro nella individuazione di candidature pervenute e rispondenti alla propria offerta di lavoro. (Es. Raccolta fabbisogno professionale/richieste di personale e imputazione dati nel SILER)	30	15,50

* * *

ATTIVITA' AGGIUNTIVE

Le seguenti attività integrano le prestazioni a cui fanno riferimento.

Attività aggiuntive	Durata massima (minuti)	Costo (euro)
Mediazione linguistico-culturale	La durata della attività di mediazione linguistico-culturale è definita dalla durata della prestazione di riferimento (es. l'erogazione di informazioni, il colloquio orientativo, ecc.)	31,00
Colloquio di verifica Può essere effettuato al termine di un percorso di consulenza orientativa, oppure ai fini del follow-up di un piano di azione individuale, ecc	60	31,00

La durata e il costo delle prestazioni/attività che sono erogate a soggetti/utenti di riferimento della Prestazione "Collocamento Mirato", di cui al punto 4.2 dell'allegato 1), è maggiorato di una quota percentuale del 15%.

REGIONE EMILIA-ROMAGNA
Atti amministrativi

GIUNTA REGIONALE

Cristina Balboni, Direttore generale della DIREZIONE GENERALE CULTURA, FORMAZIONE E LAVORO esprime, ai sensi dell'art. 37, quarto comma, della L.R. n. 43/2001 e della deliberazione della Giunta Regionale n. 2416/2008, parere di regolarità amministrativa in merito all'atto con numero di proposta GPG/2009/2222

data 23/11/2009

IN FEDE

Cristina Balboni

omissis

L'assessore Segretario: Zanichelli Lino

Il Responsabile del Servizio

Segreteria e AA.GG. della Giunta
Affari Generali della Presidenza
Pari Opportunita'