

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 23 marzo 2010, n. 847

Linee guida per i servizi per l'impiego: "Prestazioni standard e indicatori".

L'Assessore al Lavoro Prof. Michele Losappio, sulla base dell'istruttoria espletata dalla responsabile della P.O. Sig.ra Elda Schena, verificata dal Dirigente dell'Ufficio Politiche Attive per l'Occupazione e confermata dal Dirigente del Servizio Lavoro Luisa Anna Fiore, riferisce quanto segue:

La Regione Puglia nell'ambito dei poteri di coordinamento del mercato del lavoro intende, nelle more della individuazione a livello nazionale dei livelli essenziali di prestazione per i Servizi per l'impiego

- intraprendere un percorso di regolamentazione, consolidamento e sviluppo del sistema regionale dei Servizi in coerenza con gli indirizzi e le politiche regionali;
- definire gli standard essenziali delle prestazioni a carico dei servizi
- uniformare su tutto il territorio il livello qualitativo dei servizi forniti dal sistema regionale all'utenza

Considerato che

- il testo allegato è stato condiviso con le Province
- in data 28 gennaio 2010 la progettazione del Masterplan è stata condivisa con la Commissione Regionale per le Politiche del Lavoro che ha espresso parere favorevole

Dato atto che la Regione con l'approvazione di alcune azioni di sistema ha già avviato lo sviluppo di nuovi servizi.

Si rende necessario proporre all'approvazione della Giunta Regionale il testo delle Linee guida - Masterplan che dovrà essere seguito dai servizi nella realizzazione delle attività ad essi demandate.

COPERTURA FINANZIARIA AI SENSI DELLA L.R. 28/01 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI

La presente deliberazione non comporta implica-

zioni di natura finanziaria sia in entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale

L'Assessore relatore, su proposta del responsabile dell'istruttoria, del Dirigente di Ufficio e del Dirigente del Servizio e sulla base della dichiarazione resa e in calce sottoscritta dagli stessi con la quale tra l'altro attestano che il presente provvedimento è di competenza della G.R. -ai sensi dell'art. 4, 4 comma lett. K) della L.R. 7/97 e dalla deliberazione di G.R. n. 3261/98 propone alla Giunta l'adozione del conseguente atto finale.

LA GIUNTA REGIONALE

Udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore al ramo;

vista la dichiarazione posta in calce al presente provvedimento da parte del responsabile della P.O., del Dirigente dell'Ufficio e dal dirigente del Settore che ne attestano la conformità alla legislazione vigente;

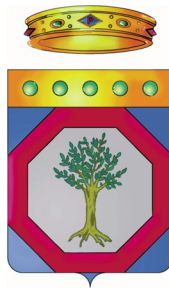
a voti unanimi espressi nei modi di legge;

DELIBERA

- 1) di prendere atto e di approvare quanto esposto in narrativa e che qui si intende integralmente riportato;
- 2) di approvare e fare proprie le linee guida contenute nel Masterplan;
- 3) di incaricare il Dirigente del Servizio Lavoro della verifica sull'esecuzione di quanto previsto nel presente provvedimento;
- 4) di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul BURP.

Il Segretario della Giunta
Dott. Romano Donno

Il Presidente della Giunta
Dott. Nichi Vendola



Regione Puglia

Assessorato al Lavoro, Cooperazione e Formazione Professionale

MASTERPLAN DEI SERVIZI PER IL LAVORO

Versione Definitiva del 09 marzo 2010

INDICE

1. PREMESSA

1.1 Il Quadro Normativo di riferimento

1.2 Che cosa è il masterplan, a quali finalità risponde

2. METODOLOGIA E MECCANISMI DI GOVERNANCE

2.1 Il Metodo

2.2 La Governance

2.2.1 Il Modello di Funzionamento rispetto alle Politiche Regionali

3. LINEE EVOLUTIVE DEL SISTEMA DEI SERVIZI PER IL LAVORO

3.1 Obiettivi di Servizio a medio e lungo termine

3.2 Collaborazione con altri soggetti della rete

3.3 Il sistema informativo regionale

3.4 Il sistema di monitoraggio

3.5 La qualificazione delle risorse umane

4. AZIONI DEL MASTERPLAN PER LO SVILUPPO DEI SPI

4.1 Obiettivi di sistema a medio periodo (2011 con verifica 2010) e a lungo (2013 rimodulabili sulla base dei risultati conseguiti al 2011)

4.2 Azioni (con particolare riferimento alle azioni verso la domanda ed al profilo del dell'Account SPI verso le imprese)

4.3 Piani di implementazione provinciali

5. STANDARD DI RIFERIMENTO DI DURATA DELLE PRESTAZIONI

Nota: Per quanto riguarda gli approfondimenti normativi, l'analisi del contesto, i dati amministrativi dei servizi per il lavoro si rinviano i lettori all'allegato al presente documento.

1. PREMESSA

1.1 Il Quadro Normativo di riferimento

Il disegno di riforma dei servizi per l'impiego iniziato con le leggi Bassanini e il D.Lgs. 469/97, presuppone l'adozione da parte della Regione di interventi diretti a regolamentare il mercato del lavoro regionale, nonché a indirizzare le politiche del lavoro.

Nel 1999 la Regione Puglia ha adottato la **Legge Regionale n. 19** recante **“Norme in materia di politica regionale del lavoro e dei servizi all'impiego”**, con cui ha recepito il Dlgs 469/97 ed ha definito le nuove attività connesse ai servizi di politiche attive del lavoro che i Cpl devono svolgere:

- servizi integrati di accoglienza, informazione, orientamento, incontro domanda/offerta di lavoro, informazioni sui percorsi formativi, servizi integrati per l'attuazione dell'obbligo formativo;
- servizi connessi alla promozione ed attivazione dell'autoimpiego ed 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 standard 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.

Con la delibera di Giunta Regionale **n.1643/2003**, la Regione Puglia ha adottato un nuovo modello pubblico di intervento nel mercato del lavoro, recependo quanto previsto **dai D.Lgs. 181/2000 e 297/2002**.

Con questo provvedimento la Regione si sofferma in particolare su:

- A. elenco anagrafico;
- B. scheda professionale;
- C. stato di disoccupazione
- D. colloquio di Orientamento e Patto di servizio

Nell'ambito della programmazione 2007-2013, l'Intesa tra Regione e Province sui CTI è stata rinnovata con **DGR n.23 del 20 Gennaio 2009**, *“POR Puglia 2007-2013 Asse II Occupabilità (categoria di spesa 65). Potenziamento dei servizi già effettuati presso i Centri per l'Impiego mediante utilizzo del personale degli Enti della Formazione Professionale. Atto di intesa tra la Regione Puglia e le Province”*: per le attività di orientamento si continua, quindi, ad utilizzare personale degli Enti di Formazione Professionale.

1.2 Che cosa è il masterplan, a quali finalità risponde

Il processo di riforma dei Spi, a livello nazionale iniziato nella seconda metà degli anni '90, è ancora in corso e si incentra su alcuni capisaldi:

- la modifica del Titolo V della Costituzione, che definisce un nuovo quadro di competenze istituzionali, assegnando alle Regioni e P.A. una potestà legislativa concorrente in materia di lavoro;
- la trasformazione degli uffici pubblici di collocamento da strutture decentrate del Ministero del Lavoro a Centri per l'Impiego, organizzati dalle Regioni e gestiti alle Province;
- l'intervento di altri soggetti pubblici e privati nel Mercato del Lavoro;
- la costruzione di un Sistema Informativo del Lavoro come "rete delle reti" per rendere più trasparente l'incontro Domanda/Offerta e far dialogare sistemi informativi locali;
- la realizzazione del Sistema delle Comunicazioni Obbligatorie online;
- il ruolo assunto recentemente attribuito all'Inps nel monitoraggio dei dati dei lavoratori percettori di AA.SS. in deroga.

In questo quadro normativo ed organizzativo ai servizi che operano sul mercato del lavoro viene chiesto di porre in essere tutti gli interventi per sviluppare l'adattabilità e l'occupabilità e per favorire l'imprenditorialità e le pari opportunità integrando le politiche passive con azioni di politica attiva.

La recente normativa emergenziale adottata per far fronte alla crisi economica pone a carico del soggetto pubblico la ricerca di soluzioni, strumenti e risorse utili a facilitare l'incontro domanda/offerta e la possibilità di accesso o permanenza nel mercato del lavoro.

Il Masterplan rappresenta il documento di pianificazione strategica attraverso il quale si completerà la riforma dei servizi per l'impiego mediante il recepimento delle innovazioni normative e procedurali intervenute. La programmazione degli interventi in esso visti è caratterizzato da un processo condiviso con le province che si svilupperà attraverso un approccio incrementale.

Il Masterplan tende a definire:

- il completamento dei processi di qualificazione dei servizi, le prestazioni che devono essere erogate all'utenza e le attività indirizzate alle imprese;
- fabbisogno in termini di infrastrutture tecnologiche e materiali dei Centri per l'Impiego;
- il rafforzamento delle capacità di attuazione degli obiettivi destinati a target specifici in una logica pluriennale e di rete;
- il consolidamento del sistema di *Governance* della rete regionale dei Servizi per il Lavoro;
- il collegamento tra erogazione dei servizi e monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza delle politiche.

L'aggiornamento delle regole, attraverso il graduale raggiungimento di standard omogenei nella erogazione dei servizi diventa la condizione essenziale per i servizi per l'impiego al centro del fondamentale processo di erogazione delle politiche attive per il lavoro.

Prioritari risultano essere quattro indirizzi:

- **Potenziamento dei servizi alla domanda, con particolare riferimento all'azione di accounting verso le imprese;**
- **Potenziamento delle azioni di Reimpiego verso i soggetti percettori di ammortizzatori sociali in deroga, ex art. 19 Legge 2/2009;**

- **Individuazione dei Cpl pilota per la realizzazione degli interventi e la valutazione degli obiettivi intermedi fissati per il 31.12.2011;**
- **Potenziamento e diffusione sul territorio urbano dei CPI ubicati nei capoluoghi connotati da una forte pressione sociale.**

Potenziamento dei servizi verso la domanda. Il tema del rapporto con le imprese da parte del Servizio pubblico per l'impiego costituisce ancora una criticità per il sistema dei servizi.

La Regione Puglia ritiene che il ritardo dei Spi nel dotarsi di un sistema di supporto alle imprese (nella loro qualità di datori di lavoro) possa di fatto impedire ai Cpl di svolgere la propria missione, per questa finalità s'intende dotare il sistema dei servizi di figure professionali con competenze sui temi del marketing e dell'accounting, così da rafforzare le attività di front-office nei confronti del sistema delle imprese.

Potenziamento azioni di Reimpiego. Tema di stretta attualità (norme anticrisi), è quello dei servizi verso i soggetti percettori di ammortizzatori sociali. Il Masterplan, individua nella specializzazione dei servizi all'interno dei Cpl, la modalità per associare le politiche attive del lavoro alla corresponsione dell'ammortizzatore sociale attraverso percorsi individuali pattuiti e finalizzati al sostegno delle competenze e al miglioramento della condizione dell'individuo nel mercato del lavoro.

Cpl Pilota. La realizzazione delle azioni previste dal Masterplan passa attraverso due fasi:

- una iniziale di sperimentazione attraverso l'individuazione di n. 10 Cpl pilota;
- quella a regime di implementazione dei nuovi servizi all'interno di tutti i Cpl della Regione.

L'individuazione dei Cpl pilota avviene di concerto tra la Regione e le singole province e sarà subordinata sia a variabili interne del Centro e del contesto socio-economici in cui operano.

Potenziamento e diffusione sul territorio urbano dei CPI ubicati nei capoluoghi. La Regione Puglia considera prioritario potenziare i CPI dei capoluoghi di provincia già operanti nelle città capoluogo di provincia, in quanto connotati da una forte pressione sociale rispetto a quelli con un minore bacino di utenza, attraverso una diffusione più capillare dei servizi sul territorio urbano. Tale obiettivo potrà essere raggiunto attraverso una dislocazione diffusa sul territorio urbano di **servizi di base in modalità self-service (totem per auto consultazione, apparecchi per il rilascio automatico di certificati tramite Tessera Sanitaria/Codice Fiscale).**

2. METODOLOGIA E MECCANISMI DI GOVERNANCE

2.1 Il Metodo

Come atto di indirizzo che interviene su un sistema di servizi e su una rete di relazioni, il Masterplan dovrà, in ogni sua fase, tener conto delle competenze assegnate ai diversi livelli istituzionali.

Per questo motivo s'impone la necessità di delineare le procedure di attuazione.

La Regione Puglia provvederà a costituire **un Tavolo tecnico regionale**, cui sarà demandata la condivisione delle scelte organizzative e strategiche tra i diversi livelli istituzionali territoriali, del tavolo faranno parte la Regione in quanto titolare della potestà di indirizzo, programmazione e di controllo e le Province che hanno la responsabilità gestionale ed organizzativa dei servizi per l'Impiego, quanto deciso dal tavolo tecnico formerà oggetto di concertazione con il partenariato socio-economico-istituzionale e con l'Ufficio della Consiglieria di Parità.

La distribuzione delle responsabilità del Masterplan su più livelli istituzionali corrisponde alla struttura del sistema regionale dei servizi al lavoro: gli ambiti di responsabilità sono direttamente correlati a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale. In questo ambito la Regione assume la **programmazione partecipata** come elemento caratterizzante la formulazione delle scelte strategiche. Il percorso identificato è finalizzato a coinvolgere nella risoluzione di problemi e nelle scelte conseguenti tutte le forze e risorse disponibili, concentrando su obiettivi condivisi risorse pubbliche nell'ottica di sviluppo di strumenti di cooperazione pubblica e privata e di rafforzamento della capacità di governance pubblica.

Il metodo proposto parte dalla condivisione con le Province di una prima versione del Masterplan e prevede, ai fini di implementazione delle azioni ed obiettivi previsti, focus di approfondimento con le Province sulle tematiche oggetto di programmazione strategica dei Servizi per il Lavoro. A titolo esemplificativo:

- identificazione di target specifici sul territorio
- l'evoluzione dei servizi del collocamento mirato verso standard internazionali
- il marketing presso le imprese
- le prestazioni da erogare secondo standard omogenei territorialmente
- la rete di relazioni con gli altri soggetti del mercato del lavoro
- la gestione delle politiche attive a favore dei soggetti colpiti dalla crisi
- l'evoluzione dei sistemi informativi
- l'adozione di strumenti pattizi nell'erogazione dei servizi (Patto di servizio, Piano d'azione individuale)
- qualificazione delle competenze degli operatori
- il raccordo con l'offerta formativa e la più generale integrazione di politiche.

Il quadro degli standard previsti per l'erogazione dei servizi a cittadine e cittadini ed imprese stabilito con il Masterplan, attraverso la programmazione partecipata, diventerà vincolante anche per i soggetti in regime di accreditamento, una volta definite le regole per l'accreditamento.

Il quadro programmatico si completa quindi con i **Piani di implementazione Provinciali**, la cui attuazione è demandata alle singole Amministrazioni Provinciali, con ruolo di coordinamento e controllo esercitato dalla Regione.

2.2 La Governance

Il modello di governance, per l'implementazione dei Servizi per il Lavoro nel periodo 2007-2013 si fonda su tre pilastri:

- ***governance interna***
- ***governance interistituzionale***
- ***governance esterna***

Le attività di governance del Sistema dei Servizi per il lavoro pugliesi potranno essere supportate dalle Agenzie tecniche del Ministero, Italia Lavoro e Isfol, nelle modalità previste per l'attivazione dell'assistenza tecnica alle Regioni sui temi della Governance Regionale e dell'Azioni di Sistema.

La verifica, il controllo, il monitoraggio, e l'implementazione del Masterplan saranno realizzati con:

Tavolo tecnico del Masterplan (*Governance interna*)

TAVOLO INTERISTITUZIONALE quale strumento di condivisione delle scelte.

Agenda

Definisce le modalità operative attraverso le quali il Tavolo tecnico del Masterplan identifica i differenti temi da affrontare, programmando in un arco temporale tempi e modalità di lavoro. L'Agenda programma scambi interregionali per il confronto e il trasferimento di esperienze analoghe sviluppate in altre regioni.

2.2.1 Il Modello di Funzionamento rispetto alle Politiche Regionali

Le politiche attive per il lavoro corrispondono a tutte le iniziative messe in atto dalle istituzioni per promuovere l'occupazione e l'inserimento lavorativo, quest'ultimo inteso sia come lavoro dipendente come creazione di nuova imprenditorialità.

La Regione svolge funzioni di programmazione e progettazione nel campo della formazione e del lavoro, di promozione e sviluppo di reti e sinergie con gli organi istituzionali in materia di politiche del lavoro e formative.

La programmazione e l'attuazione delle politiche attive del lavoro passa attraverso un lavoro costante di analisi della situazione regionale e locali e di progettazione di misure adeguate a rispondere ai fabbisogni rilevati.

Le prestazioni dei Centri per l'Impiego, così come definite successivamente devono essere accompagnate da veri e propri contenuti rappresentati dalle politiche attive del lavoro programmate e messe in campo dalla Regione Puglia.

Il modello di funzionamento dovrà prevedere politiche diverse per aree di intervento articolate su target diversi di utenti finali.

3. LINEE EVOLUTIVE DEL SISTEMA DEI SERVIZI PER IL LAVORO

3.1 Obiettivi di Servizio a medio e lungo termine

Per il sistema dei Servizi pubblici per il Lavoro si apre la sfida della costruzione, attraverso l'erogazione di servizi, di risposte adeguate ai bisogni dell'utenza, modulando quindi l'offerta dei servizi in relazione alle effettive necessità dell'Offerta e della Domanda.

Le metodologie e gli strumenti da adottare per il completamento del potenziamento dei SPI devono tendere al raggiungimento di standard certi, monitorabili e aggiornabili. Nel classificare gli standard e gli obiettivi di raggiungimento degli stessi su tutto il territorio regionale, la scelta è quella di individuare i servizi e le prestazioni rispetto a due categorie distinte di "utenti":

- **le persone/lavoratrici e lavoratori**
- **le imprese/datori di lavoro**

Intendendosi per "prestazione" l'erogazione di attività il cui output costituisce risposta ad una richiesta-bisogno di un determinato utente, nell'ambito di un servizio svolto sulla base dell'organizzazione funzionale dei CTI.

La scelta di individuare prestazioni e servizi alle imprese / datori di lavoro, pur potendo apparire come una forzatura data l'impostazione metodologica di fondare l'individuazione delle prestazioni prioritariamente dalla lettura e interpretazione delle norme, è ritenuta particolarmente importante dato il ritardo con cui negli anni si è riusciti ad implementare questa filiera di servizi.

Ad oggi i servizi alle imprese rappresentano uno degli elementi centrali per la progressiva qualificazione dei servizi per il lavoro e costituiscono condizione indispensabile per la realizzazione di tutte le prestazioni nei confronti dei servizi per l'impiego.

La piena disponibilità su tutto il territorio regionale dei servizi individuati è posta come obiettivo atteso verso cui concentrare i Piani di Implementazione delle Province. Per intraprendere un percorso sostenibile e monitorabile, e per poter eventualmente riprogrammare le azioni di sostegno, gli **obiettivi** sono stati concepiti **di medio (entro il 2011) e lungo periodo (entro il 2013)**.

Nell'identificazione degli obiettivi **di medio periodo** si è data priorità ai servizi di base e strettamente connessi con gli adempimenti minimi affidati istituzionalmente ai servizi per l'impiego, prevedendo anche la realizzazione delle azioni nei confronti dei lavoratori percettori di AA.SS.

I servizi a maggiore contenuto specialistico, nel medio periodo dovranno essere disponibili in almeno 1 o 2 CPI per ogni provincia (in funzione dell'ampiezza del bacino di utenza territoriale).

L'obiettivo di **lungo periodo**, è realizzare conseguentemente, prevedono la moltiplicazione dei punti di accesso a tutto il catalogo dei servizi (di base e a contenuto di servizio ampio) arrivando alla copertura del 100% dei CPI esistenti.

In favore dell'utente "cittadina-cittadino", i livelli di prestazione standardizzati riguarderanno:

- o **Accesso ed informazioni;**
- o **Profiling/Valutazione caso individuale (quale momento cardine per la valutazione dell'occupabilità e rimando a successivi servizi);**
- o **Mediazione per l'incontro domanda/offerta;**
- o **Misure di accompagnamento (per coloro ai quali il Cpi reputa che non sia possibile l'incrocio domanda/offerta);**
- o **Misure integrate per il collocamento mirato dei diversamente abili.**

Per le imprese/datori di lavoro invece:

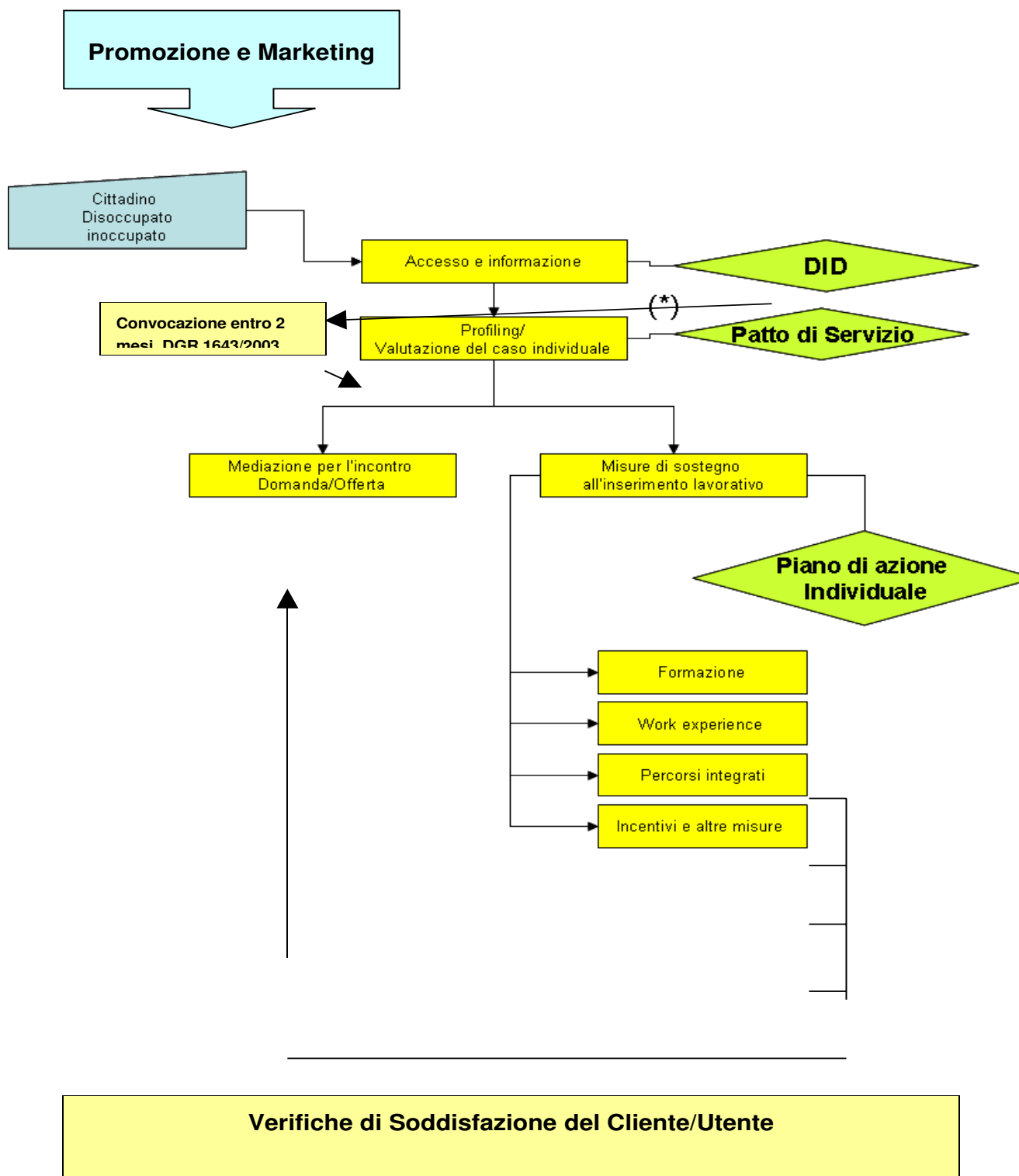
- o **Accesso alle informazioni e consulenza;**
- o **Mediazione per l'incontro domanda/offerta;**

Compete al Centro per l'Impiego anche il:

- o **Collocamento Mirato**

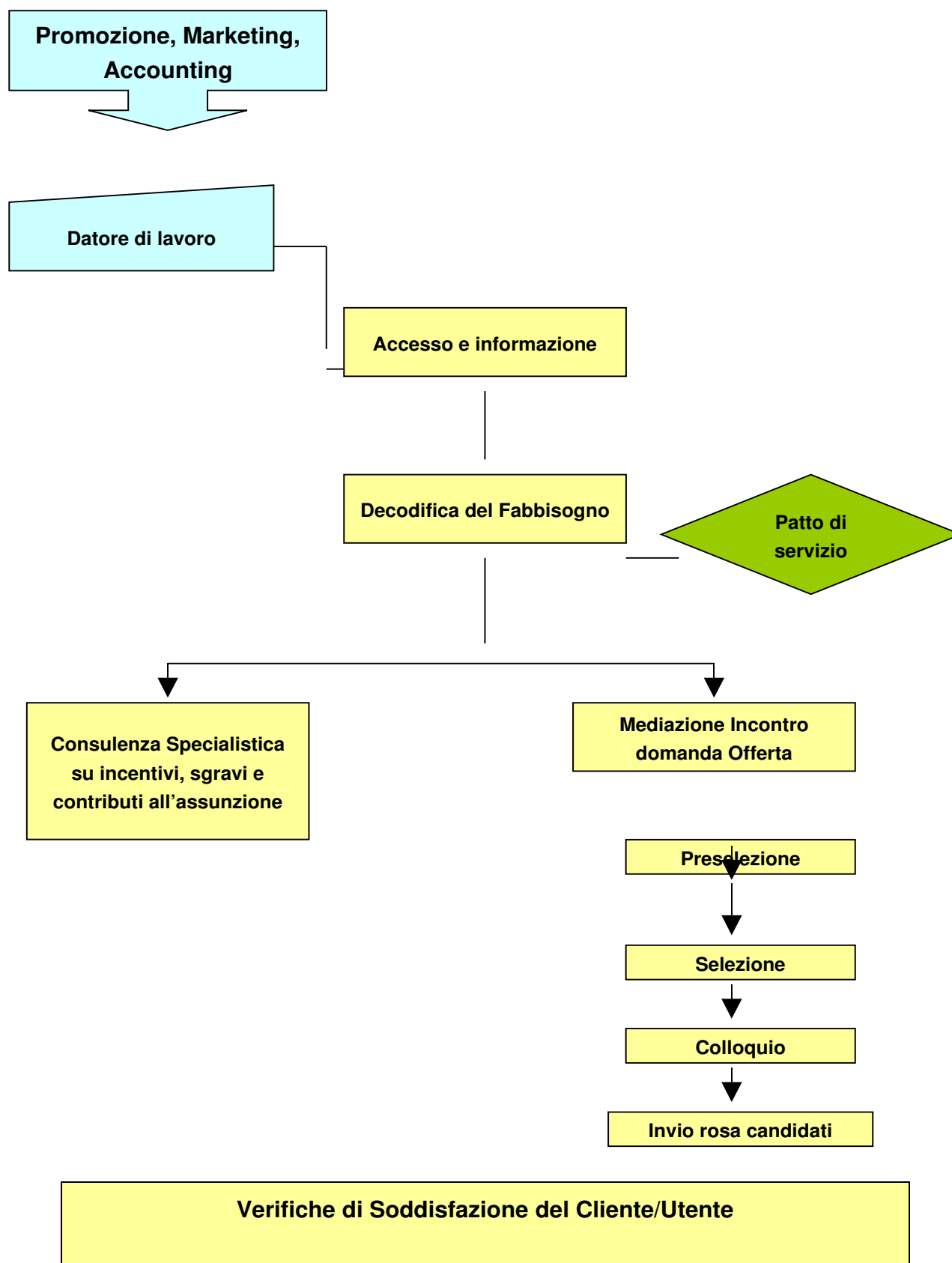
Considerato il processo in atto di snellimento burocratico, anche con utilizzo dei sistemi informativi a rete, le attività amministrative vengono considerate come parte integrante dei servizi all'utenza e non più come un ambito prestazionale a sé stante, a differenza del periodo di programmazione 2000-2006 e considerata l'evoluzione generale dei Servizi per l'Impiego.

Le relazioni tra le Aree (relativamente ai Servizi per cittadine e cittadini) possono essere rappresentate nel seguente flusso:



(*) Nel passaggio tra l'accesso al CTI e il servizio di profiling, si deve tenere conto dello scarto che si ha tra coloro che accedono al Centro per l'Impiego per avere informazioni e i target che vengono inviati alle Misure o all'Incontro Domanda/Offerta, a seguito della valutazione del caso individuale: alcuni utenti hanno bisogno solo di informazioni ed altri si dichiarano immediatamente disponibili solo per i benefit per i quali è necessario "isciversi ai Cpi". Il target potenziale di fruitori dei servizi diminuisce fisiologicamente e si smista ai vari servizi a seconda della valutazione da parte dell'operatore del "livello di occupabilità".

Le relazioni tra le Aree (relativamente ai Servizi per le imprese) possono essere rappresentate nel seguente flusso:



Le prestazioni (standard e obiettivi di servizio di medio e lungo periodo)

L'individuazione delle prestazioni da rendere disponibili su tutto il territorio regionale ha come riferimento prioritario la normativa e le indicazioni programmatiche nazionali e regionali, le quali indicano le prestazioni attese dai servizi verso i cittadini e contemporaneamente i doveri/responsabilità poste in capo agli utenti in relazione al proprio status occupazionale (inoccupati, disoccupati, percettori di AASS...).

Dal punto di vista operativo le scelte metodologiche compiute puntano a dare centralità al cittadino e alla capacità dei servizi di costruire risposte adeguate e coerenti rispetto ai bisogni professionali / occupazionali che egli esprime, modulando quindi l'accesso ai servizi in relazione agli effettivi bisogni diagnosticati.

In questo senso per "prestazione" si intende l'erogazione di attività il cui output costituisce risposta ad una richiesta-bisogno di un determinato utente.

In tale accezione le "attività" sono azioni finalizzate alla erogazione di una prestazione.

Le prestazioni sono aggregate per "**Area**". Per "Area" si intende un insieme di "prestazioni" aggregate per natura e/o per finalità e/o per utenza.

L' "Area" così intesa costituisce un "cluster" di prestazioni omogenee. Per l'identificazione dell' "Area" si fa riferimento a classificazioni generalmente utilizzate e riconosciute. L'utenza è classificata in macrotipologie di riferimento. Gli "utenti" sono distinti in due categorie: "**cittadini**" – "**datori di lavoro**". La scelta di individuare prestazioni da rendere disponibili alle imprese / datori di lavoro, pur potendo apparire come una forzatura data l'impostazione metodologica di fondare l'individuazione delle prestazioni prioritariamente dalla lettura e interpretazione delle norme, è ritenuta particolarmente importante dato il ritardo con cui negli anni si è riusciti ad implementare quella filiera di servizi. Ad oggi i servizi verso le imprese rappresentano uno degli elementi centrali per la progressiva qualificazione dei servizi per il lavoro e che, tra l'altro, costituiscono condizione indispensabile per la finalizzazione delle prestazioni verso i cittadini.

Le prestazioni sono identificate attraverso la definizione di:

"**cosa**": contenuto-funzione essenziale della prestazione qualificato-connotato in termini di "finalità", "attività" principali e "riferimenti normativi- programmatici";

"**destinatari**": utenti di riferimento e beneficiari interessati qualificati-connotati in termini di status-target-segmento di riferimento;

"**a quali condizioni**": è erogabile ed esigibile la prestazione qualificate-connotate in termini di requisiti di accesso e di eventuale priorità-precedenza.

Gli aspetti ritenuti connessi alla costituzione-fondazione della prestazione (standard) sono denominati "requisiti funzionali alle prestazioni".

Vengono considerati:

requisiti di struttura (riguardano aspetti tecnici, organizzativi, logistici e tecnologici), requisiti di competenza (riguardano aspetti professionali che si richiedono nella relazione operatore- utente), requisiti di processo (che consentono la traduzione della prestazione sul piano operativo: tempi, durata, costo, output, strumenti, ecc.).

La piena disponibilità su tutto il territorio regionale delle prestazioni individuate è posta come obiettivo atteso verso cui concentrare i piani di implementazione delle province. Per intraprendere un percorso sostenibile e monitorabile, e per poter eventualmente riprogrammare le azioni di sostegno, gli **obiettivi** attesi sono stati concepiti **di medio (entro il 2011) e lungo periodo (entro il 2013)**.

Nell'identificazione degli obiettivi **di medio periodo** si è data priorità alle prestazioni ritenute di base e strettamente connesse con gli adempimenti minimi affidati istituzionalmente ai servizi per l'impiego,

contemplando anche le indicazioni fornite dalle misure di contrasto alla crisi in relazione ai soggetti percettori di ammortizzatori sociali (anche in deroga alla normativa vigente). Per le prestazioni a contenuto di servizio più ampio, per il medio periodo si punta renderle disponibili in almeno 1/2 CPI per ogni provincia (in funzione dell'ampiezza del bacino di utenza territoriale). **Si tratta dei 10 CPI così detti pilota che sono: San Severo, Foggia, Barletta, Bitonto, Bari, Brindisi, Martina Franca, Taranto, Lecce e Maglie.**

Gli obiettivi di **lungo periodo**, conseguentemente, prevedono la moltiplicazione dei punti di accesso a tutto il catalogo delle prestazioni (di base e a contenuto di servizio ampio) arrivando alla copertura del 100% dei CPI regionali.

Di seguito si presentano il flusso dei Servizi e le prestazioni distinte per utenza di riferimento: cittadini – datori di lavoro.

UTENTI CITTADINE E CITTADINI

Area di Prestazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Normativa	Requisiti			Indicatori di risultato	Masterplan	
					struttura	competenza	processo		Obiettivi al 31.12.2011 (rispetto al 2009)	Obiettivi al 31.12.2013 (rispetto al 2011)
A. Accesso e Informazioni	Garantisce informazioni circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di servizi per il lavoro. Garantisce accessibilità ed usabilità dei servizi e delle informazioni anche al fine della acquisizione della immediata disponibilità al lavoro.	Tutti i cittadini	A1. Informazione e Auto consultazione sui servizi disponibili e modalità di accesso	D.lgs 297/2002 LR 19/99 DGR 1643/2003	Adeguamento alla D.Lgs. 626/1994: - presenza di n. di servizi e percorsi di accesso facilitato per l'abbattimento di barriere architettoniche Visibilità della struttura esterna e interna: - cartellonistica - strumenti di gestione razionale dei flussi utenza (es. taglia coda, fila "guidata", Call Center per le prenotazioni dei colloqui Dlgs 181/2000, N. ecc.) Collocazione facilmente raggiungibile	Conoscenze: Elementi di informatica di base, Elementi di base della lingua inglese, Elementi del mdl locale e della normativa di riferimento, Normativa relativa a benefici, vincoli, decadenza per i diversi target, Organizzazione e tipologia servizi erogati. Capacità: Effettuare la presentazione dei servizi all'utente, Individuare le esigenze dell'utente, Utilizzare materiali informativi di diversa natura (cartacei e informatizzati), Rilevare le caratteristiche anagrafiche, Requisiti professionali e formative dell'utente, Effettuare l'inserimento elettronico dei dati. Comportamenti: Curare l'efficacia della comunicazione, Trasmettere le informazioni in modo chiaro e comprensibile, Selezionare le informazioni utili e pertinenti ai bisogni espressi	Illustrazione del materiale informativo (cartaceo e multimediale) dell'offerta di servizi e dell'organizzazione della struttura: - aggiornamento settimanale - disponibilità di una Carta dei servizi - fruizione immediata - numero di ore di apertura settimanale per l'erogazione della prestazione Illustrazione delle strutture/servizi competenti per l'accesso agli strumenti di welfare nazionale e regionale (reddito minimo garantito). Campagne informative sull'offerta dei servizi competenti	Numero di utenti ricevuti	+ 25% nei 10 CPI pilota + 5% nei restanti CPI	+ 50% nei 10 CPI pilota + 25% nei restanti CPI
Area di Prestazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Normativa						

						Requisiti		Masterplan		
Area di Prestazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali quali formazione professionale, offerte formative dei sistemi dell'istruzione di base e universitaria, servizi territoriali previdenziali, assistenziali e per la sicurezza sui luoghi di lavoro	D.lgs 207/1999 art. 2 a LR 19/99 DGR 1643/2003	Disponibilità di spazi, strumenti e tecnologie per la fruizione della prestazione: - spazi riconoscibili (es. segnaletica orientativa interna) - spazi adeguati (n. postazioni disponibili/bacini o d'utenza; postazioni riservate) - spazi confortevoli per l'attesa - bacheca delle opportunità formative e lavorative - sito internet - materiali informativi, anche in lingua straniera		Illustrazione del materiale informativo (cartaceo e multimediale) relativo alle opportunità occupazionali/formative in ambito regionale, nazionale e comunitario; - aggiornamento settimanale; - collegamento rete EURES Scouting continuo delle opportunità e aggiornamenti	Numero utenti serviti in modalità assistita*	+ 25% nei 10 CPI pilota + 5% nei restanti CPI	+ 50% nei 10 CPI pilota + 25% nei restanti CPI
								Numero utenti serviti in modalità assistita	+ 25% nei 10 CPI pilota + 5% nei restanti CPI	+ 50% nei 10 CPI pilota + 25% nei restanti CPI
Area di Prestazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	A3. Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali	D.lgs 276/2003 art. 15	Spazio attrezzato per auto-consultazione di materiali informativi, anche in lingua straniera			Numero utenti serviti in modalità assistita	+ 25% nei 10 CPI pilota + 5% nei restanti CPI	+ 50% nei 10 CPI pilota + 25% nei restanti CPI

A. Accesso e Informazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	A4. Gestione immediata Prestazioni disponibili (DIP) e scheda anagrafica professionale	D.lgs 297/2002 R.D. 442/2000 DGR 1643/2003	Requisiti		Masterplan	
					Postazione attrezzata e riservata, Collegamento a Sistema informativo provinciale, regionale nazionale, Banca dati	Accertamento dei requisiti previsti dalla normativa Aggiornamento delle informazioni	N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro* Numero di utenti inviati alle altre Aree	+ 25% nei 10 CPI pilota + 5% nei restanti CPI + 50% nei 10 CPI pilota + 25% nei restanti CPI

Area di Prestazioni	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Normativa	Requisiti			Masterplan 2007-2013		
					struttura	competenza	processo	Indicatori di risultato	Obiettivi al 31.12.2011	Obiettivi al 31.12.2013
	Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro e dell'offerta di servizi disponibili.	Tutti i cittadini disoccupati o inoccupati alla ricerca di lavoro che dichiarano l'immediata disponibilità al lavoro, con particolari riferimenti o ai soggetti	B1. Colloquio informativo/ orientativo ex D. LGS. 297/2002	D.lgs 297/2002 DGR 1643/2003 Art. 19 legge 2/2009	Postazioni e attrezzature riservate	Conoscenze Elementi base della comunicazione interpersonale Tecniche di gestione di colloqui individuali e di gruppo Elementi del mercato del lavoro e della normativa di riferimento Organizzazione del sistema regionale della formazione e dell'istruzione Modalità di accesso al sistema regionale delle professioni e delle qualifiche Elementi di informatica di base Elementi di base della lingua inglese Elementi di Orientamento Professionale Capacità Ascolto attivo Comunicare efficacemente Identificare i possibili ambiti di sviluppo formativo/professionale in relazione al contesto di riferimento	Realizzazione di un colloquio individuale di orientamento entro 2 mesi dalla "dichiarazione di immediata disponibilità" (DID)	60% dei DID nei 10 CPI pilota (iniziando in via sperimentale dalle DID più recenti)	Obiettivi al 31.12.2011	Obiettivi al 31.12.2013
					Collegamento in rete con il sistema regionale dei servizi per il lavoro con le strutture accreditate	100% dei DID perceptor AASS in tutti i 42 Cpi Regione	40% dei DID nei restanti CPI (iniziando in via sperimentale dalle DID più recenti)	100% dei DID in tutti i 42 CPI della regione		

Area	Finalità dell'Area di	Destinat	Prestazioni	Normativ	Requisiti		Masterplan 2007-2013		
B. Profiling / Valutazione del caso individuale		perceptor AA.SS.	B2. Patto di servizio servizio (PDS)	D.lgs 297/2002 art. 3 DGR 1643/2003 Art. 19 legge 2/2009	Analizzare bisogni, motivazioni ed interessi dell'utente Lavorare in team Condurre colloqui individuali e di gruppo, Valutare autonomia e occupabilità dell'utente Comportamenti Curare l'efficacia della comunicazione Relazionarsi in modo empatico con l'utente Sostenere lo sviluppo motivazionale	Presenza "in carico" dell'utente Definizione degli impegni del cittadino nei confronti del servizio Stipula del Pds	N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio (n° utenti che hanno sottoscritto o n° utenti che hanno rifiutato); N. utenti inviati alle altre Aree di prestazione	60% dei DID nei 10 CPI pilota 100% dei DID perceptor AASS in tutti i 40 Cpi Regione 40% dei DID nei restanti CPI ***** NQ	100% dei DID in tutti i 42 CPI della regione
					Postazioni attrezzate e riservate Modulistica PDS				

Area di Prestazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Normativa	Requisiti			Masterplan 2007-2013		
					struttura	competenza	processo	Indicatori di risultato	Obiettivi al 31.12.2011	Obiettivi al 31.12.2013
C. Mediazione per l'incontro domanda / offerta di lavoro	Opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale dell'utente, sostenendolo nella ricerca di lavoro con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione	Tutti i cittadini, disoccupati, alla ricerca di lavoro; che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da buona occupabilità e requisiti compatibili con le caratteristiche della domanda di lavoro intercettata.	C1. Raccolta e diffusione curriculum vitae	D.lgs 276/2003 art 15 D.lgs 469/97 art 2 D.lgs 181/2000 art 3	Visibilità del servizio e degli orari Disponibilità di spazi, strumenti e tecnologie per l'erogazione della prestazione: n. postazioni riservate/n. utenti applicativi dedicati per l'incrocio domanda/offerta	Conoscenze Elementi del mercato del lavoro e della normativa di riferimento Agevolazioni, incentivi e benefici Elementi di informatica di base Elementi di base della lingua inglese Elementi base della comunicazione interpersonale Tecniche di gestione del colloquio di selezione Modalità di accesso, utilizzo e consultazione dei sistemi informativi Capacità Scouting delle opportunità di lavoro Identificare i possibili ambiti di inserimento lavorativo in relazione al contesto di riferimento Selezionare le opportunità congrue con i profili delle candidature disponibili Condurre colloqui di selezione Comunicare efficacemente Comportamenti Curare l'efficacia della comunicazione Lavorare in team	Aggiornamento costante delle informazioni Gestione informatizzata	N. CV inseriti in BD	100% dei PDS inviati al servizio I D/O CPI Pilota 50% dei PDS inviati al servizio I D/O nei restanti CPI	100% dei PDS inviati al servizio I D/O in tutti i 42 CPI della regione
					Banca dati Collegamento con sistemi informativi nazionali		Aggiornamento costante informazioni anche attraverso BD programmi specifici (Es. Progetto ROSA per colf e badanti)	Numero di utenti che hanno ricevuto offerte di lavoro	Rispetto al 2009 Incremento del 40% nei 10 CPI pilota, 10% nei restanti CPI	Rispetto al 2011 Incremento del 50% nei 10 CPI pilota, +60% nei restanti CPI

Area di Prestazioni	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Normativa	Requisiti			Masterplan 2007-2013		
					struttura	competenza	processo	Indicatori di risultato	Obiettivi al 31.12.2011	Obiettivi al 31.12.2013
			C3. Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto	D.lgs 276/2003 art 15 D.lgs 469/97 art 2 D.lgs 181/2000 art 3	Postazioni e attrezzatura Banca dati		Verifica dei requisiti professionali richiesti in relazione alle candidature disponibili e accertamento congruità dell'offerta Verifica della disponibilità dell'utente Inserimento nella lista di preselezioni Convocazione colloquio di selezione Definizione della rosa dei candidati ottimali	N. utenti preselezionati N. utenti segnalati alle imprese; N. utenti colloquiati dalla imprese N. utenti inseriti al lavoro *****N. disoccupati che hanno rifiutato un'offerta congrua	Rispetto al 2009 Incremento del 40% nei 10 CPI pilota, 10% nei restanti CPI	Rispetto al 2011 Incremento del 50% nei 10 CPI pilota, +60% nei restanti CPI

Area	Finalità dell'Area	Destinatari	Prestazioni correlate	Normativa	Requisiti			Masterplan 2007-2013		
					Postazioni e attrezzatura Banca dati		Accertamento dei requisiti previsti dalla normativa vigente Pubblicazioni dell'offerta di lavoro Gestione informatizzata	N. Enti PA serviti		
			C.4. Avviamento a selezione presso P.A.	L.56/1987 art.16 DGR 1643/2003						

Regione Puglia – Masterplan dei Servizi per il Lavoro

Area	Finalità	Destinatari	Prestazioni	Normativa	Postazioni e attrezzatura riservata	Requisiti	Come sopra	Come sopra	Numero di utenti che hanno ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione, servizi specialistici; N. di utenti che hanno partecipato a tirocinio, formazione, servizi specialistici	Masterplan 2007-2013	100% dei percettori AA.SS. in tutti i 42 Cpi Regione	100% dei PDS inviati al servizio "PAI e misure di Sostegno" in tutti i 42 Cpi della Regione
			D2 Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante (es. colloqui di gruppo, consulenza per l'auto impiego, bilancio di competenze, tirocini formativi, percorsi e voucher formativi, bonus assunzionali e di conciliazione, etc.) e/o presso centri specialistici sul territorio	D.lgs 181/2000 come mod. da D.lgs 297/2002 DGR 1643/2003 Art. 19 legge 2/2009						70% dei PDS inviati al servizio "Misure di Sostegno" nei 10 CPI Pilota	50% dei PDS inviati al servizio "Misure di Sostegno" nei restanti CPI	

Area di Prestazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Normativa	Requisiti			Masterplan 2007-2013		
					struttura	competenza	processo	Indicatori di risultato	Obiettivi al 31.12.2011	Obiettivi al 31.12.2013
F. Collocamento Mirato	Prestazioni definite nella normativa per il collocamento mirato al fine di valorizzare le capacità della persona promuovendo l'inserimento lavorativo mobilitando la rete di servizi di supporto e le diverse competenze istituzionali.	Tutti i cittadini che rientrano nel target individuato dalla normativa con certificazione della condizione stessa rilasciata dai soggetti competenti, e che sono disoccupati e alla	E1. Iscrizione e colloquio specialistico ai sensi della L.68/99 per la rilevazione delle abilità	L. 68/1999	Postazioni e attrezzatura	Capacità di analisi, orientativa e formativa	Aggiornamento delle graduatorie Gestione delle procedure amministrative Raccordo con la rete dei servizi preposti	N. iscritti N. soggetti presi in carico	50% degli iscritti L. 68 nei 10 CPI pilota 25% degli iscritti L. 68 nei restanti CPI	100% degli iscritti L. 68 nei 42 CPI della regione
			E2. Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L.68		Banca Dati Collegamento Sistemi informativi nazionali	Capacità di analisi di profili professionali e intermediazione	Aggiornamento costante delle informazioni e delle opportunità			

Area	Finalità dell'Area	Destinat	Prestazioni correlate	Normativ	Postazio ne attrezzat a	Requisiti	Monitoragg io degli avviamenti	N. Piani di inserimento attivati	Masterplan 2007-2013	Rispetto al 2011
		ricerca di lavoro	E3. Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68			Capacità di analisi dei bisogni, di progettazio ne, di intermediaz ione		N. Piani di inserimento attivati ***** N. soggetti che hanno ricevuto un'offerta: di formazione, di riqualificazio ne o altra misura di politica attiva ***** N. inseriti al lavoro N. convenzioni di inserimento lavorativo attivate N. convenzioni quadro N. Protocolli Lavoratori	Rispetto al 2009 Incremento del 25% nei 10 CPI pilota, 10% nei restanti CPI ***** 40% degli iscritti L. 68 nei 10 CPI pilota 10% degli iscritti L. 68 nei restanti CPI ***** Rispetto al 2009 Incremento del 25% nei 10 CPI pilota, 10% nei restanti CPI	Rispetto al 2011 Incremento del 40% nei 10 CPI pilota, 20% nei restanti CPI ***** 60% degli iscritti L. 68 nei 10 CPI pilota 30% degli iscritti L. 68 nei restanti CPI ***** Rispetto al 2011 Incremento del 40% nei 10 CPI pilota, 20% nei restanti CPI

Area	Finalità dell'Area	Destinat	Prestazioni correlate	Normativ	Requisiti			Masterplan 2007-2013		
			E4. Gestione dell'elenco e della graduatoria del collocamento mirato e certificazione dello stato		Postazio ne attrezzat a		Aggiorna mento delle graduato rie			

Prestazioni verso Imprese/Datori di Lavoro

Area	Finalità dell'area di prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Normativa	Requisiti			Masterplan 2007-2013		
					struttura	competenza	processo	Indicatori di risultato	Obiettivi al 31.12.2011	Obiettivi al 31.12.2013
F. Accesso e Informazione	Fornire informazioni circa le principali caratteristiche del mercato del lavoro, le diverse forme contrattuali, la normativa di riferimento, politiche attive disponibili, gli incentivi per favorire le assunzioni, gli obblighi specifici di natura amministrativa e i servizi correlati.	Imprese e datori di lavoro in genere	F1. Accoglienza e Informazione: a) informazioni; b) consulenza (proc. Amministrative, normativa, contratti, incentivi, adempimenti Legge 68/99, etc..); c) richiesta di personale (vacancy)	D.Lgs.vo 276/2003, L. 68/99	Adegua-mento alla legge 626/1994; - presenza di servizi e percorsi di accesso facilitato per l'abbattimen- to di barriere architettoniche; Visibilità della struttura esterna e interna: cartellonistica con indicazione di orari, servizi, localizzazio- ni e referenti Collocazione facilmente raggiungibile	Conoscenze Elementi di informatica di base Organizzazione e tipologia dei servizi erogati Contesto socio-economico locale, normativa di riferimento, forme contrattuali e benefici di cui l'impresa può avvalersi. Elementi base della lingua inglese Elementi base della comunicazione interpersonale Elementi di Marketing Capacità Effettuare la presentazione dei servizi all'utente/cliente Interpretare i bisogni dell'utente/cliente Selezionare le informazioni utili e pertinenti ai bisogni espressi Utilizzare materiali informativi di diversa natura (cartacei e informatizzati) e da fonti differenti Rilevare gli elementi anagrafico-descrittivi dell'impresa Comportamenti Trasmettere le informazioni in modo chiaro e comprensibile. Curare l'efficacia della comunicazione	Illustrazione del materiale informativo (cartaceo e multimediale) dell'offerta di servizi e dell'organizzazione e della struttura: aggiornamento settimanale disponibilità di una Carta dei servizi Modalità: • presso i servizi competenti • presso le imprese Campagne informative sull'offerta dei servizi competenti	N. aziende che si sono rivolte spontanea-mente; N. aziende che si sono rivolte al servizio dopo promozione e	Rispetto al 2009 Incremento del 40% nei 10 CPI pilota, 10% nei restanti CPI	Obiettivi al 31.12.2013 1
					Rispetto al 2011 Incremento del 50% nei 10 CPI pilota, 50% nei restanti CPI		Obiettivi al 31.12.2013 3			

		F2. Analisi fabbisogni professionali e formativi	D.Lgs.vo 276/2003	Scheda anagrafica e di rilevazione dei fabbisogni report periodico tipo di figure professionali richieste; report periodico tipologia contratti; report periodico tipo di fabbisogni formativi	Come sopra	Aggiornamento BD; pubblicazione delle vacancies	n. vacancies rilevate e pubblicate	Rispetto al 2009 Incremento del 40% nei 10 CPI pilota, 10% nei restanti CPI	Rispetto al 2011 Incremento del 50% nei 10 CPI pilota, 50% nei restanti CPI
		F3. Consulenza/informazione specialistica: adempimenti amministrativi, incentivi, sgravi e contributi all'assunzione, etc..	D.Lgs.vo 276/2003	Sito internet Postazione attrezzata Materiali informativo specialistico su diritto del lavoro, incentivi, finanziamenti agevolati, etc.	Come sopra	Aggiornamento costante delle informazioni	Numero di imprese a cui sono erogate consulenze su incentivi / sgravi e contrattualistica	Rispetto al 2009 Incremento del 40% nei 10 CPI pilota, 10% nei restanti CPI	Rispetto al 2011 Incremento del 50% nei 10 CPI pilota, 50% nei restanti CPI

Area di Prestazione	Finalità dell'area di prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Normativa	Requisiti			Masterplan 2007-2013		
					struttura	competenza	processo	Indicatori di risultato	Obiettivi al 31.12.2011	Obiettivi al 31.12.2013
LavoroG. Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro	Fornisce soluzioni personalizzate alla finalizzazione della domanda di lavoro (analisi del fabbisogno), al miglioramento dell'efficacia dell'inserimento lavorativo.	Imprese e datori di lavoro in genere	G1. Preselezione/Selezione	D.Lgs.vo 276/2003	Postazioni e attrezzatura Banca dati Collegamento con sistemi informativi e BD nazionali	Capacità di analisi-valutazione di profili professionali Capacità di intermediazione	Individualizzazione candidati Verifica delle segnalazioni / presentazioni delle candidature e Aggiornamento costante delle informazioni	N. imprese che richiedono preselezione N. candidati richiesti N. imprese che hanno ricevuto segnalazione di lavoratori N. imprese che hanno colloquiato lavoratori N. imprese che hanno assunto lavoratori in seguito a intermediazione CPI *****	Rispetto al 2009 Incremento del 40% nei 10 CPI pilota, 10% nei restanti CPI	Rispetto al 2011 Incremento del 50% nei 10 CPI pilota, 50% nei restanti CPI
									*****	***** 5 GG in tutti i 42 CPI della regione

[illegible]

3.2 Collaborazione con altri soggetti della rete

L'evoluzione del sistema dei servizi per il lavoro che la Regione prefigura, prevede la centralità del Servizio pubblico per l'Impiego nell'attuazione di una serie di prestazioni esigibili dal cittadino/utente ai fini di una propria collocazione/ricollocazione o per aumentare le competenze lungo l'arco di vita lavorativa.

Il modello che si propone è quindi di tipo **integrativo e cooperativo** per costruire un panel di opportunità completo in grado di rendere operativo il Piano di Azione individuale ed accompagnare gli utenti, presi in carico dal Cpi, fino alla realizzazione complessivamente delle azioni di politica attiva o di incontro domanda/offerta. Fermo restando l'esistenza di un disegno di rete in cui il Centro per l'Impiego svolga appieno il ruolo centrale di garanzia di prestazioni per ciascun cittadino/utente, è utile richiamare il principio per il quale una rete funziona solo se è chiaro il quadro delle convenienze dei diversi attori chiamati a svolgere funzioni di snodo nelle attività e nell'erogazione di servizi.

Non si può descrivere un efficiente ed efficace network territoriale se non si coinvolgono i soggetti dello sviluppo locale: dalla lettura dei sistemi incentivanti lo sviluppo imprenditoriale si possono cogliere importanti indicazioni per l'orientamento e la finalizzazione delle azioni di politica attiva.

Se si considera poi l'analisi per l'individuazione dei target più a rischio nel trovare occupazione (soprattutto giovani, es. neo-diplomati o neo-laureati, in prima entrata sul mercato del lavoro), la collaborazione tra Cpi e altri soggetti deve svilupparsi anche riguardo al rafforzamento della capacità orientativa in fase di uscita dal sistema formativo, attraverso una maggiore sinergia con gli istituti scolastici secondari superiori per quanto riguarda le informazioni sul Mercato del Lavoro e sulle opportunità occupazionali, la segnalazione di candidature, l'avvio di misure di formazione, orientamento e professionalizzazioni anche attraverso work experience.

Lo sviluppo di un network collaborativo passa attraverso alcune linee guida:

- sviluppo della capacità di profiling degli operatori e conseguente competenza nell'indirizzare l'individuo al percorso più aderente al fabbisogno manifestato durante la prima fase della presa in carico;
- rafforzamento della capacità di lettura degli operatori a qualsiasi titolo in servizio presso il Centro per l'Impiego dell'offerta formativa territoriale;
- maggiore dialogo tra i diversi sistemi informativi dei vari soggetti delle rete territoriale;
- sviluppo di strumenti comuni e scambio di metodologie;
- creazione di momenti di confronto comuni tra i vari attori;

Nell'impostazione generale del Masterplan, la pianificazione della capacità di organizzare la rete passa attraverso il Piano di Implementazione, documento che declinerà provincia per provincia i modelli di cooperazione, sulla base delle indicazioni regionali.

3.3 Il sistema informativo regionale

Con deliberazione, n. 763 del 5/6/2003, esecutiva, la G.R. della Puglia ha autorizzato il Dirigente Responsabile del Settore Lavoro alla sottoscrizione dello schema di convenzione con la Provincia di Milano

per la realizzazione del Progetto di e-government Sintesi, finanziato da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie e dalla Regione Puglia, che ha previsto la realizzazione di un moderno sistema informativo integrato a supporto delle attività amministrative e dei servizi erogati dai Centri per l'impiego.

Il progetto ha realizzato, e risulta tutt'ora in fase di implementazione, il livello provinciale del Sistema Informativo Lavoro (SIL) e dei moduli necessari all'interconnessione e alla collaborazione applicativa col sistema informativo regionale e nazionale. Il SIL garantisce l'accesso integrato alle informazioni e ai servizi inerenti il mercato del lavoro e a tutte le attività gestionali di competenza delle Province nell'ambito dell'impiego; punta al miglioramento dell'efficienza e della qualità dei servizi per l'impiego attraverso l'adozione di strumenti e tecnologie adeguate e standardizzate a livello regionale e allo sviluppo e ottimizzazione di nuovi servizi per cittadine e cittadini e le imprese.

In particolare tra gli aspetti innovativi rientrano:

- navigazione efficace nei siti collegati e unificati con la medesima interfaccia di navigazione e di struttura di accesso, in particolare per l'attività di matching fra domanda e offerta di lavoro e la ricerca di offerte formative;
- visione di un sistema di tipo MyPortal personalizzato da parte del cittadino e dell'impresa, in cui l'utente vede servizi personalizzati rispetto alle proprie esigenze lavorative e formative;
- collegamento tra mondo del lavoro, della formazione e dell'istruzione, coinvolgendo enti accreditati per la formazione, quali università e istituti di formazione;
- introduzione di sistemi di autenticazione e sicurezza dei dati basati su firma elettronica e sistemi di identificazione elettronica (carta di identità elettronica e carta nazionale dei servizi);
- protocollazione contestuale di tutti gli atti che vengono acquisiti o trasmessi per via telematica;
- monitoraggio delle informazioni al fine di individuare indicatori da utilizzare per il controllo del sistema.

Gli aspetti innovativi realizzano funzionalità avanzate per i servizi all'impiego. Le funzionalità sono innovative da un punto di vista organizzativo (migliorano e rendono più efficiente il rapporto fra Pubblica Amministrazione, cittadini e imprese, attraverso servizi di valore aggiunto) e tecnologico, intervenendo sulla infrastruttura applicativa e di rete.

Grazie all'interoperabilità del sistema a livello interprovinciale e alla sua integrazione a livello regionale e nazionale consente tra l'altro:

- la raccolta, l'aggiornamento, la trasmissione immediata ai soggetti coinvolti di dati e di documenti sia relativi a domanda e offerta di lavoro, sia agli adempimenti amministrativi.

Nell'ambito del lavoro il sistema garantisce:

- gestire le procedure amministrative che fanno capo alle Province e ai Centri per l'Impiego
- supportare le politiche attive per il lavoro (accoglienza, orientamento, incontro domanda/ offerta di lavoro) in ambito provinciale e in collegamento con l'ambito nazionale.

Oltre al lavoro, il sistema garantisce altresì:

- anagrafe regionale dell'obbligo formativo;
- formazione per la promozione di corsi di formazione professionale a diversi livelli;
- corsi di aggiornamento in modalità di e-learning;
- accesso ai servizi in modalità multicanale (servizi di call center e web).

Gli aspetti di base perseguono obiettivi di carattere amministrativo relativi a:

- snellimento e semplificazione degli iter burocratici previsti dalla legge in tema di servizi all'impiego, in ottemperanza alle norme in vigore e a quelle in via di attuazione;
- progettazione, sviluppo e reingegnerizzazione del sistema di gestione dei servizi per il mercato del lavoro, attraverso la valorizzazione e il recupero del patrimonio informativo e applicativo esistente;
- interoperabilità fra sistemi dei Centri per l'Impiego provinciali per gestire il flusso informativo e raccordare i diversi sottosistemi;
- trasmissione delle comunicazioni obbligatorie con supporto telematico.

L'obiettivo è di promuovere sul territorio una corretta e efficace integrazione fra i servizi all'impiego, politiche attive del lavoro, politiche formative ma, prima fra tutte, l'incontro domanda/offerta di lavoro.

3.4 Il sistema di monitoraggio

Il monitoraggio costituisce uno strumento di fondamentale importanza che permette la rilevazione dei principali aspetti qualitativi e quantitativi del funzionamento e dell'erogazione dei servizi, ed è indispensabile per analizzare l'utilizzazione delle risorse, l'efficacia delle unità operative, la capacità di rispondere ai fabbisogni degli utenti e dei territori. Solo attraverso una analisi di questo tipo si possono metter in atto i necessari processi di miglioramento del sistema dei servizi per il lavoro. Rappresenta, inoltre, un momento di confronto tra chi fornisce i servizi e chi li riceve.

Per questa finalità nell'ambito del Masterplan sono individuati indicatori quantitativi per lo sviluppo e la gestione del sistema di monitoraggio e di supporto delle decisioni.

A titolo esemplificativo si propone un primo set e fac simile di scheda di rilevazione mensile dei dati da rilevare per ciascun CPI:

[illegible]

[illegible]

[illegible]

3.5 La qualificazione delle risorse umane

La qualificazione del sistema dei servizi per il lavoro anche attraverso un percorso condiviso con le Province che porta alla progressiva qualificazione, riqualificazione e aggiornamento del personale impegnato nei servizi.

Imprescindibile è l'utilizzo della leva della formazione continua degli operatori per accompagnare il processo di ammodernamento dei servizi del mercato del lavoro e intende adottare e promuovere l'utilizzo di tecniche attive di coinvolgimento del personale e dei dirigenti.

La Regione promuoverà quindi, nell'ambito degli indirizzi del presente Masterplan, la realizzazione di un **investimenti sulle risorse umane** che sarà oggetto di confronto del **Tavolo tecnico del Masterplan**, e di cui, in questa sede, vengono esplicitate alcune *linee di indirizzo*:

- la Regione intende dotarsi di un sistema permanente di aggiornamento e formazione in sinergia con programmi formativi di Italia Lavoro e del FORMEZ;
- l'azione di qualificazione riguarderà **tutti gli operatori** nei differenti Centri Territoriali per l'Impiego;
- il quadro delle azioni di formazione/scambio/aggiornamento partirà da **fasi di assessment** delle competenze in possesso e attualmente esercitate dalle risorse umane;
- le attività di formazione dovranno essere progettate **in coerenza con le Aree di Servizi/Prestazioni** (e i relativi standard) individuate in questo documento.

4. AZIONI DEL MASTERPLAN PER LO SVILUPPO DEI SPI

Nel seguente capitolo sono sviluppate le azioni necessarie alla realizzazione sul campo delle linee evolutive previste nel capitolo precedente.

In particolare l'attenzione è rivolta agli obiettivi di sistema a medio e lungo periodo, considerando che quelli di risultato collegati all'attivazione dei singoli servizi/prestazioni sono già stati declinati nel precedente capitolo; le azioni per la realizzazione del masterplan (con particolare riferimento alle azioni verso la domanda ed al profilo dell'**Account SPI verso le imprese**); la definizione delle risorse e sostenibilità del sistema; i piani di implementazione Provinciali ed il sistema di premialità collegate al raggiungimento degli obiettivi da parte dei SPI provinciali.

4.1 Obiettivi di sistema a medio periodo (2011 con verifica 2010) e a lungo (2013 rimodulabili sulla base dei risultati conseguiti al 2011)

Occorre premettere che in sede di redazione del masterplan gli obiettivi hanno carattere esclusivamente quantitativo; ciò in funzione della maggiore misurabilità. L'aspetto qualitativo, della qualità dei servizi, sarà oggetto di approfondimento in sede di redazione dei piani di implementazione provinciale.

Se gli obiettivi di servizio al 2011 ed al 2013 riguardano il raggiungimento degli standard prestazionali dai servizi per l'impiego della Regione Puglia e sono stati descritti nel capitolo 4, quindi sono attinenti alla parte *core* del Masterplan, gli obiettivi di sistema riguardano il complesso delle politiche e dei servizi per il lavoro regionali nella loro interezza e costituiscono il **presupposto infra/strutturale e di contesto** affinché gli obiettivi prestazionali di risultato vengano raggiunti.

Per il raggiungimento degli obiettivi di sistema è necessario che entro il 2010 funzioni a pieno regime il sistema di Governance interno, esterno ed interistituzionale, rappresentato dal Tavolo di accompagnamento e dalla Conferenza di Servizio, in modo che si possa entro il 2011 formulare modifiche consapevoli e conseguenti agli obiettivi di lungo periodo per la messa a regime dei Servizi di cui al capitolo precedente.

Gli obiettivi di sistema vengono descritti nella seguente tabella e sono declinati per un indicativo grado di priorità.

N	Obiettivi di sistema	31.12.2011	31.12.2013
1	Adeguamento infrastrutturale dei CPI regionali (spazi/attrezzature) alle funzioni/prestazioni previste ed alle esigenze dei clienti/utenti e dei clienti/imprese	n. 10 CPI pilota adeguati	n. 42 CPI, n. 6 province
2	Adeguamento organizzativo delle risorse umane (con particolare riferimento alle <u>missioni extra-sede di lavoro</u> per gli account e il personale di contatto con l'utenza)	n. 10 CPI pilota e n. 2 Province	n. 6 Province e n. 42 CPI
3	Adeguamento del sistema informativo lavoro regionale e locale alla normativa esistente (D.Lgs. 297/2002, DGR 1643/2003, D.Lgs. 276/2003; L. 2/2009, etc.), alle funzioni/prestazioni previste dal presente Masterplan e dal nuovo sistema di monitoraggio e valutazione dei servizi per l'impiego pugliesi.	SIL ADEGUATO	SIL ADEGUATO
4	Raccordo funzionale e a livello informativo del sistema dei Servizi per	Raccordo	Raccordo

N	Obiettivi di sistema	31.12.2011	31.12.2013
	il Lavoro regionali e provinciali con il sistema della Formazione Professionale regionale e provinciale	Tecnico operativo	tecnico operativo
5	Utilizzo del Catalogo della Formazione Professionale da parte dei CPI	Catalogo utilizzato e integrato al SIL	Catalogo utilizzato e integrato al SIL
6	Costituzione di una Rete Organica Regionale formalizzata dei Servizi per il Lavoro orientata alla collaborazione con altri enti/agenzie territoriali della filiera dei servizi per il lavoro regionali e provinciali (es. INPS regionale e provinciali, INAIL regionale e provinciali, DRL, DPL, Comuni e Informagiovani comunali, Servizi Sociali, Università, Ufficio Scolastico Regionale e Provinciali, Istituti scolastici superiori, Enti Bilaterali, Enti di Formazione, Associazioni Imprese e CCIAA, OO.SS., Consulenti del Lavoro, Intermediari Privati, Servizio sanitario Regionale e ASL, Associazioni del Terzo Settore e Cooperative Sociali, Amministrazione Penitenziaria in relazione alla transizione carcere-lavoro, Ufficio della Consigliera di Parità, etc.).	N. 50 soggetti convenzionati (totale regionale)	N. 200 soggetti convenzionati (totale regionale)
7	Adozione, nell'ambito del collocamento mirato, del sistema di Classificazione Internazionale del Funzionamento, Disabilità e Salute	n. 10 CPI pilota e n. 2 Province	n. 6 Province e n. 42 CPI
8	Adozione della Carta dei Servizi Pubblici per l'Impiego delle 6 province	n. 10 CPI pilota e n. 2 Province	n. 6 Province e n. 42 CPI
9	Adozione di in Sistema di Promozione e Marketing, Comunicazione e Verifica della Soddisfazione di cittadini e imprese dei Servizi per l'Impiego	n. 10 CPI pilota e n. 2 Province	n. 6 Province e n. 42 CPI
10	Tecnologie a supporto del colloquio di orientamento (Bilancio di competenze) collegate alla stipula del Patto di Servizio	n. 42 CPI	n. 42 CPI
11	Tecnologie per l'informatizzazione delle informazioni rilevate nel PAI - Piano d'Azione d'Individuale	n. 42 CPI	n. 42 CPI
12	Realizzazione di 6 Osservatori Provinciali del Lavoro in grado di produrre report trimestrali sulla domanda e sull'offerta di lavoro anche attraverso l'elaborazione delle COB	n. 2 OML provinciali	n. 6 OML provinciali

4.2 Azioni (con particolare riferimento alle azioni verso la domanda ed al profilo del dell'Account SPI verso le imprese)

Le azioni di potenziamento dei Servizi Pubblici per l'Impiego per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal presente Masterplan riguarderanno prioritariamente l'orientamento/profiling, l'accompagnamento al lavoro e la promozione di percorsi di politica attiva del lavoro verso i cittadini, la lettura ed elaborazione dei dati rispetto alla domanda e offerta, ma soprattutto i servizi di accounting verso le imprese.

L'esperienza sin qui fatta ha condotto a ripensare l'erogazione dei servizi alla domanda e all'offerta, particolarmente sbilanciata sul fronte dell'offerta, con l'individuazione di servizi alle imprese che mirino alla soddisfazione del "cliente/utente" come condizione necessaria alla propria esistenza.

Di conseguenza per i Servizi pubblici per l'impiego si rende necessario istituire servizi dedicati alle imprese favorendo sia l'integrazione con servizi preesistenti rivolti all'offerta di lavoro che lo sviluppo di sinergie con le politiche e azioni legate all'autoimprenditorialità.

La progettazione di tali servizi non si riduce alla definizione delle possibili soluzioni tecniche ma implica un percorso metodologico che si sviluppa secondo due assi di intervento:

- quello incentrato sugli aspetti organizzativi dei servizi e delle strutture;
- quello che agisce sull'elemento umano del sistema, cioè sullo sviluppo del capitale intangibile rappresentato dalle conoscenze, capacità e comportamenti degli individui.

Aspetto organizzativo. Il modello *organizzativo-gestionale previsto* nel presente documento contiene gli elementi che si reputano necessari per il funzionamento dell'area "servizi alle imprese".

Il modello presenta due macro fasi:

- **Promozione** del servizio e acquisizione del cliente/utente datore di lavoro;
- **Erogazione** servizi ed **assistenza** ai datori di lavoro.

La fase di promozione raccoglie tutte le attività finalizzate ad attivare il **primo contatto** con le aziende per illustrare i servizi offerti dal CPI e a rilevare i loro fabbisogni occupazionali e professionali; alla fase di erogazione, invece, fanno capo tutte le attività relative **all'espletamento dei servizi** messi a disposizione dal CPI.

Quindi la prima macrofase è caratterizzata dalla rilevazione dei bisogni delle aziende, la seconda evidenzia le modalità di soddisfazione degli stessi.

Le due macrofasi possono essere singolarmente esaminate distinguendo due tipologie di attività:

- attività in **back office**, realizzate cioè senza un contatto diretto con l'utente/cliente ma funzionali alla erogazione dei servizi,
- attività in **front office**, destinate ad interagire direttamente con il cliente del servizio.

Il modello contiene anche il riferimento agli strumenti utili alla realizzazione delle attività nonché ai tempi di erogazione del servizio, determinanti per garantire un servizio di qualità.

La prima macro fase prevede a sua volta due fasi:

- Definizione della rete degli attori del mercato del lavoro locale ed individuazione delle aziende target
- Promozione del servizio

Si inizia dall'individuazione delle aziende verso cui indirizzare le attività promozionali e prevede due attività, entrambe realizzate in back office:

- **Analisi del mercato del lavoro locale ed individuazione degli operatori** condotta mediante l'organizzazione e la sistematizzazione dei dati e delle informazioni sugli operatori del mercato del lavoro locale di competenza del CPI, soprattutto a livello provinciale. Il risultato dell'analisi è un quadro di tutti gli attori presenti a livello locale che costituiscono la potenziale rete su cui il CPI potrà definire il target verso cui attivare il sistema relazionale e identificare i possibili soggetti capaci di influenzare le scelte delle imprese, con riferimento ai servizi offerti dal CPI e con i quali è necessario sviluppare una relazione di integrazione e collaborazione.
- **Individuazione imprese da contattare** identificando le aziende in fase di sviluppo o espansione, verso cui indirizzare le attività di promozione, poiché potenzialmente più interessate alla fruizione dei servizi offerti dai CPI. Questa fase assume un'importanza fondamentale: infatti un'analisi attenta ed una lettura integrata delle informazioni e dei dati a disposizione del CPI, consentono di individuare il target di aziende che offrono maggiori possibilità occupazionali ovvero quelle che meglio accoglierebbero le azioni di promozione.

Questa attività si svolge in tre momenti:

- *Segmentazione della domanda* – mappatura/classificazione delle aziende presenti sul territorio secondo i seguenti criteri: area geografica, categoria di appartenenza, settore, n. di dipendenti, fatturato, ecc. oggetto dell'intervento promozionale.
- *Individuazione dei segmenti produttivi più dinamici e in fase di espansione* – sulla base delle informazioni e dei dati raccolti (settori produttivi in espansione – ricavabili dall'analisi dei dati relativi alle comunicazioni obbligatorie - tendenze occupazionali, contesti territoriali coinvolti in iniziative di sviluppo locale, patti territoriali, distretti industriali, parchi tecnologici, aree di insediamento di attività commerciali, ecc.) vengono individuati i bacini produttivi maggiormente attivi, che costituiranno le aree verso cui attivare, in maniera prioritaria, le azioni di promozione dei servizi per l'acquisizione del cliente e la relativa fidelizzazione.
- *Individuazione imprese da contattare* – Dalle aree cd. dinamiche o in espansione saranno individuate le aziende che si intende raggiungere con l'azione di promozione.

La promozione dei servizi, rappresenta il punto di forza del modello, poiché segna il passaggio evolutivo del CPI verso un ruolo *proattivo*. In questa nuova veste il servizio non solo rivolge la propria attenzione al cliente-impresa, ma si muove verso lo stesso, incontrandolo direttamente ed individualmente, per:

- informarla sui nuovi servizi offerti senza costi per l'impresa;
- nel contempo rilevarne le necessità e le richieste alle quali dare risposta con soluzioni concrete e ad alto valore aggiunto.

Funzionali all'incontro in azienda sono una serie di attività preparatorie:

- predisposizione lettera di presentazione dei servizi del CPI ;
- realizzazione del materiale informativo/promozionale sui servizi all'impiego;
- invio lettera di presentazione ;
- contatto telefonico, questa rappresenta la prima attività in front office, ed è finalizzata a valutare l'interesse dell'azienda verso il servizio proposto, fornire le prime informazioni e fissare un eventuale

appuntamento. ***Dalla data di invio della lettera al contatto telefonico delle aziende devono intercorrere al massimo 7 giorni lavorativi.***

L'incontro in azienda rappresenta il momento più importante e delicato della fase promozionale, poiché è quello che porterà all'acquisizione del cliente impresa.

Obiettivi dell'incontro sono:

- portare l'impresa a conoscenza del ruolo ricoperto e delle funzioni svolte dal CPI, facendo luce su possibili equivoci (es. i CPI non hanno alcuna funzione ispettiva o di controllo)
- promuovere i servizi che il CPI può offrire, rilasciando ed illustrando il materiale informativo/promozionale
- avviare la prima rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi dell'azienda (attività che sarà descritta in seguito).

Tutte le informazioni saranno raccolte in una scheda anagrafica aziendale di rilevazione del fabbisogno.

La scheda anagrafica aziendale di rilevazione del fabbisogno sarà unica per l'intero territorio regionale, in modo da garantire alle aziende la possibilità di utilizzare un unico strumento per segnalare i propri fabbisogni.

Questa fase si conclude con la sottoscrizione di una **convenzione di servizio- patto di servizio**. Questo documento, benché non generi alcun tipo di vincolo per l'azienda, ha come scopo di formalizzare l'instaurazione del rapporto CPI/azienda e garantire a quest'ultima una serie di servizi accessori (es. ricevimento della news letter, contenente informazioni ed aggiornamenti sulla normativa nazionale o regionale in materia di lavoro, su incentivi all'assunzione ed altre opportunità; possibilità di richiesta di profili e consulenza on-line).

Tutte le informazioni acquisite e gli aggiornamenti rilevati saranno utilizzati per aggiornare la Banca dati aziende/attori del mercato del lavoro.

Alla fase di promozione seguono le attività rientranti nell'area **"accoglienza/informazioni"**: questo rappresenta un momento importante, perché l'azienda entra in contatto con il servizio, la capacità di quest'ultimo di accogliere con professionalità l'azienda e di fornire le prime informazioni in modo chiaro ed esaustivo rappresenta sicuramente un buon biglietto da visita.

L'azienda può essere nuova e rivolgersi al CPI a seguito della campagna promozionale ovvero poiché interessata da altri canali, in questo caso viene formalizzato il rapporto mediante sottoscrizione della convenzione/patto di servizio, nel caso di azienda già "cliente" si provvede al richiamo in banca dati ed ad eventuale aggiornamento delle informazioni già archiviate.

I motivi per cui l'azienda si rivolge al servizio possono essere diversi:

- consulenza amministrativa o specialistica (normativa sul lavoro, incentivi all'assunzione, ecc)
- per la richiesta di specifiche figure professionali.

In ogni caso il servizio di accoglienza eroga le prime informazioni rinviando l'azienda/datore di lavoro al servizio specialistico (Consulenza informazioni specialistica, preselezione).

Altro momento molto delicato è l'**analisi dei bisogni professionali e formativi**. L'attività viene realizzata attraverso colloqui e interviste che possono essere fatte presso l'azienda, in occasione della promozione del servizio, o presso i CPI a seguito della fase di accoglienza. L'obiettivo è identificare, in modo chiaro e specifico, quelli che sono fabbisogni professionali e/o formativi dell'azienda, in modo da individuare i reali bisogni e predisporre una ricerca mirata in grado di soddisfare il più possibile gli stessi.

A tal fine, l'attività di rilevazione dovrebbe essere molto attenta alle nuove figure professionali richieste dal mercato, ponendo molta attenzione alle esigenze dell'azienda per quanto riguarda le caratteristiche del profilo professionale dalle stesse richiesto nonché supportandole nella individuazione del profilo quando le stesse non siano in grado. Le aziende interessate, al fine di dare la massima pubblicità alle proprie richieste di personale, possono richiedere al CPI di inserire gli annunci di lavoro presso la loro area di autoconsultazione e sul sito della provincia.

Ove la richiesta non dovesse essere evasa entro un congruo periodo di tempo, il CPI può darne diffusione presso gli altri CPI della regione nonché sulle maggiori testate e canali di promozione locali.

La fase di analisi è propedeutica a quella di **preselezione e selezione**. Questa fase rappresenta il punto di incontro tra i servizi al cittadino e servizi alle imprese/datori di lavoro e costituendo il centro per soddisfazione dei bisogni esplicitati dai due utenti (trovare una occupazione per il primo e trovare una professionalità adatta alle proprie esigenze per il secondo).

A seconda delle richieste dell'azienda il CPI garantisce:

- l'individuazione in raccordo con il servizio all'offerta, dei profili da inviare in azienda per l'assunzione;
- la **preselezione** verificando la disponibilità dei lavoratrici e lavoratori, dei profili da avviare a selezione presso l'azienda. In questo caso il CPI come servizio accessorio può offrire all'azienda locale il supporto per la fase di selezione dei candidati.

In ambedue le ipotesi su richiesta dell'azienda, il CPI può definire il percorso (tipo di contratto, agevolazioni e incentivi) più idoneo all'inserimento del candidato. La qualità del servizio è determinata oltre che dalla bontà del servizio stesso, in questo caso rappresentata da candidati con profili il più possibile prossimi alle richieste delle aziende, **anche dai tempi di erogazione**. A tal fine tra la richiesta dell'azienda e l'invio dei profili non possono intercorrere più di cinque giorni lavorativi, salvo diverso accordo con l'azienda per specifiche figure professionali.

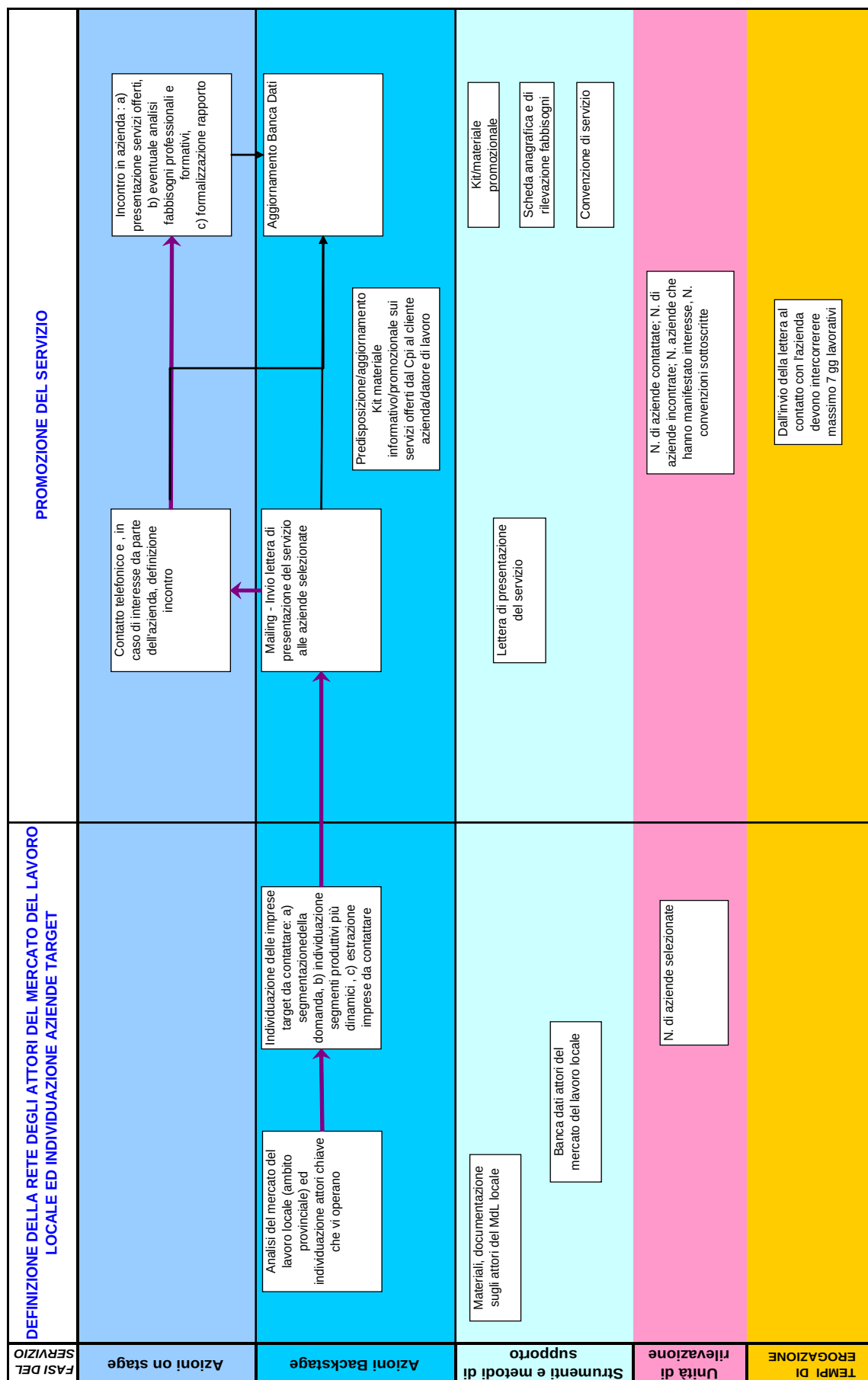
L'ultimo ambito di attività è la **consulenza/informazione specialistica** attività diretta a consentire all'utente impresa l'accesso ad informazioni utili ad affrontare problemi inerenti rapporti di lavoro in essere o da costituire. Occorre che la risposta sia fornita nel più breve tempo possibile.

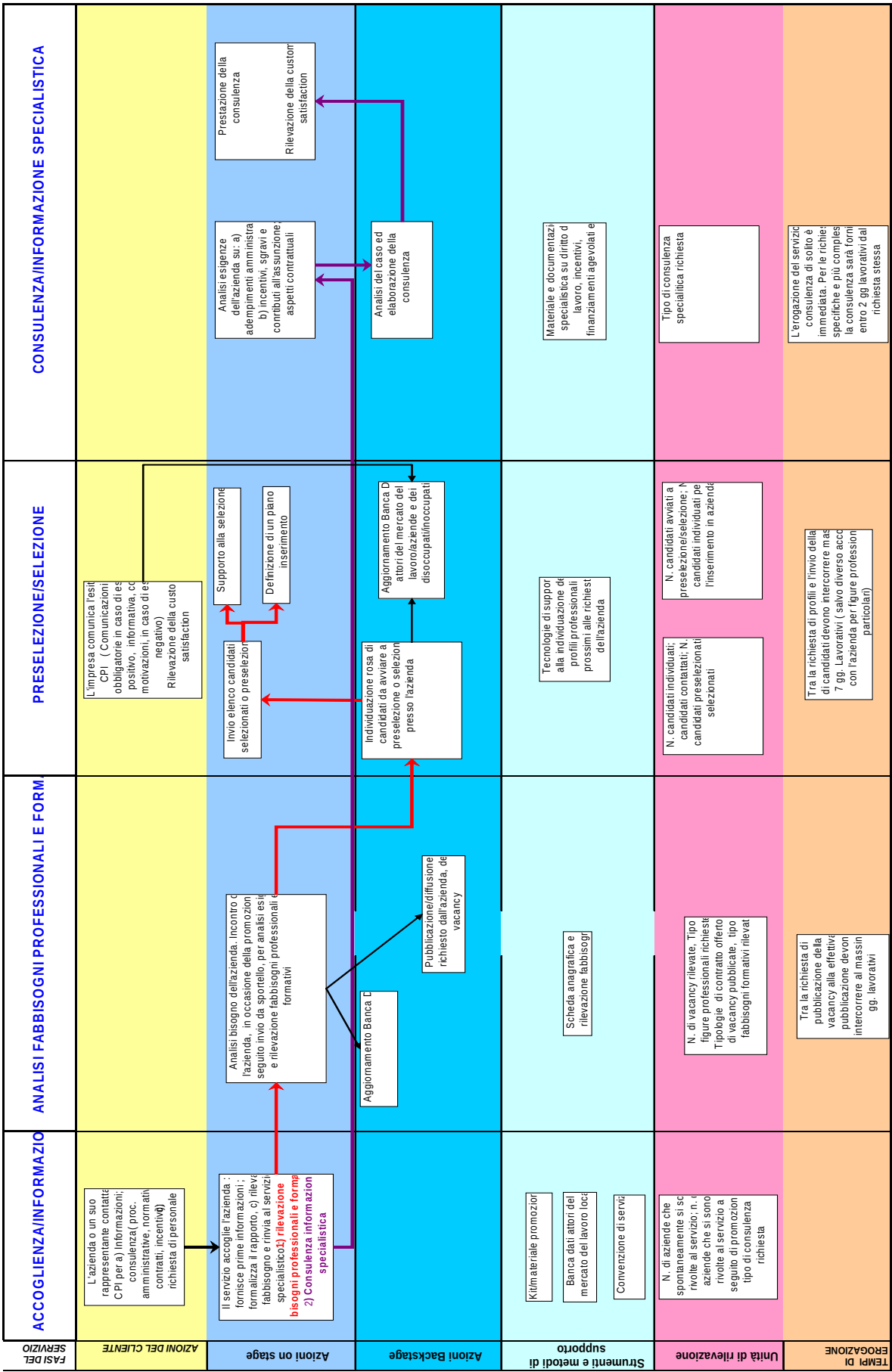
L'elemento umano. Il processo di informazione e consulenza alle imprese identificato e finalizzato a proporre il "pacchetto di servizi" erogabili dal CPI -- e più in generale dal Servizio Lavoro -- ed acquisire/fidelizzare un cliente - impresa è stato suddiviso nelle seguenti cinque fasi principali:

- definire il segmento e il piano;
- informare e contattare;
- illustrare il servizio e acquisire il cliente;
- produrre il servizio;
- valutare.

Necessità di una figura in possesso di competenze afferenti la sfera relazionale quali comunicazione efficace, ascolto attivo, empatia, assertività, autorevolezza e negoziazione, lavoro in gruppo, individuazione e risoluzione problemi.

La conoscenza e capacità d'uso delle moderne tecnologie informatiche/telematiche a livello utente rappresentano le competenze di base che ne completano il profilo.





4.3 Piani di implementazione provinciali

Se nel capitolo 3 sono stati indicati gli obiettivi di servizio dei Servizi Pubblici per l'Impiego e nel paragrafo 3.1 sono stati declinati gli obiettivi di sistema il cui conseguimento è presupposto per raggiungere i risultati di servizio, **quindi è stato definito in linea di massima “cosa” la Regione Puglia intende realizzare in merito ai Servizi per l'impiego, i Piani di Implementazione provinciali dei Servizi (Piani Provinciali) hanno l'obiettivo di definire “come” questi obiettivi debbano essere raggiunti sotto il profilo gestionale.**

Posto che gli obiettivi di servizio e di sistema rappresentano il livello minimo da raggiungere a livello regionale, ossia la soglia minima di accettabilità delle prestazioni da parte di cittadini e imprese, il Piano Provinciale recepisce gli standard regionali ed, eventualmente, li declina/sviluppa a livello provinciale ma **esclusivamente in un'ottica migliorativa quali-quantitativa delle prestazioni da rendere disponibili.**

Parte rilevante dei Piani di Implementazione dei Servizi è anche la definizione del **modello provinciale di cooperazione pubblico-privato** tra soggetti che a vario titolo si occupano di mercato del lavoro, istruzione, formazione e servizi alle imprese nel territorio di competenza.

I Piani Provinciali declinano, quindi, a livello territoriale le seguenti tematiche:

- ❑ **Standard**
- ❑ **Metodologie e Strumenti,**
- ❑ **Formazione e Trasferimento,**

Il Percorso per il miglioramento del sistema dei servizi per il lavoro potrà essere articolato nelle seguenti fasi: *analisi dello stato attuale; definizione delle aree di miglioramento; progettazione partecipata; realizzazione, monitoraggio.*



Fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra sarà il **legame** che occorrerà assicurare:

- tra l'erogazione dei Servizi a cittadine e cittadini/utenti dei Centri per l'Impiego;
- e l'attuazione delle Politiche Attive del Lavoro.

Ciò potrà avvenire per singole priorità (ad. es. relativamente al servizio verso la domanda, alle azioni relative a ridurre il divario di genere nel mercato del lavoro locale, etc..), per target di lavoratrici/ri (ad. es. il servizio di reimpiego verso i lavoratori percettori di aa.ss. ai servizi ed alle politiche di conciliazione verso le donne in ingresso nel mercato del lavoro, etc..), ovvero attraverso altri parametri che si renderanno evidenti durante la fase di sviluppo del piano.

Nell'ambito del Piano di Implementazione dei Servizi le Province potranno avvalersi oltre che del supporto del Servizio Politiche Attive per il Lavoro della Regione Puglia, delle Agenzie Italia Lavoro e FORMEZ, le quali nell'ambito del Programma Operativo Nazionale FSE ob. 1 CONVERGENZA "Governance e Azioni di sistema" a titolarità del Ministero del Lavoro, offrono assistenza tecnica a titolo non oneroso alle Regioni ed alle Province per il miglioramento della qualità, efficienza ed efficacia delle istituzioni del mercato del lavoro.

Per la redazione del Piano di Implementazione Provinciale sarà necessario costituire un **gruppo di lavoro**, le cui attività saranno oggetto di concertazione con il Partenariato Socio-economico-istituzionale (compreso l'Ufficio della Consigliera di Parità), presso le Amministrazioni provinciali composto dall'Assessore Provinciale e dal Dirigente del Settore Politiche del Lavoro e della Formazione professionale, del Referente del Coordinamento dei Cpl, dai rappresentanti di Italia Lavoro e del Formez (per la parte relativa al monitoraggio dello stato dei servizi). Per singoli ambiti tematici, seguendo la logica **partecipativa e concertativa**, il gruppo di lavoro potrà essere allargato ad altri partecipanti.

Nel dettaglio il Piano di Implementazione dei Servizi da redigere per ciascuna delle sei province pugliesi viene declinato nella tabella che segue.

[illegible]

MODELLO DEL PIANO DI IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI PROVINCIALE												
(da redigere per ciascuna delle 6 Province)												
N	Fase	N	Attività	Attori coinvolti								
				Regione Puglia	Ass. prov.le	Coord. Prov.le CPI	Servizio Prov.le FP	Responsabili CPI	Operatori CPI	Altri soggetti MDL	Italia Lavoro	ECOME7
3	Realizzazione degli Interventi per il Miglioramento dei Servizi	3.1	AVVIO DEL SERVIZIO "OSSERVATORIO PROVINCIALE DEL MERCATO DEL LAVORO" anche attraverso la valorizzazione dei Dati Amministrativi (modello di monitoraggio dei dati amministrativi – DSS)									
		3.2	AVVIO della RIORGANIZZAZIONE DEI CPI ANCHE ATTRAVERSO L'INDIVIDUAZIONE DI EVENTUALI SERVIZI SPECIALISTICI PER TARGET di utenti (inoccupati/disoccupati di lunga durata; donne in reinserimento, Beneficiari di Ammortizzatori Sociali, Diplomati e Laureati, Soggetti svantaggiati e molto svantaggiati (ex Reg. CE 800/2008, disabili, ex detenuti, etc.), immigrati.									
		3.3	REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI DI FORMAZIONE E TRASFERIMENTO attraverso modalità blended e on the job (questa linea di attività dovrà prevedere un focus sui Servizi alle imprese indicata nel Masterplan come priorità Regionale)									
		3.4	SPERIMENTAZIONE E MESSA A REGIME DELLE MODALITÀ DI RACCORDO PUBBLICO PRIVATO del sistema dei Servizi per il Lavoro per migliorare la qualità dei servizi e delle politiche attive erogate a cittadini e imprese									
		3.5	ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI INCENTIVI E PREMIALITÀ anche in riferimento al D. Lgs. 15/2009 (c.d. "Riforma Brunetta")									
4	Monitoraggio delle azioni	4.1	La realizzazione dell'intervento sarà oggetto di attività di MONITORAGGIO che, attraverso report in itinere, consentirà alla Regione e alle Province una puntuale valutazione degli effetti e dei risultati degli interventi di miglioramento intrapresi									

5. STANDARD DI RIFERIMENTO DI DURATA DELLE PRESTAZIONI

Nelle tabella che segue viene riportata la durata delle prestazioni da erogare ai soggetti utenti dei Servizi per il Lavoro nella Regione Puglia. La durata è espressa in minuti.

UTENZA	AREA PRESTAZIONALE	PRESTAZIONE	DURATA PER TARGET				
			Inoccupati e disoccupati (D. Lgsv. 181/00)	Beneficiari Accordo Stato_Regioni 12.02.2009 e art. 19 L. 2/2009	Lavoratori "svantaggiati" e "molto svantaggiati" di cui al Reg. Regione 2/2009 ¹	Adolescenti in Diritto Dovere Istr. e Formaz.	Disabili (L. 68/99)
	A. Area Accesso ed Informazioni	A1. Informazione e Auto consultazione sui servizi disponibili e modalità di accesso	30	120 ²	45	45	30
		A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi					
		A3. Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali					
		A4. Gestione immediata disponibilità (DID) e scheda anagrafica professionale			30	30	30
CITTADINE/ CITTADINI							

¹ L'art. 12 comma 4 e 5 del Regolamento Regionale n. 2 del 09.02.2009 definisce "lavoratore svantaggiato" chiunque rientri in una delle seguenti categorie:a) chi non ha un impiego regolarmente retribuito da almeno sei mesi ; b) chi non possiede un diploma di scuola media superiore o professionale; c) lavoratori che hanno superato i 50 anni di età; d) adulti che vivono soli con una o più persone a carico; e) lavoratori occupati in professioni o settori caratterizzati da un tasso di disparità uomo-donna che supera almeno del 25 % la disparità media uomo-donna in tutti i settori economici dello Stato membro interessato se il lavoratore interessato appartiene al genere sottorappresentato; f) membri di una minoranza nazionale all'interno di uno Stato membro che hanno necessità di consolidare le proprie esperienze in termini di conoscenze linguistiche, di formazione professionale o di lavoro, per migliorare le prospettive di accesso ad un'occupazione stabile; Per "lavoratore molto svantaggiato" si intende lavoratore senza lavoro da almeno 24 mesi.

² In conformità con quanto previsto dalla DGR 303 del 09.02.2010 "Linee Guida per l'Attuazione di Misure di Politica attiva a favore dei lavoratori oggetto dell'Accordo Stato – Regioni del 12.02.2009" valido per le annualità 2009-2010, la prestazione corrisponde al Servizio A1.1 (Colloquio di accoglienza primo livello) che prevede tra l'altro la stipula della DID e del Patto di Servizio.

UTENZA	AREA PRESTAZIONALE	PRESTAZIONE	DURATA PER TARGET				
			Inoccupati e disoccupati (D. Lgsv.o 181/00	Beneficiari Accordo Stato_Regioni 12.02.2009 e art. 19 L. 2/2009	Lavoratori "svantaggiati" e "molto svantaggiati" di cui al Reg. Reg.le 2/2009	Adolescenti in Diritto Dovere Istr. e Formazione	Disabili (L. 68/99)
CITTADINE/ CITTADINI	B. Profiling/ Valutazione del caso individuale	B1. Colloquio di orientamento ex D. LGS. 297/2002 e DGR. N. 1643/2003	60		75	90	
		B2. Patto di servizio (PDS)					
	C. Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro	C1. Raccolta e diffusione curriculum vitae	30		45	45	45
		C2. Ricerca e segnalazione delle vacancies	30		45	45	45
		C3. Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto	180	90 ³	210	210	210
		C.4. Avviamento a selezione presso P.A.	120	120	120	120	120

³ In conformità con quanto previsto dalla DGR 303 del 09.02.2010 "Linee Guida per l'Attuazione di Misure di Politica attiva a favore dei lavoratori oggetto dell'Accordo Stato – Regioni del 12.02.2009" valido per le annualità 2009-2010, la prestazione corrisponde al Servizio A3.1 Scouting Aziendale e ricerca attiva individuale

UTENZA	AREA PRESTAZIONALE	PRESTAZIONE	DURATA PER TARGET				
			Inoccupati e disoccupati (D. Lgsvo. 181/00)	Beneficiari Accordo Stato_Regioni 12.02.2009 e art. 19 L. 2/2009	Lavoratori "svantaggiati" e "molto svantaggiati" di cui al Reg. le 2/2009	Adolescenti in Diritto Dovere Istr. e Formazione	Disabili (L. 68/99)
CITTADINE/ CITTADINI	D. Misure di sostegno all'inserimento lavorativo	D1. Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (Stipula PAI - Piano Azione Individuale)	90	465 ⁴	90	90	
		D2 Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante all'interno del CPI (es. colloqui di gruppo, consulenza per l'auto impiego, bilancio di competenze, tirocini formativi, percorsi e voucher formativi, bonus assunzionali e di conciliazione, etc.) e/o presso centri specialistici sul territorio)	120		150	150	
	E. Collocamento mirato	E1. Iscrizione e colloquio specialistico ai sensi della L.68/99 per la rilevazione delle abilità					120
		E2. Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L.68					60
		E3. Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68					180
		E4. Gestione dell'elenco e della graduatoria del collocamento mirato e certificazione dello stato					30
		E5. Compilazione Protocollo Lavoratore					30

⁴ In conformità con quanto previsto dalla DGR 303 del 09.02.2010 "Linee Guida per l'Attuazione di Misure di Politica attiva a favore dei lavoratori oggetto dell'Accordo Stato – Regioni del 12.02.2009" valido per le annualità 2009-2010, la prestazione corrisponde ai Servizi A1.2 (Colloquio di secondo livello per analisi)+ A1.3 (Colloquio di Definizione del PAI) + A2.1 (Colloquio di counselling individuale) + A2.2 (Colloquio di counselling di gruppo) + A2.3 (Bilancio di competenze) della durata in ore di 1,15+2+1,5+3 per un totale di 7,45 ore (465

UTENZA	AREA PRESTAZIONALE	PRESTAZIONE	DURATA
IMPRESE	F. Accesso ed Informazione	F1. Accoglienza e Informazione: a) informazioni; b) consulenza (proc. Amministrative, normativa, contratti, incentivi, etc.); c) richiesta di personale (vacancy)	30
		F2. Analisi fabbisogni professionali e formativi	120
		F3. Consulenza/Informazione specialistica: analisi esigenze su adempimenti amministrativi, incentivi, sgravi e contributi all'assunzione, etc.	120
	G. Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro	G1. Preselezione/Selezione	180
		G2. Avvio e gestione tirocini	120
		G3. Avviamento a selezione Art. 16 P.A.	120