



Bollettino ufficiale della Regione Puglia n. 139 del 12/09/2001

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 10 agosto 2001, n.1204

POR PUGLIA 2000-2006 - Complemento di Programmazione - Asse III - Mis. 3.1 "Organizzazione del sistema dei servizi per l'impiego" - Azione a) Ammodernamento dei Servizi Pubblici per l'impiego". Atto d'intesa tra la Regione Puglia e le Province.

Il Presidente della Giunta Regionale Dr. Raffaele Fitto, sulla base dell'istruttoria espletata dal Dirigente Responsabile della Misura 3.1 Dr. Ignazio Corvasce e confermata dal Dirigente del Settore Lavoro e Cooperazione Dott. Edoardo Abbruzzese, riferisce che:

Come è noto, a seguito dell'approvazione del Quadro Comunitario di Sostegno (QCS) per le regioni dell'Obiettivo 1 da parte dell'Unione Europea, la Regione ha formulato, e le competenti autorità nazionali e comunitarie hanno approvato, il "Programma Operativo della Regione Puglia 2000-2006" (POR).-

Il Consiglio Regionale ha, quindi, approvato la L.R. n. 13/2000 "Procedure di attuazione del programma operativo della Regione Puglia 2000-2006", che disciplina appunto la realizzazione del complesso delle attività programmate e cofinanziate con fondi comunitari.-

Successivamente, in data 28.11.2000, il Comitato di Sorveglianza, su proposta della Giunta Regionale, ha approvato il "Complemento di Programmazione 2000-2006" (C.d.P.), che attua la strategia e gli Assi prioritari del POR, definendo, oltre agli elementi previsti da Regolamenti comunitari, anche l'organizzazione amministrativa necessaria per l'attuazione delle misure.

Successivamente, la Giunta Regionale, con propri atti nn. 1697/2000 e 1698/2000, esecutivi, ha definitivamente varato il Complemento di Programmazione (CA.P.) che contiene tutte le misure attuative del "Programma Operativo della Regione Puglia 2000/2006" (POR), nonché procedure e modalità mediante cui realizzare le medesime misure.

Nel corso delle attività preliminari propedeutiche all'attuazione della misura 3.1 "Organizzazione del sistema dei servizi pubblici per l'impiego" - azione a) - sub azione a.2 dell'asse 3 "Risorse Umane". si è ravvisata la necessità di promuovere, mediante l'attivazione della "Procedura scritta", una variazione al C.d.P. che prevedesse la possibilità di incaricare direttamente le Province e l'Agenzia Regionale del Lavoro (ARL) delle incombenze relative all'acquisizione di risorse umane e strumentali indispensabili per provvedere all'immediata rimozione di tutte le situazioni di criticità che, di fatto, impediscono lo sviluppo dei servizi all'impiego e che individuasse gli stessi Enti quali "beneficiari finali".

L'esigenza di apportare le modifiche accennate si è manifestata includibile allorquando si è preso atto del discostamento di fatto realizzatosi tra quanto previsto dalla normativa in ordine al trasferimento dei servizi all'impiego alle regioni ed enti locali e quanto concretamente avvenuto.

In data 05/06/01, è stata attivata la procedura scritta di consultazione del CA.S. del POR Puglia 2000-2006 per acquisire l'approvazione della proposta di modifica alla misura 3. 1.

Non essendo pervenuta nei termini previsti alcuna osservazione, si è preso atto della intervenuta modifica, e pertanto il procedimento della " Procedura scritta", s'intende completato.

Premesso quanto sopra e tenuto conto che il C.d.P. prevede che l'azione a) - sub azione a.2 dell'asse III "Risorse Umane", sia realizzata mediante la stipula di una convenzione tra la Regione e le Province, è

stata promossa dagli uffici regionali una concertazione tecnica tra i rappresentanti degli enti citati. Nella concertazione, si è preso atto della Deliberazione di G.R. n. 115/01, esecutiva, con la quale si individuavano e determinavano gli ambiti distrettuali dei Centri Territoriali per l'impiego, secondo lo studio I.P.R.E.S. che ne ha curato la predisposizione, prevedendo in 41 (quarantuno) il numero del C.T.I. e non 40 (quaranta) come erroneamente riportato nel documento POR, quindi ha curato la predisposizione di una bozza di intesa che prevedesse, su una base concordata, obiettivi, procedure, tempi, standards minimi qualitativi e quantitativi, nonché risorse finanziarie al fine di pervenire ai risultati previsti dal POR 2000-2006.

Preso atto che, in data 27.6.01, la concertazione tecnica di cui sopra si è conclusa con la sottoscrizione di un verbale depositato agli atti di ufficio, e che allo stato necessita, per completare l'ulteriore corso amministrativo, l'approvazione dello schema di "Intesa Istituzionale" da parte della Giunta Regionale che dovrà con il medesimo provvedimento autorizzare il Presidente o suo delegato alla sottoscrizione del documento ed incaricare il responsabile di misura e il responsabile del Settore Lavoro alla definizione di tutti gli atti esecutivi di loro competenza.

Atteso che il suddetto schema di Intesa Istituzionale è stato sottoposto all'esame preventivo dei competenti organi istituzionali delle province pugliesi che ne hanno accolto la stesura senza sollevare eccezione alcuna.

Ritenuto di dover sottoporre all'approvazione della Giunta regionale il predetto schema di Intesa istituzionale, allegato al presente atto per, farne, parte integrante

ADEMPIMENTI CONTABILI DI CUI ALLA LR 17/77 E SUCC. MODIF. ED INTEGRAZIONI

Non comporta alcun mutamento qualitativo o quantitativo di entrata o di spesa a carico del Bilancio regionale né a carico di enti per i cui debiti i creditori potrebbero rivalersi sulla Regione.

Tutti gli oneri derivanti dall'attuazione della presente intesa trovano copertura negli stanziamenti per il biennio 2000/2001 in bilancio regionale per l'attuazione delle misure 3.1 r 6.3

Il Presidente relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta l'adozione del conseguente atto;

LA GIUNTA REGIONALE

VISTA la dichiarazione posta in calce dei funzionari istruttori e dei dirigenti responsabili.

A voti unanimi espressi nei modi di legge

DELIBERA

- Di prendere atto di quanto in premessa specificato e che si intende integralmente riportato;
- Di approvare integralmente l'allegato schema di "Intesa Istituzionale", comprensivo delle schede sugli standards minimi qualitativi e quantitativi, tra la regione Puglia e le Province pugliesi per la realizzazione della misura 3.1 - sub azione a.2);
- Di autorizzare il competente Settore Lavoro, nelle persone del Dirigente di Settore e del Dirigente responsabile della Misura 3.1, all'espletamento di tutte le procedure consequenziali che si dovranno porre in essere.
- Di disporre la pubblicazione integrale del presente provvedimento sul B.U.R.P.

Il presente provvedimento non è soggetto a controllo ai sensi della Legge n. 127/97 - art. 17 - comma

32.

Il Segretario della Giunta Il Presidente della Giunta
Dott. Romano Donno Dott. Raffaele Fitto

POR PUGLIA 2000-2006
C.D.P. - ASSE III - RISORSE UMANE
MISURA 3.1
SUB AZIONE a.2)

ATTO DI INTESA

L'anno 2001, addì _____ del mese di _____ in Bari, presso la sede della Presidenza della Giunta Regionale, Via Capruzzi, 212

TRA

la Regione Puglia, c.f n. 80017210727, nella persona del Dr. Raffaele Fitto, Presidente della Regione Puglia,

E

la Provincia di _____ c.f. n. _____ nella persona di _____Presidente della Provincia di _____

PREMESSO

1) che la Giunta Regionale ha approvato con delibere n. 1697/2000 e n. 1698/2000 e successive modifiche intervenute mediante "procedura scritta", tutte esecutive, il Complemento di Programmazione (C.d.P.) 2000 - 2006

2) che nel C.d.P. asse III - Risorse umane la misura 3.1 - sub azione a.2 è prevista la costituzione dei Centri Territoriali per l'Impiego,(C.T.I);

3) che la stessa misura 3.1, tra i beneficiari finali prevede, tra gli altri, anche le Province e che, pertanto, la Provincia di _____ è individuato come soggetto attuatore della realizzazione dei C.T.I. previsti nel suo ambito territoriale dalla deliberazione di G.R. n. 115/01 che ne indica anche i criteri;

4) che la sottoscrizione del presente atto da parte della Provincia obbliga la stessa alla realizzazione delle azioni riportate negli articoli che seguono e il cui onere finanziario, nei limiti di seguito specificati, sono a totale carico della Regione Puglia.

SI CONCORDA E SI SOTTOSCRIVE
QUANTO APPRESSO

ART. 1

La Regione Puglia e la Provincia di _____, con la sottoscrizione del presente atto, dichiarano di conoscere il contenuto delle azioni descritte nel C.d.P. sopra indicato e di condividere le finalità e le modalità d'attuazione; s'impegnano inoltre a realizzare le specifiche azioni nel rispetto delle procedure prescelte consensualmente nella fase di concertazione tecnica ed in seguito riportate, della normativa regionale, nazionale e comunitaria.

ART. 2

Alla Provincia di _____ si fa obbligo di realizzare i seguenti compiti:

- 1) istituire il Centro Territoriale per l'Impiego (CTI) nel capoluogo entro il 31/12/01;
- 2) istituire almeno n.....di CTI entro il 30/9/2002
- 3) istituire tutti i rimanenti CTI entro e non oltre il 31/12/2003.

Alla data del 30/09/02 dovrà essere istituito, comunque, un numero di CTI superiore al 50% di quelli previsti nella Provincia.

All'interno di tali strutture dovranno essere erogati:

- servizi integrati di accoglienza, informazione, orientamento, incontro domanda/offerta, informazioni sui percorsi formativi, servizi integrati per l'attuazione dell'obbligo formativo;
- servizi connessi alla promozione ed all'attivazione dell'autoimpiego e alla creazione d'impresa;
- servizi di consulenza alle imprese, con particolare riferimento alle informazioni su incentivi alle assunzioni, opportunità formative, norme in materia di lavoro, analisi della domanda;
- servizi di accompagnamento al lavoro per le fasce svantaggiate secondo standards minimi validati a livello regionale e nazionale e secondo un approccio individualizzato nei confronti degli utenti;
- servizi al territorio ed allo sviluppo locale generalmente orientati alla promozione dell'occupazione.

La Provincia, nel dare atto della totale condivisione del contenuto delle schede sui livelli minimi qualitativi e quantitativi dei servizi da erogare nei CTI ed allegate al presente atto, dichiara che il proprio coordinamento della gestione dei CTI è impegnato anche a conseguire l'obiettivo dell'omogeneizzazione e del miglioramento dei servizi nei CTI, garantendo a tutta la platea degli utenti l'applicazione di modelli organizzativi di funzionamento ed' il raggiungimento di standards identici, indipendentemente dalla localizzazione dei CTI e nel rispetto della pari opportunità di genere e di razza.

ART. 3

La Provincia, nell'ambito della propria organizzazione, è impegnata a provvedere all'immediata rimozione di tutte le situazioni di criticità e di deficit di risorse umane, strumentali e strutturali che impediscono l'armonico sviluppo dei servizi all'impiego mediante la concretizzazione delle azioni di seguito riportate e dà atto che alle ristrutturazioni degli ambienti che ospitano i CTI si darà luogo mediante l'utilizzo delle risorse inserite nell'azione 6.3 e nel rispetto delle procedure attuative e di spesa ivi previste.

Per arricchire e riequilibrare gli staffs tecnici del coordinamento provinciale la Provincia è autorizzata ad acquisire sul libero mercato e mediante procedure ad evidenza pubblica consulenze e quant'altro ritenuto necessario e funzionale al miglioramento delle prestazioni nelle politiche del lavoro e,

comunque, nel rispetto di quanto previsto nel C.d.P - allegato 2) "Spese ammissibili ai fini della rendicontazione e certificazione".

(cinquecentomilioni), da spendersi entro i due anni successivi dalla data di sottoscrizione del presente atto.

Il compenso da attribuire per le collaborazioni da acquisire. all'esterno dovrà - essere parametrato alle retribuzioni lorde mensili previste dal contratto collettivo di lavoro dei formatori della Formazione Professionale.

La Provincia è altresì tenuta a produrre analogo impegno per le medesime finalità di rafforzamento tecnico/programmatico all'interno dei CTI, disponendo a tale titolo di un contributo, da erogarsi con le medesime modalità indicate nei commi che precedono, e ammontante a L. 100.000.000 per ciascuno di essi.

ART. 4

Alla Provincia vengono, in oltre, assegnate, per l'attrezzamento tecnologico e il miglioramento funzionale, le seguenti somme:

- a) L. 20.000.000, per acquisto materiale informatico per il coordinamento provinciale CTI;
- b) L.30.000.000, per ogni CTI per acquisto di materiale informatico;
- c) L. 50.000.000, per ogni CTI per acquisto di attrezzature persala multimediale;
- d) L. 20.000.000, per ogni CTI per acquisto arredi;
- e) L. 10.000.000, per ogni CTI per acquisto fotocopiatrici, fax, telefonia e simili;

Le somme relative agli acquisti del materiale informatico saranno spendibili solo previa verifica delle strumentazioni già in possesso dei CTI da effettuarsi da parte della medesima Provincia al fine di evitare possibili duplicazioni; gli acquisti di tutti i materiali sopra riportati dovranno essere effettuati con procedura ad evidenza pubblica e nel rispetto delle norme comunitarie e sono soggetti alle modalità di rendicontazione, di monitoraggio della spesa ed alla tempistica di seguito indicata.

Le cadenze temporali sono così determinate:

- le risorse per gli acquisti di materiale informatico di cui alla lett. a) saranno immediatamente rese disponibili e spendibili;
- le rimanenti risorse indicate alle lettere successive saranno rese disponibili mano a mano che verranno istituiti i CTI
- le procedure per perfezionare le acquisizioni che saranno effettuate dalla Provincia non potranno superare temporalmente i sei mesi successivi al provvedimento con cui vengono rese disponibili le somme da parte della Regione.

La Provincia di _____ s'impegna a ricercare con le altre Province della Regione un logo comune a tutte e, ove possibile, un'affinità di stile nella progettazione degli ambienti e negli acquisti degli arredi per i CTI.

ART 5

Alla Provincia di _____ sono riconosciute, altresì, risorse destinate all'adeguamento delle strutture architettoniche dei CTI attraverso la previsione contenuta nella misura 6.3 - sottomisura B) nei limiti della disponibilità della misura. La determinazione dell'ammontare minimo di cui disporre sarà stabilito solo allorquando saranno resi noti i CTI per cui necessitano interventi, nonché il quadro delle spese occorrenti certificato dal competente Ufficio Tecnico provinciale.

Le risorse per gli adeguamenti strutturali saranno rese disponibili secondo le procedure previste dalla normativa regionale sui LL.PP. a presentazione certificazione di approvazione dei progetti.

ART. 6

L'erogazione dei finanziamenti assegnati per la realizzazione di quanto menzionato nei precedenti articoli, avverrà con le seguenti modalità:

- un primo anticipo, pari al 30% dell'importo assegnato ad ogni singolo intervento, ad avvenuta comunicazione di avvio dello stesso progetto;
- un secondo anticipo, pari al 50%, a presentazione di dichiarazione attestante il totale utilizzo del 1° anticipo erogato e l'avvenuta realizzazione di almeno il 30% di quanto stabilito;
- il saldo a chiusura dell'attività e previa verifica dell'ultima rendicontazione esibita.

ART. 7

La rendicontazione dei finanziamenti erogati avverrà, in riferimento alle spese effettivamente sostenute dalla Provincia, mediante presentazione di rendicontazioni trimestrali, con annessa dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante, attestante che le spese rendicontate sono state effettivamente sostenute dalla Provincia e sono riferibili a spese ammissibili.

Al termine delle attività previste dagli articoli che precedono, il legale rappresentante dovrà sottoscrivere un'ulteriore dichiarazione, con la quale attesti che si tratta della rendicontazione finale del progetto.

SCHEMA STANDARD N.1

Funzione ANALISI DEL Mdl LOCALE - Attività specialistiche -
Attività ANALISI DEL Mdl LOCALE

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

Con l'analisi del Mercato del Lavoro locale si avvia un processo di indagine della realtà socio-economica del territorio servito dal Centro per l'Impiego, finalizzato all'individuazione delle dinamiche occupazionali determinate dalle trasformazioni socio-produttive in atto.

Con tale attività, si intende sviluppare un'azione complementare ai compiti istituzionalmente assegnati: infatti, mediante l'analisi dei processi di trasformazione è possibile individuare gli andamenti economici settoriali e le figure Professionali che possono caratterizzare, in positivo o in negativo, l'evoluzione del mercato del lavoro.

Si tratta quindi di compiere analisi che svolgono un ruolo di supporto alle altre attività, per la loro natura quantitativa (previsioni occupazionali) o qualitative (figure professionali).

Il campo dell'indagine è l'economia locale, che attraverso un periodo di importanti trasformazioni di carattere strutturale, e per la quale è lecito attendersi un ulteriore periodo di intense modifiche, accelerate dalla fase di unificazione dei mercati europei e dal continuo processo di ridistribuzione nella divisione internazionale del lavoro.

L'internazionalizzazione dell'economia e l'evoluzione della domanda verso merci e servizi più tecnologicamente evoluti e qualificati hanno incrementato il livello di concorrenzialità sui mercati nazionali e regionali, obbligando le imprese a continue ri-progettazioni dei sistemi organizzativi e produttivi.

Il mercato del lavoro si trasforma presentando caratteristiche di maggior rigidità, di maggior stratificazione e di aumento dell'importanza degli skills richiesti e delle professionalità.

Diventa sempre più evidente che uno dei fattori chiave è costituito dall'adeguamento del livello di istruzione e di formazione al lavoro, per tutte le classi dell'offerta alla rinnovata domanda.

Ma se è vero che per la manodopera meno qualificata i Problemi si possono affrontare con la maggiore disponibilità dei cittadini extra comunitari è altrettanto vero che, per le funzioni più qualificate, e di cui esiste un'altra necessità, la rigidità del sistema istituzionale della formazione professionale, dell'istruzione superiore ed universitaria, può costituire un elemento di difficoltà al processo di adeguamento.

E' in questo contesto generale che il Centro per l'Impiego deve operare organizzando i meccanismi di indagine delle trasformazioni e delle nuove professioni sviluppandoli secondo due direttrici: le analisi territoriali e le analisi settoriali.

Con le analisi territoriali, si vogliono indagare i processi che coinvolgono ampie zone del territorio e che possono essere riconducibili ad eventuali trasformazioni determinate dalle dinamiche economiche.

Parallelamente, con le analisi settoriali si vogliono individuare i meccanismi di trasformazione dei singoli comparti economici per conoscerne l'impatto sugli andamenti occupazionali e l'evoluzione delle figure professionali.

L'azione si orienta prevalentemente verso settori contraddistinti da un forte contenuto tecnologico, da sostenuti Processi di espansione e da forti caratterizzazioni territoriali.

STANDARD TECNICI

Metodologia

Il compito del Centro si limita per altro alle attività raccolte, coordinamento eventuale committenza di studi approfonditi, interrogazione delle informazioni e le analisi dei dati raccolti; gli standard di natura statistica sono demandati al superiore livello regionale/provinciale che ne deve altresì garantire e favorire l'omogeneità della definizione sul territorio.

Obiettivo ulteriore delle analisi è l'individuazione dei meccanismi di aggiustamento tra la domanda e l'offerta locale che si esprimono al fine di programmare, potenziare o attivare nuovi interventi e servizi.

Strumenti

Occorre che il Centro sia dotato di un buon sistema di relazioni esterne che lo pongano a contatto con i Centri e le organizzazioni che producono studi e dati statistici.

Ulteriori informazioni devono essere reperite all'interno del Centro mediante un'attenta ed analitica lettura dei dati provenienti dal proprio sistema informativo.

Risorse e formazione

Le attività di analisi dipendono dal responsabile del Centro per l'Impiego che se ne occupa direttamente

o le delega ad altri operatori dotati delle adeguate competenze. Tutto il personale adibito alla gestione del sistema informativo deve essere opportunamente formato ai sistemi di trattamento dei dati e delle informazioni, nonché sistemi di codifica e di classificazione degli stessi.

RISULTATI ATTESI

L'attività di monitoraggio continuo consente aggiornamenti periodici (dipendenti dagli standard statistici) sull'andamento complessivo ed indagini approfondite quando se ne verifichi la necessità.

Occorre attivare un processo di verifica della fruibilità per valutare la coerenza dei dati con la realtà territoriale, oltreché la tempestività, la completezza e l'utilità.

La promozione e la diffusione dei risultati delle analisi rende maggiormente visibile l'attività del Centro.

L'attività di analisi del mercato del Lavoro locale deve includere la gestione di un processo di feed-back al superiore livello statistico.

SCHEDA STANDARD N° 2-3-4

Funzione ACCOGLIENZA e INFORMAZIONE DI BASE - Attività di base -
Attività ACCOGLIENZA/ISCRIZIONE

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

L'accoglienza rappresenta il primo impatto che l'utente ha con il Centro e con i servizi offerti. un incontro che molte volte presenta serie criticità in quanto soggetto a molti condizionamenti (di carattere soggettivo dell'utente ed organizzativo del Centro).

La funzione/attività di accoglienza/iscrizione è l'insieme delle azioni che facilitano l'approccio dell'utente di aderire alle proposte/opportunità offertegli mediante l'iscrizione utile per l'accesso ai servizi.

Il servizio si configura pertanto come una attività di front office attraverso cui l'utente aiutato da un operatore opportunamente formato potrà avere un quadro completo delle informazioni/opportunità offerte dal Centro c/o da altre strutture territoriali.

L'attività è strutturata in fasi differenziate e susseguenti che prevedono una tempistica per lo più standardizzata.

1° fase

Sociale - Primo contatto tra utente e Centro attraverso la mediazione dell'operatore. Avvio di un clima di apertura e cordialità. Tempi:3'-5

2° fase

Analisi del bisogno - Decodifica ed interpretazione della domanda dell'utente (definizione del bisogno reale). Integrazione dell'anagrafica per formulare una valutazione/risposta coerente in termini di percorso da proporre.

Tempi: 5'

3° fase

Colloquio- iscrizione - Rilevazione dei dati anagrafici dell'utente, del suo status occupazionale, dei percorsi va compiuti in termini di acquisizione di informazioni

Tempi: 10'-20'

4° fase

Screening - Erogazione delle informazioni da parte dell'operatore. Azione di responsabilizzazione dell'utente alla pianificazione del percorso da intraprendere e ai vincoli esistenti (procedure, tempi etc...).

Tempi: 5'-10'

5° fase

Congedo - Rinvio ad altri servizi, all'autoconsultazione di materiali informativi c/o commiato.

Standard tecnici

L'azione

Durata: 25' - 45' totali

Organizzazione: colloquio/intervista individuale supportata da schede standard

Orario: lungo tutto l'arco di apertura del Centro .

Modalità: con o senza appuntamento.

Destinatari

Tutte le persone interessate. In particolare: inoccupati, disoccupati (di lunga durata e in mobilità), cassaintegrati, in cerca di una nuova occupazione, fasce deboli.

L'operatore

Sulla base della struttura organizzativa del Centro la funzione potrebbe essere suddivisa tra due diverse figure di operatore: l'addetto alla reception (centralino, gestione presenze/appuntamenti, rilascio informazioni di base e possibili altri utilizzi di segretariato); l'addetto al rilascio di informazioni e alle interviste/colloqui (rilevazione del bisogno dell'utenza, interpretazione delle caratteristiche e dello status dell'utente e relativa gestione informatica dei dati, smistamento verso servizi superiori o soddisfacimento). Indipendentemente dalla configurazione organizzativa del Centro l'operatore dovrà essere in grado di svolgere comunque l'attività di reception e inoltre dovrà essere:

Formato alla gestione del flusso dei dati/informazioni in entrata e in uscita (individuazione, selezione, codifica, catalogazione, aggiornamento).

Conoscitore delle norme che regolano lo status del disoccupato (diritti e doveri), dell'organizzazione del Centro (potenzialità e limiti) e dei servizi offerti dallo stesso e dalle strutture del contesto locale.

Dotato di esperienza nel governo del processo comunicativo capace di porre attenzione all'ascolto e di adeguare il linguaggio al livello culturale dell'utente nonché di fronteggiare gli stati emotivi.

Favorevole a stimolare l'utente in una logica di problem solving

Metodologia e strumenti

L'approccio metodologico si fonda sui presupposti delle teorie connesse al concetto di "relazione di aiuto" e non può che essere impostato in una dimensione di concretezza e realistica definizione delle possibilità/opportunità offerte dal Centro.

Per questo il confronto con l'utente deve avvenire individualmente e di persona anche al fine di chiarire la natura del servizio in rapporto alle aspettative dello stesso.

Tra i sussidi previsti:

modulistica standard per la registrazione delle utenze.

griglia/traccia di colloquio per supportare l'operatore nell'intervista.

planning cartaceo informatico per la gestione degli appuntamenti

scheda per il monitoraggio.

scheda personale dell'utente utile ad attribuire valore alla persona ed al relativo problema nonché a sancire il contratto tra questa e il servizio..

cartellonistica di carattere promozionale.

materiali informativi (depliant, guide, opuscoli) da asporto.

bacheche con materiali illustrativi di autonsulatazione.

Tra gli strumenti indispensabili:

telefono e fax

fotocopiatrice.

PC e stampante.

Collegamenti in rete per accessi a banche dati informative, sito di posta elettronica sono consigliabili.

SETTING

E' opportuno creare un ambiente che comunichi messaggi coerenti con la finalità del servizio. Pertanto è necessario:

porre in primo piano la persona mettendola a proprio agio. valorizzare la qualità e il funzionamento della strumentazione.

identificare e connotare la missione istituzionali del Centro.

MONITORAGGIO

Ogni Centro dovrà essere in grado di censire le utenze che si presentano e ad inviarne periodicamente le analisi statistiche al referente territoriale di livello superiore.

RISULTATI ATTESI

La dimensione quantitativa

Ogni Centro deve organizzare l'attività di accoglienza in modo da offrire questo servizio a tutta l'utenza che, a vario titolo, si rivolge ad esso.

La dimensione qualitativa

L'introduzione di un approccio relazionale con l'utenza in cui il cittadino, il suo problema e la soluzione proposta sono al centro dell'attenzione del servizio, consente alla Pubblica Amministrazione di riorganizzare il servizio pubblico in una dimensione pubblicistica piuttosto che assistenziale e, conseguentemente, di poter competere con efficacia sul mercato. valorizzando la qualità delle attività offerte.

SCHEDA STANDARD N° 5

Funzione PROCEDURE AMMINISTRATIVE -Attività di base -
Attività ANALISI DEGLI AVVIAMENTI

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

Il lavoro di rilevazione degli avviamenti è svolto mediante la registrazione informatica della comunicazione di avvenuto avviamento (ex nullaosta): in tal modo si trasforma una procedura burocratica in un'utile attività dei servizi orientativi utilizzando tutte le informazioni presenti nella comunicazione aziendale e assolvendo di conseguenza a più compiti contemporaneamente. ,

L'analisi degli avvenimenti infatti permette di integrare l'offerta di servizi all'impiego con un'attività di analisi nell'ambito della domanda di lavoro e di svolgere funzioni di supporto alle attività orientative fornendo indicazioni sui posti di lavoro richiesti dal mercato, sulla loro tipologia, modalità e norme di assunzioni, sui settori di attività e la classe dimensionale delle aziende che assumono e sulle caratteristiche individuali dei lavoratori assunti.

E' così possibile compiere una analisi approfondita sui trends delle professionali dei settori e delle tipologie aziende o contrattuali che si stanno affermando sul mercato del lavoro verificando le realtà dei bisogni aziendali e ricostruendo dinamiche di sicuro interesse per analisi a fini formativi e orientativi.

Standard tecnici

Metodologia

Non è richiesta una strumentazione software particolare: il sistema informativo utilizzato per la gestione delle attività amministrative può essere utilizzato anche per gli scopi prefissi con l'analisi degli avvenimenti, seppur avendo l'accortezza di utilizzare e inserire sistemi di codifica (si consigliano i sistemi standard internazionali ripresi a livello nazionale dai codici ISTA1) che consentono possibilità di aggregazione dei dati e quindi di loro successive elaborazioni.

In assenza di tali sistemi è possibile utilizzare un data-entry che assolva a tali compiti anche mediante criteri di campionamento delle informazioni (come- sinora avvenuto): agli avvenimenti selezionati mediante una metodologia di campionamento casuale, viene attribuito, un peso che, attraverso procedure di elaborazioni statistiche sviluppate e raffinate nel corso di anni di osservazione rende possibile la loro "esplosione" riconducendo l'analisi all'intero universo con limitati margini di errore.

Strumenti

Il sistema informativo con terminali in tutti i Centri per l'Impiego.

Risorse

Personale adeguatamente formato sui criteri di codifica e di classificazione delle informazioni.

Risultati attesi

La dimensione quantitativa

Una attenta e precisa attività di codifica delle informazioni riguardanti gli avviamenti potrà permettere di

far coincidere i risultati attesi con la totalità degli avviamenti registrati. La presenza di un sistema informativo di gestione dei dati indubbiamente agevola l'attività; l'eventuale assenza, comunque non pregiudica lo svolgimento dell'analisi che può essere svolta mediante un sistema di campionamento.

La dimensione qualitativa

La conoscenza della domanda di lavoro ex post offrirà numerose opportunità di analisi e di possibili utilizzi nell'ambito dei servizi orientativi e formativi: la nuova fase di progettazione del servizio parte dal presupposto di dover essere integrata in un futuro sistema regionale di rilevazione dei dati.

SCHEDE STANDARD n° 6

Funzione PROCEDURE AMMINISTRATIVE-Attività specialistiche -
Attività INSERIMENTO MIRATO DEI DISABILI

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

La legge 68/99 - Norme per il diritto dei disabili - che riforma la legge 482/68 sul collocamento obbligatorio ha come finalità "la promozione dell'inserimento e dell'integrazione lavorativa delle persone disabili nel mondo del lavoro, attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato". Per collocamento mirato dei disabili nelle loro capacità lavorative e di inserirle nel posto adatto, attraverso analisi di posti di lavoro, forme di sostegno, azioni positive e soluzioni di problemi connessi con gli ambienti, gli strumenti e le relazioni interpersonali sui luoghi quotidiani di lavoro e di relazione.

I principi cui si ispira la nuova legge recepiscono sostanzialmente le coraggiose sperimentazioni condotte in questi anni. E finalmente riconosciuta l'essenzialità delle metodologie che per brevità chiamiamo "inserimento mirato", come di tutti quei supporti che consentono una integrazione effettiva del disabile nel mondo del lavoro. Il diritto al lavoro dei disabili è peraltro sorretto, sempre in una logica "obbligatorio", da quote di riserva a cui le imprese sono tenute proporzionalmente al loro organico.

E' certamente questa una attività da considerarsi di tipo specialistico.

Non è da escludere che ai Centri per l'Impiego vengano attività anche significative, soprattutto sul fronte dell'offerta, coerentemente con la presenza nel territorio di strutture pubbliche come SIL con le quali non è esclusa una fattiva collaborazione.

La competenza significativa peraltro è proprio della Provincia che eredita le funzioni oggi attribuite alla DPL. Nell'ambito della Commissione provinciale di cui al D.L. 469/97 è prevista l'istituzione di un "Comitato tecnico composto da funzionari ed esperti del settore sociale e medico legale con competenze riferite alla valutazione delle residue capacità lavorative ecc. Alla Provincia compete certamente organizzare un programma complessivo sia sul fronte della domanda che su quello dell'offerta - finalizzato al reinserimento mirato dei disabili; questo programma in termini gestionali sarà trattenuto in parte della Provincia stessa e in parte delegato ai Centri per l'Impiego.

Svantaggiati e deboli

Inoltre, una esperienza di cui andrà fatto tesoro è quella degli enti che in questi anni - anche tramite progetti finanziari dal FSE - hanno sviluppato metodologie sperimentali e un Know how molto significativo in riferimento alla valutazione della disabilità, all'orientamento mirato, alla formazione di operatori nel settore.

Standard tecnici

Verso la domanda

Costruzione di una banca dati della domanda attraverso la raccolta delle dichiarazioni aziendali relative al numero dei dipendenti, ai disabili in organico e alle scoperture; tali dichiarazioni devono contenere i dati descrittivi della posizione di lavoro alla quale l'azienda intende adibire il disabile

Adozione di un programma e di adeguata modulistica per consentire la gestione della banca dati;

Sollecitazione delle dichiarazioni. non pervenute; completamento dei dati eventualmente mancanti;

Periodico aggiornamento della banca dati;

Sulla base delle liste dei lavoratori disponibili, ricevute dai Centri per l'impiego si procede all'incontro domanda/offerta per la quota di inserimenti aziendali non nominativi;

Gestione delle convenzioni;

Registrazione dei movimenti in modo da poter procedere utilmente al matching;

Monitoraggio di tutto il programma.

Verso l'offerta

Iscrizione all'apposito elenco delle persone che, avendone diritto, ne fanno richiesta:

Elaborazione attraverso intervista individuale della scheda relativa alle capacità lavorative, le abilità, le competenze e le inclinazioni, la natura e il grado della minorazione;

Periodico aggiornamento per verificarne la disponibilità.

Elaborazione di un catalogo dei disabili, con funzione promozionale, contenente elenchi organizzati per professionalità e residenza, da diffondere presso le aziende;

Analisi circa la caratteristica del posto di lavoro che il disabile è in grado di coprire;

Invio del lavoratore a servizi orientativi o ad attività di formazione professionale che ne migliorino la posizione ,sul mercato.

Invio delle schede elaborate al livello provinciale per la gestione dei matching.

Risultati attesi

La dimensione quantitativa

L'esperienza dimostra che una adeguata articolazione delle competenze gestionali a diversi livelli territoriali conduce a una forte movimentazione delle liste. Si tratta naturalmente di considerare a questo fine sia gli avviamenti veri e propri sia i tirocini prelaborativi.

I risultati attesi dipendono strettamente dal tipo e dal grado di disabilità. I forti incentivi ed i supporti previsti per i casi di disabilità grave potranno consentire risultati anche per molti di questi soggetti. Per altro per i casi più gravi (in riferimento a determinate tipologie di disabilità e all'età) non è evitabile il ricorso alle competenze e a specifici interventi dell'assessorato alle politiche sociali.

La dimensione qualitativa

Più che mai in questo caso si misura la capacità di integrare in un unico programma di lavoro i servizi per l'avviamento mirato , le politiche attive del lavoro, gli interventi della formazione professionale.

SCHEDA STANDARD N° 7

Funzione PROCEDURE AMMINISTRATIVE -Attività di base-

Attività ATTIVITA' PROMOZIONALI PER LA RICOLLOCAZIONE DEI LAVORATORI/TRICI DISOCCUPATI E IN LISTA DI MOBILITA'

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

La figura target di riferimento è il lavoratore della lista di mobilità. L'introduzione con la legge 223/91 di questa particolare forma di disoccupazione, ha consentito la progettazione di un intervento specifico finalizzato a supportare la ricollocazione dei lavoratori interessati. Ciò è stato possibile in quanto il disoccupato viene "conosciuto" anagraficamente e professionalmente; in quanto fruitore di indennità e portatore di un bonus per la ricollocazione; in quanto destinatario di determinati servizi nonché di obblighi verso la pubblica amministrazione.

Il riconoscimento di queste prerogative ad altre categorie di disoccupati, ha fatto sì che l'intervento di seguito descritto fosse esteso anche ad esse.

Obiettivo prioritario di una adeguata gestione della lista di mobilità e di tutte le attività promozionali conseguenti è quello di ricollocare nel più breve tempo possibile il maggior numero dei lavoratori iscritti nella lista stessa.

Le attività promozionali connesse alla lista di mobilità dovranno essere rivolte sia ai lavoratori che alle aziende.

Per quanto concerne i lavoratori essi dovranno essere tempestivamente informati ad esempio nel corso del "colloquio orientativo" vd. Scheda standard n° 8 - sui diritti, i doveri e le opportunità connessi alla loro particolare condizione di disoccupazione che comporta sia fruizione di eventuali indennità economiche, sia la dotazione di incentivi finalizzati alla ricollocazione.

Per quello che attiene i datori di lavoro, occorrerà promuovere la conoscenza e l'utilizzo del complesso degli incentivi previsti dalla normativa nazionale e regionale in caso di assunzione di lavoratori/trici in mobilità, predisponendo una idonea strumentazione per realizzare l'incontro tra domanda/offerta.

Una efficace gestione della lista di mobilità consente di redigere mensilmente cataloghi di lavoratori contenenti le principali informazioni, anagrafiche e professionali suddivise per residenza e qualifica professionali utili alla loro ricollocazione.

Per rendere realmente fruibile da parte delle aziende questo strumento è essenziale che i dati e le informazioni contenute siano costantemente aggiornate. Infatti, senza un flusso costante di dati provenienti dalle Scica (che segnalano gli avvenimenti e le eventuali trasformazioni dello status occupazionale dei lavoratori) "l'invecchiamento" del catalogo sarà rapidissimo.

Secondo l'attuale normativa,

- a) quella prevista dalla Legge 223/91, relativa alle aziende con oltre 15 dipendenti;
- b) quella prevista dalla Legge 236/93, relativa alle aziende con meno di 16 dipendenti.

Ad ognuna delle tipologie corrisponde un diverso iter procedurale e diverse competenze/attività da parte degli uffici coinvolti.

I Centri per l'Impiego dovranno garantire la massima tempestività circa gli inserimenti ex Legge 236/93, ma soprattutto assicurare (e ciò anche per la mobilità ex Legge 223/91) l'immediata, registrazione dei

"movimenti" successivi agli inserimenti lavorativi (avviamenti, esclusioni cancellazioni). Questo al fine di evitare la diffusione di una lista di mobilità non aggiornata e quindi non utilizzabile.

Occorre pertanto dotare i Centri per l'Impiego di una più idonea strumentazione informatica che consenta un collegamento in rete dalla periferia con il centro.

Standard tecnici

Periodo massimo per l'inserimento nella lista di mobilità: 30 gg. dalla data del licenziamento.

Aggiornamento della lista di mobilità: registrazione dei movimenti in tempo reale in modo da disporre di una lista depurata dalle uscite e quindi spendibile sul mercato.

Verifica telefonica trimestrale sulla disponibilità del lavoratore, allo stesso fine di cui al punto precedente.

Diffusione nel sistema delle imprese dei cataloghi come descritti nella prima parte di questa scheda.

Gestione rigorosa del sistema sanzionatorio per sancire lo stretto legame che esiste tra percepimento del sussidio e disponibilità al lavoro, alla formazione, alla partecipazione a progetti socialmente utili.

Adeguate modulistica da tenere costantemente aggiornata in relazione alle modifiche normative o amministrative.

Idonea strumentazione informatica che consente un collegamento in rete.

I Centri per l'Impiego dovranno infine trasmettere i dati raccolti al referente istituzionale del livello provinciale/regionale che nel nuovo sistema sarà incaricato di approvare la lista, così come di svolgere la funzione del monitoraggio e della verifica.

Risultati attesi

La dimensione quantitativa

L'obiettivo che si deve perseguire è diminuire il più possibile il gap temporale tra il licenziamento e la ricollocazione dei lavoratori/trici inseriti in lista di mobilità consentendo orientativamente che il 50% degli iscritti si ricollochino nei primi 6 mesi

Non è evitabile peraltro che i risultati siano fortemente differenziati in ragione del sesso, dell'età, della qualifica. E' evidente quindi che l'azione promozionale debba essere integrata da interventi orientativi (jobclub) e di riqualificazione professionale per alcuni soggetti, mentre altri necessitano di supporti personalizzati nella fase della ricerca del lavoro.

La dimensione qualitativa

Uno sviluppo positivo di queste attività ottiene l'importante risultato di convincere i lavoratori a rivolgersi alla struttura pubblica per ottenere un'aiuto concreto; così come sull'altro versante avviene per le aziende.

Il marketing che il Centro svilupperà è certamente facilitato potendo documentare buoni risultati di questa azione.

Lo stesso sistema delle relazioni sindacali è destinato ad esserne influenzato positivamente.

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

Si tratta di un intervento di orientamento informativo per agevolare la ricerca del lavoro di disoccupati e inoccupati attraverso l'uso corretto della gestione delle informazioni quale strumento di conoscenza del contesto. In particolare l'attività punta a sottolineare l'importanza di trasmettere informazioni ai lavoratori/trici per far conoscere loro la normativa nazionale e regionale, le opportunità del territorio in materia di lavoro e formazione. I soggetti promotori e gestori dei servizi destinati ai disoccupati (amministrazioni pubbliche e enti/strutture private), i materiali informativi e illustrativi disponibili. Al contempo l'attività consente alla struttura pubblica di raccogliere informazioni dai lavoratori/trici circa eventuali modifiche ed aggiornamenti su dati personali e curriculari, reali disponibilità al reinserimento lavorativo e alla partecipazione ad attività di orientamento e/o corsi di formazione e riqualificazione, utilizzo di strumenti e tecniche per la ricerca del lavoro.

Standard tecnici

Precompilazione schede/intervista

Raccordo con lo sportello "iscrizione" che, tramite il sistema informativo, è in grado di predisporre le schede intervista già parzialmente compilate con i dati a disposizione.

Schede uniformate.

Formazione dei gruppi

Gruppi di 12/15 lavoratori omogenei per target, seppur diversificati per sesso, età, titolo di studio, settore/posizione di provenienza, livello contrattuale.

Convocazione degli utenti

Predisposizione lettere di convocazione per i lavoratori.

Modulistica e software per la raccolta di eventuali indisponibilità.

Elenco nominativo dei partecipanti per singolo gruppo.

Colloquio orientativo

Organizzazione

- Presentazione

- Compilazione guidata della scheda-intervista.

- Commento e spiegazioni dell'intervistatore circa i vincoli e le risorse della normativa, servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione, risposte a domande individuali.

- Ritiro della scheda intervista e breve incontro individuale con i singoli. Partecipanti per la verifica di specifiche situazioni e controllo della scheda.

Durata media: due ore per singolo gruppo.

Inserimento dati

Codifica delle informazioni

Software per la gestione dell'incontro domanda/offerta (archivio offerta).

Analisi dei dati

Software per l'elaborazione dei dati quali/quantitativi sull'utenza.

Operatori:

Intervistatore:

- Capace di gestire la comunicazione di gruppo
- Formato al modello.
- Conoscitore della normativa nazionale e regionale relativa alla condizione specifica del target.
- Competente sul sistema di catalogazione delle professioni.
- Aggiornato sull'offerta di corsi di orientamento, formazione e riqualificazione attivati sul territorio.
- In grado di sollecitare i partecipanti ad attivarsi.
- Attento alla gestione del tempo.

Addetto all'inserimento dati:

- Competente del sistema delle codifiche (titoli di studio, mansioni settori merceologici, inquadramento, etc.)
- Conoscitore del software per il caricamento.
- Esperto nell'utilizzo di pacchetti informatici per la gestione dei dati.

Risultati attesi

La dimensione quantitativa

Ci riferiamo agli utenti effettivamente disponibili ad usufruire dei servizi pubblici. Ogni Centro per l'Impiego dovrà raggiungere l'obiettivo di intervistare almeno il 50% degli interessati entro il primo anno di attività per investire nei 3 anni successivi la totalità dei disoccupati.

La dimensione qualitativa

La messa a regime del colloquio orientativo di gruppo se da un lato dovrà far leva su risorse professionalmente adeguate a tale attività, dall'altro sarà in grado di supportare più adeguatamente il processo di transazione dalla disoccupazione degli utenti interessati.

Tale attività peraltro richiederà necessariamente una verifica periodica dei risultati ottenuti dai singoli utenti. Tale verifica potrebbe realizzarsi trimestralmente.

SCHEDA TECNICA N° 9

Funzione ORIENTAMENTO - Attività specifiche -
Attività JOBCLUB

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

Si tratta di un breve corso di orientamento rivolto a gruppi di disoccupati per precedenti lavoratori. Caratteristica principale è la finalizzazione a supportare i partecipanti nella ricerca di un nuovo lavoro di tipo dipendente mediante l'acquisizione di autonome capacità di autovalutazione e di scelta. A ciò sono riferite le 4 fasi a cui il modello si ispira:

1° fase

l'autovalutazione - E' il modulo teso a ricostruire la carriera professionale dei partecipanti analizzandone nel dettaglio singole esperienze, abilità espresse, competenze acquisite, difficoltà incontrate, risultati ottenuti. Analogamente si procede con l'analisi delle- attività extra professionali. Il risultato è la elaborazione di un bilancio personale, punto di partenza per la definizione del progetto. Professionale.

2° fase

il contesto locale - In questa fase il focus è centrato sulla acquisizione di precise e aggiornate informazioni sulla normativa (diritti e doveri di specifici target e particolari condizioni), sulla condizione del contesto socio-economico, sull'andamento dei settori merceologici, sulle opportunità formative al fine di aiutare i partecipanti ad individuare una strategia mirata per la ricerca di un nuovo lavoro.

3° fase:

le tecniche di ricerca del lavoro - E' il momento conclusivo del corso durante il quale vengono illustrate e fatte sperimentare le più efficaci tecniche di ricerca del lavoro. In questa fase ogni partecipante impara ad utilizzare le informazioni su sé e sul mercato apprese nelle settimane precedenti e, a seguito di una prima stesura del progetto professionale, ad individuare la propria strategia di ricerca e gli strumenti più coerenti al proprio obiettivo occupazionale.

4° fase:

i rientri - Sono considerati il punto di forza del programma. In questi incontri ogni partecipante è in grado di verificare con il/la tutor e confrontare con gli altri componenti del gruppo l'andamento della propria ricerca del lavoro e di misurarne gli esiti in termini di adeguatezza. E anche l'occasione di rivisitare il progetto professionale qualora risultasse inadeguato al contesto o alla situazione personale.

Standard tecnici

Il corso

Durata: 48 ore totali.

36 ore sono dedicate alle prime tre fasi

12 ore sono dedicate alla quarta fase.

Organizzazione: il programma didattico delle prime tre fasi si sviluppa nell'arco di 3 settimane continue. Ogni fase consta di 3 giornate consecutive di 4 ore ciascuna.

I rientri(3 di 4 ore ognuno) avvengono mediamente con cadenza mensile.

Orario: 9-13

Periodicità: un corso al mese.

Il gruppo:

N° partecipanti: min. 10 max 15.

Caratteristiche: omogeneo per un target, ma non necessariamente per categoria (sesso, età, titolo di studio, livello contrattuale, settore di provenienza).

Il tutor

Esperto di orientamento professionale.

Formato al modello originale "JOBCLUB".

Dotato di esperienza nel governo delle dinamiche di gruppo di disoccupati adulti.
Preparato sul contesto socio-economico territoriale e conoscitore delle istanze locali.
Favorevole alla definizione di progetti professionali facilmente attuabili nel breve-medio periodo in rapporto alle caratteristiche dei partecipanti e del mercato locale.
Capace di stimolare l'attività dei singoli nel rispetto delle regole del gruppo e di reggere situazioni di elevato stress psicologico.

Metodologia e strumenti

L'approccio metodologico integra teorie e saperi classici dell'orientamento con i nuovi approcci della dimensione psicosociale. Le caratteristiche principali sono pertanto riconducibili alle seguenti priorità:

Il gruppo come strumento privilegiato di rielaborazione dei singoli vissuti e di stimolo alla progettualità individuale.

La gestione dell'aula e la didattica si avvalgono di momenti interattivi di carattere collettivo ed individuale, nonché di lezioni frontali supportate da esercitazioni individuali e di gruppo.

L'uso della ricostruzione e del costante rimando alle esperienze professionali e non, vissute dai singoli partecipanti.

Tra i sussidi didattici previsti:

Dossier personale (personal book).

Schede e griglie ad uso individuale, supporti didattici al gruppo (quotidiani e periodici, guide merceologiche, lucidi esplicativi, materiali illustrativi, cartellonistica).

Cartellonistica.

Lavagna luminosa e a fogli mobili.

Aula con la possibilità di tavoli mobili.

Per supportare la diffusione della metodologia del Jobclub è stato realizzato e pubblicato un manuale esito dalla Franco Anelli - collana trend - che descrive dettagliatamente il modello e fornisce gli strumenti operativi necessari alla realizzazione dei corsi.

Monitoraggio

L'esito occupazionale e/o di strategia di avvicinamento al mercato (riqualificazione, formazione, ecc.) di ogni partecipante al jobclub verrà monitorato dal soggetto erogatore ed inviato al referente del livello superiore (provinciale o regionale).

Risultati attesi

La dimensione quantitativa

L'ente gestore dovrà raggiungere performance valutabili intorno al 60% di rioccupazione dei partecipanti dopo circa tre mesi dalla conclusione dei corsi rinviando ad ulteriori servizi di carattere specialistico coloro che hanno presentato difficoltà. Tali standard si riferiscono ad azioni rivolte ad utenti che non presentano specifiche difficoltà. Al contrario, il jobclub può considerarsi un efficace strumento di sostegno al riavvicinamento col mercato e, in tali casi, la valutazione dell'efficacia dovrà attenersi a criteri coerenti con gli obiettivi previsti dal progetto.

La dimensione qualitativa .

L'esigenza di flessibilità richiesta all'offerta e la relativa novità nell'utilizzo dell'orientamento per favorire il reinserimento dei disoccupati nel mondo produttivo, inducono ad individuare altri parametri di valutazione (oltre a quello legato ai tempi di ricollocazione). Elementi quali la capacità di capitalizzare le competenze acquisite, il saper pensare in modo attivo e attuale al proprio futuro, il ritenere la riqualificazione strumenti prioritari per il reinserimento, la convinzione di dover ampliare il raggio territoriale e settoriale della propria ricerca sono nuovi indicatori utili per la definizione di un sistema di valutazione dell'attività e dell'efficacia del servizio offerto.

SCHEDA STANDARD N° 10

Funzione ORIENTAMENTO -Attività di base -
Attività INFORMAZIONI SU NORMATIVA E INCENTIVI

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

Erogazione di informazioni su:

- procedure amministrative: obblighi del datore di lavoro in presenza di avviamento trasformazioni del rapporto di lavoro, quota di riserva, cessazione e convenzioni (per es. stage).
- Incentivi alle assunzioni: legislazione agevolativa all'assunzione riferita a categorie di soggetti in particolari condizioni: lavoratori in mobilità, cassintegrati disabili ecc.
- Tipologie contrattuali: apprendistato, contratto di formazione/lavoro, lavoro interinale, stage ecc.

Standard tecnici

Strumenti per l'operatore

Manuale sulla normativa. sugli adempimenti e sulle procedure amministrative.

Linee guida per l'operatore degli uffici/sportelli (interni/esterni al centro) dove inviare le aziende - utenti per lo svolgimento di eventuali fasi successive.

Software e banca - dati flessibili e "affidabili".

Formazione di base degli operatori, sui modelli standard riguardanti le caratteristiche del servizio, le modalità della sua erogazione e dei suoi contenuti, per un numero minimo di 24 ore.

Aggiornamenti periodici degli operatori in relazione a modifiche normative/legislative regionali nazionali, dell'Unione Europea.

Interfaccia con l'utenza

Modulistica standardizzata (per esempio, scheda di rilevazione dati utente, schede per amo di procedure amministrative ecc.)

Opuscoli e schede descrittivi dei percorsi che l'azienda - utente può intraprendere.

Illustrazione degli eventuali costi del servizio.

Rispetto degli orari d'apertura.

Tempi di erogazione (minima massima).

Identificazione dell'operatore.

Organizzativi

Come per tutte le aziende descritte nelle schede degli standard, è necessario definire standard organizzativi riferiti specialmente agli aspetti logistico - ambientali.

SCHEDA STANDARD N° 11

Funzione CONSULENZA ALLE IMPRESE - Attività specialistiche -
Attività INFORMAZIONI SULLE OPPORTUNITA' DI FORMAZIONE
E AGGIORNAMENTO

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

L'integrazione tra i servizi all'impiego, le politiche del lavoro e le politiche formative è un elemento che qualifica il nuovo sistema di governo del mercato del lavoro; essa è più agevole dal fatto che oggi, finalmente, le competenze sono riunificate nell'ambito regionale per quanto riguarda la programmazione e la saranno tra breve a livello provinciale relativamente alle funzioni di gestione. L'informazione sulle opportunità di formazione e aggiornamento professionale è uno dei servizi per l'impiego essenziali che devono essere erogati dai centri per l'impiego.

Si tratta di uno degli strumenti fondamentali per favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro.

Per quanto riguarda l'attività rivolta all'offerta, in particolare alle fasce più deboli, occorre inserire i servizi formativi tra i contenuti delle azioni di informazione professionale e di orientamento. In quanto essi sono una leva fondamentale per intervenire sulle caratteristiche modificabili e ridurre - tendenzialmente annullare il divario tra le specifiche espresse dalla domanda di lavoro e le caratteristiche personali e professionali delle persone in cerca di lavoro.

Nei confronti della domanda, una puntuale e approfondita conoscenza dell'offerta formativa espressa dal territorio è un importante fattore d'efficienza nella risposta alle richieste, in particolare alla quota più qualificata di esse; è inoltre importante poter rappresentare in modo adeguato la gamma di opportunità formazione continua per aggiornamento e riqualificazione che sono a disposizione dei fabbisogni interni delle imprese.

Inoltre uno stretto rapporto tra i Centri per l'impiego e le istituzioni formative del territorio è fondamentale anche nella determinazione degli standard qualitativi di queste ultime. Efficaci tempestivi canali di comunicazione biunivoci possono infatti contribuire a una più efficace programmazione dell'attività formativa e all'ottimizzazione delle risorse impiegate, così come a promuovere le opportunità formative nei confronti dell'utenza potenziale, ottimizzando.

E' infine importante considerare anche l'utilizzo strategico dei servizi formativi in eventuali situazioni di crisi occupazionali aziendali, settoriali c/o territoriali alla cui soluzione i centri per l'Impiego siano chiamati a collaborare con azioni specifiche.

Standard tecnici

Inserimento negli strumenti utilizzati per le attività di screening delle varie tipologie di offerta di specifici iter volti a misurare sia il fabbisogno che disponibilità rispetto ai servizi formativi;

Costruzione e alimentazione di information point specificatamente dedicati ai servizi formativi, con disponibilità di materiali efficienti e aggiornati su supporto fisico, informatico e telematico;

Sviluppo di specifici skill sull'analisi e sulla rappresentazione dei servizi formativi nelle attività di

orientamento e di counselling rivolte all'offerta di lavoro;

Sviluppo di specifici skill sull'analisi e sulla rappresentazione dei servizi formativi nelle attività di relazione con la domanda di lavoro;

Relazioni sistematiche con le istituzioni formative, in particolare nelle occasioni favorevoli per rappresentare i bisogni e le opportunità di raccordo; ad esempio, disponibilità a collaborare nelle attività di orientamento scolastico - professionale o nei momenti in cui si compiono, le scelte di programmazione delle azioni formative.

Occorre quindi predisporre:

1. Una sezione "servizi formativi" negli strumenti di screening dell'offerta, strutturata su item standard così da ottenere facilmente e rapidamente dati aggregabili e confrontabili;
2. Una banca dati sull'offerta formativa dell'intero territorio regionale e riferimenti informativi verificati relativi alle altre regioni e agli altri paesi UE;
3. Un information point sui servizi formativi fisicamente identificato e caratterizzato in modo uniforme per tutti i centri per l'impiego con disponibilità di materiali efficaci e tempestivamente aggiornati;
4. Personale adeguatamente formato e periodicamente aggiornato;
5. Una rete di comunicazione con tutte le istituzioni formative del territorio e una serie di riferimenti e professionali diretti con interlocutori qualificati.

Risultati attesi

Misurare i fabbisogni formativi specifici dell'offerta di lavoro;

Mettere in grado l'offerta di conoscere in tempo reale la disponibilità di servizi formativi più confacenti al fabbisogno espresso e/o misurato;

Fornire alla domanda strumenti di conoscenza e analisi dell'output delle istituzioni presenti sul territorio, oltre a informazioni sulle opportunità di supporto, non solo finanziario, ai bisogni formativi interni delle imprese;

Fornire alle istituzioni formative tutte le informazioni necessarie -a ottimizzare la programmazione degli interventi formativi.

SCHEDA STANDARD N° 12

Funzione CONSULENZA ALLE DIPRESE - Attività specialistiche -
Attività OUTPLACEMENT COLLETTIVO

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

Il sistema di servizi di aiuto definito outplacement collettivo, configura una serie di azioni specifiche per la gestione della mobilità extra-aziendale attraverso supporti consulenziali finalizzati a favorire la ricollocazione dei lavoratori. Sono realizzate mediante una metodologia che assegna un forte peso al sistema di relazione che coinvolge una pluralità di soggetti (relazione con soggetti presenti sul territorio) e di sistema (servizi all'impiego, formazione e riqualificazione professionale). I servizi hanno un carattere assolutamente innovativo e originale rispetto agli interventi tradizionali e, in generale, vengono realizzate mediante la costituzione di un centro mobilità - sede operativa del progetto - interno o esterno

all'azienda interessata.

Standard tecnici

Funzioni di indirizzo e gestione

L'avvio di un progetto di outplacement richiede un ruolo attivo e partecipato dell'impresa e delle organizzazioni sindacali. Per il coordinamento e lo sviluppo dell'intervento, di norma, si provvede alla costituzione di un organismo tecnico o gruppo di lavoro, con funzione di impostazione, coordinamento, sviluppo del programma e verifica dei risultati; cui partecipano tutte le parti coinvolte.

La relazione trilaterale: impresa cedente, lavoratore. società di outplacement, è quindi integrata e arricchita dalla presenza attiva di altri soggetti presenti sul territorio (organizzazioni sindacali esterne all'azienda, associazioni imprenditoriali. sistema pubblico di servizi, azienda accipiente) e che entrano direttamente, o sono coinvolti, nelle varie fasi di svolgimento del servizio in relazione alle "specificità proprie" degli stessi.

Per lo sviluppo del progetto viene definita una task-force costituita da:

Un coordinatore dell'organismo tecnico con compiti di raccordo dei soggetti coinvolti e delle azioni previste;

Responsabili tecnici con compiti di progettazione, gestione e verifica dei servizi programmati;

Operatori con funzioni specialistiche per lo sviluppo delle specifiche azioni.

Periodicamente sono previste valutazioni dell'attività e aggiornamenti del percorso in relazione agli esiti attesi.

Funzioni operative

Sulla base dell'analisi del caso (caratteristiche dei lavoratori coinvolti, tipologie professionali condizioni occupazionali tempi) viene articolato il programma dell'intervento che prevede le seguenti azioni:

- colloqui individuali/di gruppo;
- orientamento;
- supporto all'avvio di attività autonome;
- percorsi di riqualificazione;
- ricerca di nuovi sbocchi lavorativi disponibili sul mercato.

Metodologia e Strumenti

Il sistema di comunicazione - La comunicazione deve dettagliare in modo netto ai lavoratori: il contenuto dell'intervento;

tutti gli elementi utili a identificare la posizione di ogni dipendente in relazione ai contenuti dell'intervento stesso;

le azioni di supporto messe a disposizione dei lavoratori,;

gli estremi del mandato conferito alla struttura operativa e le modalità dei rapporti tra la stessa e i lavoratori.

Solo in presenza un coerente sistema di comunicazione si è in grado di perseguire positivamente le finalità dell'azione complessiva.

Il programma dell'intervento - Azioni propedeutiche:

presentazione collettiva ai lavoratori degli obiettivi del programma;

raccolta delle adesioni;

colloqui individuali per rilevare dati personali e professionali, motivazioni e aspettative;

formazione dei gruppi.

Servizi specialistici Jobclub: Corso di orientamento e tecniche di ricerca operativa del lavoro

Il corso è realizzato secondo il modello riportato nella scheda standard N° 9

Orientamento all'autoimprenditorialità - Verranno fornite prime informazioni e fonti di contributo e di finanziamento.

Analisi dei bisogni di riqualificazione

Ricerca degli sbocchi occupazionali:

individuazione del bacino e delle aziende da censire e selezionare sulla base dei criteri definiti dal comitato tecnico;

azione di screening telefonico dirette alle aziende selezionate;

contatto diretto con i responsabili del personale;

presentazione dei candidati in possesso dei profili professionali e delle caratteristiche personali compatibili con le esigenze espresse dalle aziende.

Queste specifiche attività andranno ad aggiungersi alle azioni dirette e personali che gli utenti del progetto svolgeranno autonomamente.

Risultati attesi

La dimensione quantitativa

Si tratta di attività di tipo specialistico. I Centri che possono contare su persone opportunamente formate e dotate della necessaria esperienza, possono affrontare interventi di questo tipo in collaborazione con società private o direttamente.

Questi interventi che vengono approntati in presenza di crisi aziendali, si pongono l'obiettivo del reimpiego attraverso assunzioni a tempo indeterminato o determinato, eventualmente dopo un opportuno intervento di riqualificazione, o avvio di attività di lavoro autonomo della totalità dei lavoratori interessati.

La dimensione qualitativa

Un intervento di outplacement collettivo, condotto in modo partecipato e secondo rigorosi canoni, consente di verificare: la capacità del Centro di integrare tra loro i servizi all'impiego, le politiche formative, le politiche attive del lavoro.

Un intervento come quello sopra descritto consente una valutazione del livello di collaborazione tra il pubblico e privato e delle sinergie esistenti in un territorio, come del ruolo della struttura pubblica nell'affrontare questi problemi complessi; qualifica e modernizza il sistema delle relazioni sindacali

SCHEDA TECNICA N° 13

Funzione CONSULENZA ALLE IMPRESE -Attività specialistiche

Attività TIROCINIO FORMATIVO - STAGE

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

Si tratta dell'attuazione del DM 142/98 in tema di tirocini di formazione e orientamento presso imprese pubbliche e private. Questo provvedimento promuove la formazione on the job quale strumento per

agevolare l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro e per offrire una opportunità occupazionale a disoccupati con precedenti lavorativi e fasce deboli del mercato.

Il tirocinio formativo e di orientamento (stage) mira a raccordare il sistema scolastico e il mondo del lavoro mediante "... momenti di alternanza finalizzati ad agevolare le scelte professionali".

Il nuovo istituto prevede una trilateralità di rapporto tra l'azienda ospitante, il/la tirocinante e un soggetto promotore, garante della corretta attuazione delle procedure previste nonché delle finalità proposte dal legislatore.

Al soggetto promotore, che può essere direttamente la Provincia, la legge assegna compiti promozionali e adempimenti formali. Tali competenze passeranno ai Centri per l'impiego.

Lo sviluppo attuativo delle attività prevede:

1° fase:

Rilevazione delle caratteristiche dell'azienda interessata allo stage per definire l'obiettivo dello stage, il numero di tirocinanti concessi ed i relativi tempi di disponibilità.

2° fase:

Supporto all'azienda nella stesura del progetto di stage.

3° fase:

Stipula della convenzione tra il soggetto promotore e l'azienda ospitante.

4° fase:

Incontro con gli stagisti per supportarli, in termini orientativi nell'inserimento in azienda.

5° fase:

Trasmissione agli organismi territoriali competenti dell'avvio dello stage.

6° fase:

Monitoraggio e verifica delle attività di stage.

Standard tecnici

Attività promozionali

Pubblicizzazione dell'istituto dello stage verso imprese vd. Tavola 14 "Consulenza alle imprese" e lavoratori.

Gestione informatizzata servizio incontro domanda/offerta stage vd. Tavola 15 "Incrocio domanda/offerta.

Attività gestionali

Caratteristiche dell'Azienda

Colloquio approfondito con l'azienda per verificare la coerenza degli obiettivi dell'impresa con le finalità dell'istituto normativo e salvaguardarne il corretto utilizzo.

Progetto e convenzione

Individuazione del responsabile dell'inserimento in azienda e del tutor nominato dal soggetto promotore.

Definizione delle modalità di interazione del tutor.
Utilizzo di modulistica predefinita e standardizzata.

Incontri stagisti

Organizzazione (in relazione ai diversi target di utenti) di 1 o 2 incontri di gruppo di 4 ore ciascuno finalizzati alla analisi delle aspettative, alle esplicitazione degli obiettivi di inserimento, alla definizione della strategia individuale per ottimizzare l'esperienza dello stage.

Comunicazione avvio/proroga
Modelli cartacei predefiniti.

Verifica e monitoraggio

Utilizzo e raccolta delle schede cartacee di rilevazione di informazioni inerenti l'andamento dello stage, compilate dal referente aziendale e dal tirocinante, a metà del programma di inserimento e alla conclusione dello stesso.

Utilizzo di un software idoneo al caricamento delle schede di monitoraggio e atto alla elaborazione statistica (quali-quantitativa) dei dati raccolti.

Invio degli esiti ottenuti al referente istituzionale del livello provinciale/regionale.

Risultati attesi

La dimensione quantitativa

Ci riferiamo unicamente al target dei giovani alla ricerca del primo impiego. Ogni Centro per l'Impiego dovrà porsi l'obiettivo di garantire al 10% di questa categoria l'opportunità di avvalersi di uno stage in corso d'anno.

La dimensione qualitativa

Appare evidente il carattere fortemente orientativo dello stage che si configura come uno strumento di politica attiva teso prioritariamente a supportare il processo di transizione dei giovani verso il mondo produttivo. In tale ottica ogni Centro dovrà avviare una specifica attività di promozione tesa a valorizzare lo stage e diffondere la pratica.

SCHEDA STANDARD n° 14

Funzione CONSULENZA ALLE IMPRESE
Attività ANALISI DELLA DOMANDA DI LAVORO

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

La struttura organizzativa del servizio pubblico all'impiego non ha preso in considerazione la domanda di lavoro quale attività fondamentale: la sopravvivenza di un sistema monopolistico aveva infatti consentito all'organizzazione ministeriale di non preoccuparsi di "ricercare attivamente clienti" considerando quindi l'offerta di lavoro come l'unica utenza a cui erogare servizi.

L'attuale situazione vede invece il soggetto pubblico in aperta competizione con soggetti privati: naturale conseguenza dell'apertura del mercato è l'introduzione di nuovi meccanismi organizzativi e di nuovi

servizi più orientati alla clientela.

La clientela in questione riguarda proprio il sistema delle aziende che, da soggetto passivo nel vecchio schema procedurale, diventa un soggetto fortemente protagonista nel nuovo disegno dei servizi pubblici all'impiego.

La rilevazione della domanda di lavoro implica l'introduzione di un nuovo modo di concepire il sistema dei servizi pubblici all'impiego.

Il passaggio da un sistema burocratico ad un sistema basato sul concetto di servizio comporta la trasformazione sia dell'organizzazione della struttura erogatrice del servizio che l'adeguamento degli skills del personale adibito a tali servizi.

Le trasformazioni organizzative riguardano:

1° fase:

L'introduzione di una nuova area operativa

La gestione della domanda non può continuare ad essere considerata come semplice procedura appartenente al processo d'incontro domanda/offerta. ma, bensì, deve assumere una connotazione di attività autonoma e di conseguenza disporre di nuove strumentazioni e di risorse adeguate da ricercarsi tra quelle esistenti.

2° fase:

L'applicazione di nuovi schemi procedurali

La costituzione in area di attività permette la progettazione di un nuovo sistema di procedure che ne consentano la gestione. La nuova attività processuale dovrà prendere in considerazione ogni singolo aspetto procedurale: dalla promozione all'archiviazione, dal trattamento delle informazioni al loro possibile utilizzo gestionale.

3° fase:

l'integrazione del nuovo processo con le altre attività

Il processo di gestione della domanda dovrà integrarsi completamente con le restanti attività. La progettazione delle procedure partirà dall'esame delle procedure esistenti affinché non si verifichino inutili sovrapposizioni ed inopportune interferenze con lo svolgimento delle normali attività.

4° fase:

l'individuazione del personale da adibire al servizio

Il personale da adibire a tale servizio dovrà possedere determinate caratteristiche, indipendentemente dalle risorse umane disponibili. E' comunque vivamente, consigliabile reperire personale con esperienza. anche se breve, nella gestione di processi di incontro domanda/offerta.

5° fase:

la formazione del personale individuato

Per il personale individuato partirà un processo formativo volto al potenziamento di alcuni skills, assolutamente necessari allo svolgimento dei compiti richiesti. La formazione, organizzata modularmente, permetterà un progressivo riallineamento delle competenze e sarà finalizzata ad una omogeneizzazione del servizio erogato.

Standard tecnici

Il primo complesso di attività riguarda la gestione delle informazioni e dei dati.

La gestione delle informazioni rappresenta la preconditione per una corretta ed efficace conduzione dei processi di armonizzazione fra domanda ed offerta di lavoro.

Non essendo pensabile nel contesto italiano un vincolo legislativo cogente riferito ad esempio all'obbligo per le aziende di comunicare al Centro per l'Impiego i fabbisogni occupazionali, così da rendere compatibili in tempo reale i flussi informativi di domanda e offerta di lavoro, occorre muoversi nella direzione di utilizzare al meglio gli strumenti informativi esistenti (come si specificherà più avanti), e di metterne in campo di nuovi per garantire il corretto approvvigionamento informativo rispetto all'universo della domanda.

Infatti se il flusso informativo dell'offerta è già sufficientemente strutturato (anche attraverso obblighi legislativi), è invece fortemente frammentato il flusso informativo della domanda, del quale solo alcuni segmenti sono regolati legislativamente (per esempio per i disabili), mentre per il resto si tratta di concepire una strumentazione che susciti delle convenienze: le aziende in altri termini devono percepire concreti vantaggi nel colloquiare con la struttura pubblica del Centro per l'Impiego, comunicando necessità occupazionali e di professionalità in modo organizzato e continuativo.

Queste attività vanno a loro volta distinte in:

A. Azioni e procedure di acquisizione di dati e informazioni,

Le azioni di acquisizione di dati e informazioni vanno organizzate innanzi tutto riepilogando le fonti esterne di approvvigionamento informativo.

Le fonti possono essere raggruppate in tre insiemi fondamentali:

1° insieme: fonti istituzionali

Da questo insieme di fonti è ricavabile una significativa quantità di informazioni riferita alla domanda, che naturalmente vanno organizzate e controllate in modo organico e continuativo:

Centri di formazione Professionale (dai quali possono censire che accolgono in stage i giovani e le relative potenziali necessità occupazionali).

Richieste provenienti dalla Camera di Commercio e dalle Associazioni datoriali.

Richieste inoltrate all'Eurosportello.

Concorsi pubblici.

Eures.

Inserzioni su quotidiani, riviste specializzate ecc.

Siti Internet

2° insieme: fonti normative

Occorre poi considerare, che si possono individuare una serie di informazioni aziendali nei dati obbligatoriamente comunicati dalle aziende e, ai sensi della legislazione vigente, riguardanti le seguenti categorie

Lavoratori in CIGS.

Lavoratori in mobilità.

Disabili.

Riserve obbligatorie.

Contratti di formazione/lavoro.

Analisi delle comunicazioni di avvenuto avviamento.

Si tratta dunque di un altro insieme di dati e informazioni riguardanti il fabbisogno occupazionale delle aziende, che a sua volta va organizzato e controllato.

3° insieme: fonti dirette

La terza fonte di informazioni consiste nella conoscenza dei fabbisogni occupazionali che non

attraversano né il primo né il secondo gruppo di fonti citate; cioè quella domanda che le aziende, specie piccole e medie, risolve attraverso pratiche di ricerca di lavoro per così dire "autogestite" al proprio interno.

Presumibilmente è questa la fonte più rilevante quantitativamente, e attualmente sostanzialmente inesplorata e ignota agli operatori del mercato del lavoro.

L'armonizzazione dei dati e delle informazioni provenienti dai tre insimi di fonti citati consente di riequilibrare l'attuale scompenso fra informazioni riferite al flusso dell'offerta (sostanzialmente già strutturato e conosciuto) e informazioni riferite al flusso della domanda (ancora insufficienti e sottodimensionate).

B. azione e procedure di analisi, utilizzo delle informazioni per la gestione del servizio e della relativa promozione.

Una volta progettata la gestione dei flussi di approvvigionamento delle informazioni occorre che la massa dei dati raccolti venga rielaborata e tradotta in comunicazione fruibile e aggiornata per gli utenti in funzione dell'incontro domanda/offerta di lavoro.

Lo schema di gestione dei servizi prevede i seguenti momenti:

1. un'attività rivolta all'interno della Sezione finalizzata all'individuazione di un processo e delle relative procedure.
2. Un'attività rivolta all'esterno che permetta di "portare il servizio" all'azienda, cercando di costruire un piano di marketing del servizio pubblico.
3. La definizione degli standard e del sistema di monitoraggio e valutazione.

Risultati attesi

1. l'attività interne: individuazione di un processo e delle relative procedure

Analisi delle procedure esistenti

Individuare i punti di forza e di debolezza del modello esistente.

Analizzare come è strutturato il ricevimento delle domanda:

- Chi opera (livello organizzativo)
- Come opera (struttura procedurale)
- Con cosa opera (livello strutturale)

Analizzare come è strutturata la risposta o l'evasione della domanda:

- Chi opera (livello organizzativo)
- Come opera (struttura procedurale)
- Con cosa opera (livello strumentale)

Analisi degli archivi

Verificare la tipologia della domanda di lavoro nell'area coperta dalla Scica

Analizzare l'archiviazione della domanda di lavoro:

- Verificare se l'archivio è informatizzato o cartaceo.

Definire un modellino di interpretazione delle informazioni contenute nell'archivio.

Analisi degli avvenimenti

Rilevare le principali figure avviate e le informazioni aziendali non ottenute dall'analisi degli archivi della domanda

Verificare le modalità di gestione degli avvenimenti:

- Chi opera (livello organizzativo)
- Come opera (struttura procedurale)

- Con cosa opera (livello strumentale)

Analizzare l'archiviazione degli avvenimenti:

- Verificare se l'archivio è informatizzato o cartaceo.

Definire un modellino di interpretazione delle informazioni contenute nell'archivio.

Definizione di un modello più performante e rispondente alle realtà organizzative in cui si sviluppa.

Dall'analisi delle informazioni ottenute definire un modello che consenta di instaurare un rapporto diretto con le aziende basato su un sistema proceduralizzato improntato ad un servizio di qualità.

Abbozzare i contenuti di un modello che consideri:

- Le necessità organizzative
- La struttura procedurale
- I bisogni strumentali
- L'instaurazione e la gestione del rapporto con l'azienda
- L'adozione di un sistema di monitoraggio delle attività
- L'introduzione di criteri di valutazione dei risultati

2. L'attività esterna: la rilevazione della domanda di lavoro

Definizione di un piano di marketing

La definizione di un piano di marketing dei servizi pubblici comporta l'applicazione di un modello di gestione delle informazioni a supporto del piano:

Attività desk

Utilizzando diverse fonti informative (tra cui le analisi svolte sugli archivi interni esistenti) è possibile ottenere una scheda del territorio di propria competenza che preveda le seguenti informazioni:

- La composizione per settori di attività
- La composizione per classe dimensionale
- La composizione per ragione sociale

Incrociando le schede ottenute con i risultati delle analisi svolte sugli archivi esistenti è possibile ottenere i seguenti elenchi:

- Le principali aziende per settore e classe dimensionale
- Le principali aziende che si sono già rivolte al servizio pubblico
- Le aziende che dovranno ricorrere alla copertura delle riserve obbligatorie
- Le aziende con maggiori necessità di copertura del turn-over

Attività esterne

E' particolarmente importante riuscire a sviluppare un sistema di relazione esterne al centro di servizi all'impiego. Ad esempio, tra le istituzioni più interessanti (oltre alle parti sociali solitamente ben informate!) risultano esserci le municipalità: degli assessorati all'urbanistica, o ai lavori pubblici, o all'edilizia, o al commercio e industria etc..., è possibile rilevare formazioni riguardanti :

- Richiesta di nuove localizzazioni industriali o commerciali
- Richiesta di espansione di attività industriali o commerciali
- Apertura di nuovi cantieri
- Apertura di nuove aree industriali o commerciali

Per ciascuna delle ipotesi segnalate a titolo esemplificativo possono corrispondere nuove necessità occupazionali. Sulla base di queste informazioni è possibile dunque ipotizzare un nuovo elenco di aziende da visitare a cui illustrare le attività del servizio pubblico.

Definizione di un piano di promozione

Promuovere le attività della Sezione all'esterno e presso le aziende con lo scopo di aumentare i contatti con la clientela potenziale.

Pianificare e attivare il programma delle visite alle aziende

Una volta definito il piano di marketing è possibile partire con le visite alle aziende.

Obiettivo delle visite è la quantificazione di un bisogno che è già stato identificato con la successiva attivazione del servizio diretto.

E' buona prassi pianificare le visite sulla base delle proprie risorse affinché non si interrompa il processo di identificazione delle aziende: budgettizzare i quantitativi a livello settimanale o mensili, concordandoli con i propri responsabili, risulta essere il modo migliore per verificare sin. dai primi passi le proprie potenzialità e verificare il livello di successo rispetto agli obiettivi prefissati.

3. La definizione degli standard e del sistema di monitoraggio e valutazione

Ogni fase di attività del flusso della domanda come del resto per qualsiasi attività inerente il flusso dell'offerta, richiede la definizione di standard, cioè di: condizioni minime di accettabilità nell'erogazione del servizio.

Gli standard devono essere quantificati, il che consente una verifica obiettiva e misurabile del raggiungimento degli obiettivi.

In una prima fase gli standard sono fissati convenzionalmente; successivamente, tramite le verifiche quantitative e le analisi statistiche degli andamenti dei vari segmenti di attività, gli standard vengono ricalibrati in funzione delle risultanze delle analisi sui dati reali con la fissazione di realistici obiettivi di miglioramento.

In altri termini, l'organizzazione della nuova arca operativa di gestione della domanda richiede la fissazione, per ogni Centro per l'impiego, di standard di:

Personale addetto al flusso della domanda;

Requisiti professionali del personale;

Requisiti minimi di accesso del personale all'attività;

Procedure operative dettagliate e riferite ad ogni segmento di attività;

Modulistica normalizzata;

Documentazione di supporto;

Controllo e verifica dello sviluppo dei processi, in corso e al loro termine.

Occorre cioè definire:

1. Gli obiettivi quantificati da perseguire;

2. Le risorse strutturali strumentali e umane necessarie;

3. Le azioni di controllo.

Praticamente si tratta di progettare il servizio in tutti i suoi aspetti per ogni attività rilevante deve essere attuata e documentata una adeguata pianificazione che comprenda, in relazione alla loro applicabilità, tutti gli aspetti che hanno diretta influenza ai fini del soddisfacimento dei requisiti definiti per il servizio.,

In funzione degli obiettivi, saranno individuate le risorse necessarie e di conseguenza anche gli standard minimi di accettabilità.

Sarà ad esempio necessario identificare il numero di aziende che annualmente va contattato durante le azioni di marketing aziendale, il numero minimo di contratti da stipulare, il numero di preselezioni da effettuare, i tempi massimi di risposta alle domande delle aziende.; andranno naturalmente monitorati gli esiti delle selezioni.

In oltre i tempi di apertura al pubblico aziendale degli sportelli, la disponibilità della documentazione, la capacità di rilevazione esatta dei bisogni e le capacità comunicative degli addetti ecc.

Circa le risorse, gli ambienti entro cui collocare il servizio, la documentazione minima da consegnare all'utenza (agevolazioni procedure amministrative); la modulistica normalizzata, la strumentazione informatica, il numero e i requisiti professionali del personale e il suo aggiornamento/miglioramento ecc..

Circa i controlli, andranno definiti l'oggetto del controllo (ad esempio l'osservanza delle procedure, l'uso corretto e sistematico della modulistica normalizzata, i tempi reali di risposta); i tipi di controllo(con campionamenti statistica sull'intera casistica, con indagini sull'utenza ecc.); gli strumenti usati (tecniche statistiche, indagini qualitative, riesame delle non conformità e dei reclami degli utenti); le procedure da seguire (cadenze dei controlli ambiti da controllare coi relativi strumenti opportunamente diversificati ecc.); i responsabili dei controlli e le modalità di attestazione dell'esito.

E' necessario in sostanza che ogni struttura stenda un "piano di qualità" per la progettazione, erogazione e controllo dei servizi riferiti al flusso della domanda (lo stesso vale naturalmente per il flusso dell'offerta).

SCHEDA STANDARD N° 15

Funzione INCONTRO DOMANDA/OFFERTA - Attività di base e specialistiche

Attività PRESELEZIONE

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

Nel processo di riequilibrio tra le attività rivolte alla domanda e all'offerta il ruolo svolto dell'attività di preselezione è fondamentale (costituendo il "terminale" naturale degli altri servizi) e strategico (il servizio include un alto potenziale di attivazione di ulteriori servizi all'utenza e promozionali).

Per la sua piena, efficiente ed efficace realizzazione occorre disporre di un'organizzazione che sappia gestire tutti gli altri servizi, abbia personale formato e con competenze adeguate oltreché di un sistema informativo che permetta la gestione dell'attività di preselezione. Molte delle azioni qui presentate corrispondono quindi ad attività già descritte in schede precedenti ciò vale soprattutto per le attività di base); in oltre la presente scheda si presenta come suppletiva della scheda sulla domanda poiché in quest'ambito è stata rilevata l'azione mancante nei precedenti schemi di gestione dei servizi all'impiego. Agire sulla rilevazione dei posti vacanti costituisce infatti il maggiore elemento innovativo che tende a modificare il tradizionale approccio orientato ai servizi per l'offerta e crea le premesse per un maggiore sistema interattivo tra colui che cerca lavoro e l'azienda che cerca personale evitando forme di scelta "obbligatoria" ed offrendo possibilità di scelta ad entrambi.

Attività di base

Domanda

Con l'analisi della domanda (vd. Scheda 16/a) si avviano numero di percorsi che possono condurre a:

Rilevazione posti vacanti da visite alle aziende, da lettura inserzioni, bandi e concorsi, da costanti contatti diretti con il sistema delle imprese e delle loro organizzazioni.

Proceduralmente, una volta giunta la richiesta di personale occorre effettuare:

Registrazione richieste aziende (modulistica standardizzata)

Codifica e caricamento dati domanda (conformemente ai vincoli posti dal sistema informativo ed alle competenze richieste al personale adibito)

Contratto con il servizio (per la naturale esigenza di correttezza e serietà reciproca richiesta dal servizio)

Offerta

Sinergie organizzative devono prevedere che le informazioni individuali dell'utenza già raccolte per i servizi già descritti in altre schede siano accessibili all'attività di preselezione dopo aver verificato che:

Contratto con l'utenza (verifica delle disponibilità del soggetto)

Codifica e caricamento dati offerta sono avvenuti conformemente ai vincoli posti dal sistema informativo ed alle competenze richieste al personale adibito

Contratto con l'utenza (verifica delle disponibilità del soggetto)

Codifica e caricamento dati offerta sono avvenuti conformemente ai vincoli posti dal sistema informativo ed alle competenze richieste al personale adibito.

Esiti

La funzione di "Registrazione esiti selezione" avviene a chiusura di una preselezione e implica l'attivazione di un processo di monitoraggio su cui esercitare azioni di valutazioni del lavoro svolto.

Attività specialistiche

L'attività di preselezione dev'essere svolta da personale esperto che sappia incrociare i requisiti richiesti con le disponibilità e le competenze dell'utenza.

Mediante ricorso a strumentazioni informatiche l'operatore compie analisi di bisogni complessi e azioni di ricerca in grandi quantitativi di informazioni presenti nel database.

Una volta individuata una rosa di possibili candidati (il cui numero è stato precedentemente contratto con l'azienda) occorre verificarne la disponibilità e l'interesse alla posizione offerta prima di iniziare le candidature all'azienda.

La richiesta all'azienda degli esiti della selezione è il passaggio conclusivo dell'attività di preselezione a cui farà seguito un obbligatorio riesame degli esiti negativi per rilevare gli eventuali punti di debolezza nell'organizzazione del Centro.

Standard tecnici

Metodologia

La congiunta applicazione di diverse competenze permette di sviluppare una metodologia che è abbastanza prossima alle tecniche di selezione del personale:

Capacità di lettura di un'organizzazione (analisi dei fabbisogni aziendali- comprensione dei profili richiesti e loro collocazione nel processo aziendale).

Conoscenza del sistema delle professioni (capacità di lettura dei CV. individuazione degli skills e delle competenze individuali, analisi delle esperienze precedenti)

Conoscenza del sistema di codifica (trasformazione degli skills e delle competenze, richieste o possedute, in un codice che definisca l'ambito professionale).

Capacità di utilizzo di un programma informativo per il matching (selezione dei requisiti principali e capacità di introdurre variazioni nella ricerca senza modificare il significato della selezione. specifiche abilità informatiche)

Capacità relazionali (dialogo continuo con l'azienda e contatto con i candidati)

Strumenti

Un sistema informativo che offra all'operatore la possibilità di esercitare appieno la metodologia sopra indicata.

Deve quindi prevedere sistemi di gestione di database complessi e sofisticati sistemi di classificazione dei dati oltreché funzioni di matching automatizzate che riducono la capacità discrezionale dell'operatore di scelta delle candidature e ne esaltino la capacità di individuazione dei criteri di estrazione dai

database dei CV più idonei alle posizioni richieste.

Risorse e Formazione

Trattandosi di una competenza ancora poco diffusa nell'ambito dei servizi pubblici per l'impiego, è particolarmente importante riuscire ad individuare gli operatori più idonei a svolgere tale servizio.

Una volta individuati, occorre attivare uno specifico percorso formativo al fine di sviluppare tutte le competenze richieste dall'applicazione metodologica dell'attività di preselezione.

Specifiche attività formative sui sistemi di classificazione e sulla gestione dei database saranno svolti per gli operatori delle attività di base.

Risultati attesi

La dimensione quantitativa e qualitativa

Relativamente al dimensionamento ed alle risorse organizzative di ciascun Centro, i risultati attesi saranno definiti in regione di indicatori e di quantitativi medi regionali e provinciali ottenuti nei periodi precedenti. L'incremento nei primi anni deve essere continuo, i risultati della funzione di matching devono essere coerenti con le attese derivanti dagli obiettivi fissati per le attività è stata accolta e si diffonde nel territorio.

Inoltre, i risultati della funzione di matching devono essere coerenti con le attese derivanti dagli obiettivi fissati per le attività sulla domanda e sull'offerta.

SCHEDA STANDARD N° 16

Funzione INCONTRO DOMANDA/OFFERTA - Attività specialistiche-
Attività EURES (EUROpean Employment Services)

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

Il regolamento CEE n° 2434/92 ha cercato di incoraggiare gli uffici pubblici di collocamento a diffondere offerte e domande di lavoro a carattere comunitario.

In base a tale regolamento il 20/10/93 la Commissione Europea ha autorizzato la creazione della rete EURES avente l'obiettivo di attivare l'esercizio effettivo del diritto di circolazione e di residenza nell'ambito dell'Unione basandosi sul sistema in materia.

Dal gennaio 1994 la rete si è allargata anche ai paesi aderenti allo Spazio Economico Europeo contribuendo alla costruzione di un mercato europeo del lavoro così come espresso nel libro bianco sulla politica sociale europea.

La Commissione Europea istituendo questo network ha inteso favorire ed agevolare l'integrazione dei cittadini europei internazionale facilitandone il contatto ed assistendo entrambi nelle loro ricerche.

I cittadini

La libera circolazione dei lavoratori implica il principio della non discriminazione tra questi ultimi, a prescindere dalla loro nazionalità in seno all'Unione Europea. Si tratta di un principio basilare per la costruzione dell'Unione Europea.

Ogni candidato alla mobilità professionale può pertanto liberamente cercare di svolgere un lavoro in un

altro Stato membro, godere degli stessi diritti sociali riservati ai cittadini nazionali e vivere in tale paese con la propria famiglia, applicando il principio che ogni domanda proveniente da uno stato membro dell'Unione Europea deve godere di un trattamento almeno equivalente a quello applicato nel paese ove viene ricevuta la domanda.

Le imprese

Per i datori di lavoro, il principio della non discriminazione tra i lavoratori rappresenta una condizione per la realizzazione di un vero e proprio mercato europeo. La possibilità di assumere personale a livello europeo costituisce un importante vantaggio supplementare per le aziende, in un momento in cui le esigenze dettate dalla competitività, particolarmente costrittive per le PMI, fanno delle risorse umane, un fattore chiave dello sviluppo, dell'impresa per i datori di lavoro alla ricerca di determinate competenze e di un maggiore dinamismo imprenditoriale, l'Europa costituisce una reale opportunità grazie alla diversità delle qualifiche disponibili e delle culture aziendali esistenti.

I servizi

Non si lascia il proprio paese, l'ambiente professionale e familiare senza disporre di informazioni concrete sul paese in cui si desidera recarsi. Per prendere la decisione di espatriare è necessario uno strumento di portata europea che soddisfi a questa esigenza di informazioni indispensabili per la riuscita della mobilità.

E dunque un servizio personalizzato che fornisce al cittadino numerose informazioni riguardanti l'esercizio di una professione in un altro stato, le condizioni di soggiorno, la legislazione sociale, il regime fiscale, nonché l'aiuto nell'incontro internazionale tra domanda e offerta mediante la selezione di offerte idonee ai requisiti del candidato.

Tale banca dati, è alimentata direttamente dall' Euroconsigliere che si occupa di contattare le aziende con esigenze di reclutamento internazionale, sostenendole gratuitamente nell'azione di ricerca del personale, utilizzando la fitta rete di corrispondenti in tutta Europa.

Standard tecnici

Metodologia

La rete attualmente è costituita da circa 450 Euroconsiglieri distribuiti nei servizi pubblici per l'impiego di tutta Europa la cui iniziale formazione di base e la successiva formazione continua avviene carico della Commissione Europea.

Questa rete umana, in formazione permanente, dispone di una rete telematica costituita da una banca dati contenente i posti di lavoro a carattere europeo e da una banca dati di informazioni generali sulle condizioni di vita e di lavoro nei paesi dello Spazio Economico Europeo (SEE).

Strumenti e risorse

Gli Euroconsiglieri operano nell'ambito di una partnership tra i membri della rete e i servizi della Commissione Europea (Direzione generale per l'occupazione DGV/d/4). con l'obiettivo di agevolare la mobilità geografica e professionale e la trasparenza del mercato del lavoro europeo predisponendo azioni volte alla diffusione dei servizi e delle opportunità offerte operando a livello consulenziale sia nei confronti dei lavoratori (orientamento) che del sistema imprenditoriale (reclutamento internazionale).

Ciascun Euroconsigliere è attrezzato con una postazione di lavoro informatica completa di collegamento con le banche dati di Bruxelles per l'erogazione del servizio. Tale postazione è già in dotazione agli Euroconsiglieri e i costi di gestione del servizio sono a carico del budget nazionale che l'UE attribuisce annualmente all'Italia.

Formazione

Gli Euroconsiglieri beneficiano di una formazione specifica iniziale di base e di successivo sistema di formazione continua che è impartito loro sotto forma di sessioni organizzate in diversi paesi della SEE, al fine di sperimentare e verificare i criteri della mobilità professionale. Oltre alla conoscenza di almeno un'altra lingua comunitaria, deve essere in possesso di conoscenze specifiche in materia di servizi all'impiego oltre che di tecniche necessarie all'uso di sistemi telematici.

SCHEDA SANDARD N° 17

Funzione INIZIATIVE LOCALI PER L'OCCUPAZIONE - Attività specialistiche
Attività INIZIATIVE LOCALI PER L'OCCUPAZIONE

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

La validità di un Centro per l'Impiego è stata riferita nelle schede precedenti essenzialmente alla capacità di erogare servizi a diverse tipologie di utenza, in una visione si potrebbe dire statica.

Le politiche del lavoro di cui il Centro non può limitarsi a diffondere la conoscenza introducono una dimensione attiva capace di incidere sui dati di riferimento. Le politiche del lavoro essenzialmente formano oggetto di interventi anche legislativi e stanziamenti finanziari da parte della Regione. Ma al livello locale compete, attraverso una precisa capacità di analisi, individuare iniziative coerenti con le caratteristiche del territorio, ponendo così le basi del successo delle politiche attive regionali.

Al Centro è richiesta una buona capacità di lettura e di analisi delle caratteristiche dell'apparato produttivo locale, come dell'offerta, tali da poter proporre e promuovere azioni finalizzate allo sviluppo, esaltando le potenzialità, del territorio in termini di occupazione dipendente ed autonoma.

Standard tecnici

Le ricerche

Il direttore del Centro cui compete questa attività deve conoscere le rilevazioni, le indagini e le ricerche.

I rapporti

Il direttore del Centro deve essere in grado di interagire con gli Enti che promuovono tali ricerche, le parti sociali - le Camere di Commercio, saper valutare e approfondire le rilevazioni e le proposte.

Una particolare attenzione dovrà essere rivolta al sistema scolastico-formativo.

Un rigoroso monitoraggio degli avviamenti così come dell'evoluzione occupazionale appare essenziale.

Le risorse finanziarie

Le risorse finanziarie necessarie possono essere reperite nei Programmi Comunitari così come nell'ampia gamma di opportunità fornite dalla legislazione regionale.

I target

Le iniziative possono essere riferite a tre target principali:

I giovani alla ricerca del primo impiego;

I lavoratori investiti da crisi aziendali;

Le fasce sociali più svantaggiate.

Risultati attesi

La dimensione quantitativa

I risultati non sono immediatamente quantificabili.

La dimensione qualitativa

Per quanto riguarda il primo impiego l'obiettivo è di diminuire il tempo di attesa tra completamento del ciclo scolastico/formativo e l'ingresso nel mercato del lavoro. Ogni Centro per l'impiego dovrà predisporre una statistica con i dati territoriali di riferimento, evidenziando le caratteristiche della scolarità e, per quanto riguarda gli ingressi nel mercato del lavoro, le tipologie contrattuali (apprendistato, CFL, interinale, ecc.): Un quadro di questo tipo è certamente utile ai fini di un'attività orientativa e promozionale, così come per formulare proposte di politica del lavoro.