

REGOLAMENTO REGIONALE 22 ottobre 2012,  
n. 28

**Disposizioni concernenti le procedure e i requisiti per l'accreditamento dei servizi al lavoro della Regione Puglia**

**IL PRESIDENTE DELLA  
GIUNTA REGIONALE**

Visto l'art. 121 della Costituzione, così come modificato dalla legge costituzionale 22 novembre 1999 n. 1, nella parte in cui attribuisce al Presidente della Giunta Regionale l'emanazione dei regolamenti regionali;

Visto l'art. 42, comma 2, lett. c) L. R. 2 maggio 2004, n. 7 "Statuto della Regione Puglia";

Visto l'art. 44, comma 3, L.R. 12 maggio 2004, n. 7 "Statuto della Regione Puglia";

Vista la Delibera di Giunta Regionale n. 2005 del 16/10/2012 di adozione del Regolamento;

**EMANA**

Il seguente Regolamento:

**Art. 1  
Finalità**

La Regione Puglia riconosce un sistema di servizi per il lavoro che consente a soggetti pubblici e privati, autorizzati e accreditati ai sensi della vigente normativa, di operare ad integrazione delle attività istituzionalmente svolte dalle Amministrazioni Provinciali per il tramite dei Centri per l'Impiego.

L'iscrizione all'albo dei soggetti accreditati costituisce titolo di legittimazione per l'erogazione dei servizi al lavoro sul territorio della Regione Puglia ed ha durata sperimentale di due anni a par-

tire dalla data di emanazione del presente regolamento, con il quale si intende disciplinare:

1. I soggetti legittimati;
2. I requisiti minimi per l'accreditamento dei servizi al lavoro;
3. Le procedure per la concessione e la revoca dell'accreditamento;
4. Le modalità di iscrizione all'albo dei soggetti accreditati e di verifica del mantenimento dei requisiti;
5. Gli standard essenziali di erogazione dei servizi.

**Art. 2**

*Funzioni degli operatori accreditati*

Gli operatori pubblici e privati accreditati ed iscritti nell'Albo concorrono all'attuazione delle politiche per il lavoro attraverso l'erogazione di servizi diretti a:

- a) favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- b) prevenire e contrastare la disoccupazione di lunga durata attraverso la realizzazione di azioni di accompagnamento al lavoro;
- c) favorire lo sviluppo e la tutela delle pari opportunità tra uomini e donne nell'accesso al lavoro e nella crescita professionale;
- d) promuovere misure personalizzate a favore dei lavoratori, con particolare riferimento ai lavoratori svantaggiati, anche attraverso forme di mediazione culturale per i lavoratori stranieri;
- e) sviluppare forme adeguate di accompagnamento delle persone disabili nell'inserimento nel mercato del lavoro;
- f) sostenere la mobilità professionale o territoriale dei lavoratori.

**Art. 3**

*Soggetti legittimati*

Sono legittimati a richiedere l'iscrizione all'albo dei soggetti accreditati i soggetti pubblici o privati, di seguito indicati, che siano in possesso dei requisiti di cui al successivo art. 4:

- 1) Le società commerciali così come definite dal Codice Civile ed i loro Consorzi;
- 2) Le Università ed i Consorzi universitari;
- 3) Le Camere di Commercio direttamente o per il tramite delle Aziende speciali;
- 4) Le Scuole superiori compresi gli I.T.S. di cui all'art. 13, comma 2, della Legge 2 aprile 2007, n.40;
- 5) Le associazioni sindacali e datoriali comparativamente più rappresentative che possono svolgere l'attività anche per il tramite delle associazioni territoriali e delle società di servizio controllate, anche con riferimento alle persone giuridiche di diritto privato di cui alla legge 30 marzo 2001, n. 52;
- 6) Le associazioni in possesso di riconoscimento istituzionale a rilevanza nazionale o regionale e aventi come oggetto sociale la tutela e l'assistenza delle attività imprenditoriali del lavoro e delle disabilità;
- 7) I Comuni limitatamente alla fascia di utenza destinataria degli interventi socio assistenziali di cui alla L.R. n.19 del 20 luglio 2006 "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia";
- 8) Le fondazioni o altro soggetto dotato di personalità giuridica di cui al comma 2 dell'art.6 Dlgo 276/2003 e s.m.i.

Le società autorizzate ai sensi del D.lgs. n. 276/2003 sono automaticamente accreditate presso la Regione Puglia.

#### Art. 4

##### *Requisiti dei soggetti legittimati*

Ai fini dell'accREDITAMENTO, **ai soggetti privati di cui all'art. 3, punto 1), è richiesto il possesso dei seguenti requisiti giuridico - finanziari:**

- a) capitale sociale interamente versato non inferiore a \_ 50.000,00;
- b) la previsione nell'oggetto sociale statutario dello svolgimento dei servizi al lavoro per i quali si chiede l'accREDITAMENTO:

- orientamento;
  - servizi per l'incontro fra domanda e offerta di lavoro
  - sostegno alla mobilità geografica dei lavoratori;
  - ogni altro servizio connesso e strumentale alle funzioni dei servizi pubblici per l'impiego, diverso da quelli sottoposti alle procedure di autorizzazione e da quelli riservati dalla legge in via esclusiva ai servizi pubblici;
- c) bilancio societario sottoposto a verifica da parte di un revisore contabile o di una società di revisione iscritti al registro dei revisori contabili; per le società di nuova costituzione la verifica sui bilanci è richiesta a partire dalle annualità successive all'iscrizione nell'albo dei soggetti accreditati.
  - d) assenza di stato di fallimento, liquidazione coatta, concordato preventivo o di procedure per la dichiarazione di una delle predette situazioni;
  - e) assenza in capo agli amministratori, ai direttori generali, ai dirigenti muniti di rappresentanza e ai soci accomandatari di condanne penali, anche non definitive ivi comprese, sanzioni sostitutive di cui alla legge 24 novembre 1981, n. 689, e successive modificazioni ed integrazioni, per delitti contro il patrimonio, per delitti contro la fede pubblica o contro l'economia pubblica, per il delitto previsto dall'articolo 416-bis del codice penale, o per delitti non colposi per i quali la legge commina la pena della reclusione non inferiore nel massimo a tre anni, per delitti o contravvenzioni previsti da leggi dirette alla prevenzione degli infortuni sul lavoro; non devono essere, altresì, sottoposti a misure di prevenzione disposte ai sensi della legge 27 dicembre 1956, n. 1423, o della legge 31 maggio 1965, n. 575, o della legge 13 settembre 1982, n. 646.

I soggetti di cui all'art. 3 nn. 5), 6) e 7) devono possedere contestualmente i requisiti di cui alle lettere b), d), e) del precedente capoverso.

I soggetti di cui all'art. 3 nn.2) e 4), qualora già accreditati per lo svolgimento delle attività formative secondo le procedure previste dal Servizio Formazione Professionale, sono iscritti d'ufficio all'albo dei soggetti accreditati per lo svolgimento dei servizi al lavoro. La sospensione, ovvero la revoca dell'accredito per la formazione professionale a carico dei sopra citati soggetti comporta d'ufficio la sospensione, ovvero la revoca dell'accredito ai servizi per l'impiego. I Servizi Formazione Professionale e Politiche per il Lavoro della Regione Puglia provvederanno ad assicurare altresì adeguate forme di raccordo dei due sistemi.

**I soggetti pubblici e privati devono altresì:**

- a) rispettare gli obblighi concernenti il pagamento delle imposte e delle tasse, secondo la legislazione nazionale;
- b) rispettare gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assicurativi;
- c) rispettare la normativa in materia di diritto al lavoro dei disabili;
- d) rispettare la normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- e) applicare integralmente gli accordi e contratti collettivi nazionali, regionali, territoriali e aziendali, sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative e la normativa vigente sull'attuazione del principio di parità di genere;
- f) rispettare le disposizioni in tema di autorizzazione al trattamento dei dati personali.

I soggetti di cui all'art. 3 nn.1), 6), 8) devono avere sede legale ubicata nel territorio regionale o, in alternativa, almeno **due sedi operative ubicate in due diverse province** del territorio regionale.

L'attività per la quale viene richiesto l'accredito deve essere svolta in locali:

- distinti ed identificabili rispetto a quelli nei quali sono ubicate attività svolte da altri soggetti;
- la cui disponibilità sia giuridicamente riconducibile al soggetto richiedente l'accredito; i soggetti di cui all'art.2 punto 8) potranno indicare la sede dell'ordine qualora coincidente con quella della fondazione;

- conformi alla normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- conformi alla normativa in materia di tutela di igiene e sicurezza;
- conformi alla normativa in materia di accessibilità per i disabili;
- attrezzati con adeguati arredi per l'attesa dell'utenza;
- atti a garantire la riservatezza durante i colloqui individuali.

L'apertura al pubblico dei locali adibiti a sportello per lo svolgimento delle attività per cui è richiesto l'accredito deve essere garantita per un numero di ore settimanali non inferiore a trenta.

I soggetti richiedenti devono inoltre assicurare la disponibilità, in ciascuna sede, di:

- attrezzature d'ufficio idonee allo svolgimento delle attività per cui viene richiesto l'accredito;
- collegamenti telematici idonei a interconnettersi con il Sistema Informativo Lavoro Regionale ("SINTESI") e con la Borsa nazionale continua del lavoro, per il tramite del sistema CLICLAVORO (<http://www.cliclavoro.gov.it/>), così come espressamente richiesto dall'art. 48 della legge 4 novembre 2010, n. 183.
- indicazione visibile all'esterno e all'interno dei locali delle unità organizzative:
  - degli estremi del provvedimento d'iscrizione nell'Albo regionale;
  - dei servizi e delle prestazioni offerti, delle relative finalità, nonché degli orari di apertura al pubblico garantiti per ciascun servizio/prestazione;
  - dell'organigramma delle funzioni aziendali, con indicazione di responsabilità e ruoli;
  - del responsabile dell'unità organizzativa.

Ai fini dell'accredito, deve essere garantita, all'interno di ciascuna unità organizzativa, la presenza delle seguenti figure professionali che garantiscano i servizi al lavoro di base:

- Responsabile dell'unità organizzativa;

- Addetto all'accoglienza ed informazione degli utenti;
- Tutor individuale.
- Esperto junior, in affiancamento al tutor individuale.

Ciascuna Unità Organizzativa potrà inoltre dotarsi di soggetti che garantiscano servizi specialistici per l'inserimento dei disabili, delle donne, dei migranti, nonché di un responsabile della certificazione delle competenze.

Le figure professionali di cui ai commi precedenti devono essere assunte con contratto di lavoro stipulato **direttamente** con il soggetto che chiede l'accreditamento, nelle forme consentite dalla legge.

#### Art. 5

##### *Requisiti del responsabile dell'unità organizzativa*

**Il Responsabile dell'Unità Organizzativa** deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli:

- diploma di laurea vecchio ordinamento o laurea specialistica e comprovata esperienza lavorativa di almeno due anni nella responsabilità gestionale di unità organizzative o funzioni aziendali direttive nell'area delle risorse umane;
- diploma di laurea triennale e comprovata esperienza lavorativa di almeno tre anni nella responsabilità gestionale di unità organizzative o funzioni aziendali direttive nell'area delle risorse umane;
- titolo di studio secondario superiore e comprovata esperienza lavorativa di almeno cinque anni nella responsabilità gestionale di unità organizzative o funzioni aziendali direttive nell'area delle risorse umane.

Al Responsabile dell'Unità Organizzativa competono il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, la promozione dei servizi, l'attuazione e il monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività, la gestione del sistema informativo, la gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni e gli attori locali.

Per le Università e loro Consorzi, il Responsabile Organizzativo può essere individuato nel delegato del Rettore al Placement.

Per le Scuole secondarie superiori, il Responsabile Organizzativo può essere individuato nel Dirigente Scolastico o suo delegato in possesso di specifiche competenze.

#### Art. 6

##### *Requisiti dell'Addetto all'accoglienza e all'informazione*

**L'Addetto all'accoglienza e all'informazione** deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli:

- diploma di laurea vecchio ordinamento o laurea specialistica in discipline umanistiche o giuridiche;
- diploma di laurea triennale in discipline umanistiche o giuridiche, e corsi di specializzazione e/o master in materia di gestione delle risorse umane, diritto del lavoro e delle relazioni industriali;
- titolo di studio secondario superiore e comprovata esperienza lavorativa di almeno cinque anni nell'area delle risorse umane.

All'Addetto all'accoglienza e all'informazione competono la gestione dell'accoglienza e dello screening dei fabbisogni dell'utenza, nonché la consulenza informativa di primo livello.

#### Art. 7

##### *Requisiti del Tutor individuale*

**Il Tutor individuale** deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli:

- diploma di laurea vecchio ordinamento o laurea specialistica in discipline giuridiche o umanistiche, e 3 anni di esperienza nei servizi per il lavoro con particolare riferimento a: orientamento professionale, bilancio di competenze, counseling, incrocio domanda offerta di lavoro;
- diploma di laurea triennale in discipline giuridiche o umanistiche e corso di specializzazione o master in materia di

gestione delle risorse umane, diritto del lavoro e delle relazioni industriali e 3 anni di esperienza nei servizi per il lavoro con particolare riferimento a: orientamento professionale, bilancio di competenze, counselling, incrocio domanda offerta di lavoro;

- c) titolo di studio di scuola secondaria superiore e comprovata esperienza lavorativa di almeno cinque anni nell'ambito di funzioni aziendali nell'area delle risorse umane e 5 anni di esperienza nei servizi al lavoro con particolare riferimento a: orientamento professionale, bilancio di competenze, counselling, incrocio domanda offerta di lavoro.

La figura del tutor individuale sarà affiancata da un esperto junior in possesso dei seguenti requisiti:

- a) diploma di laurea vecchio ordinamento o laurea specialistica in discipline giuridiche o umanistiche e corsi di specializzazione o master in materia di gestione delle risorse umane, diritto del lavoro e delle relazioni industriali;
- b) diploma di laurea triennale in discipline giuridiche o umanistiche, corsi di specializzazione o master in materia di gestione delle risorse umane, diritto del lavoro e delle relazioni industriali;
- c) titolo di studio di scuola secondaria superiore e comprovata esperienza lavorativa di almeno cinque anni nell'ambito di funzioni aziendali nell'area delle risorse umane e 2 anni di esperienza nei servizi al lavoro con particolare riferimento a: orientamento professionale, bilancio di competenze, counselling, incrocio domanda offerta di lavoro.

Al Tutor individuale competono:

- La gestione della valutazione del caso individuale (profiling);
- La gestione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- Il tutoraggio nelle misure di sostegno all'inserimento lavorativo;
- La gestione dei contatti con le imprese e la conseguente individuazione dei fabbisogni;

- Il supporto e la consulenza ai datori di lavoro per l'inserimento occupazionale;
- La gestione dell'incontro tra domanda e offerta del lavoro.

#### Art. 8

##### *Servizi specialistici e requisiti professionali e competenze degli operatori*

Qualora intendano erogare anche servizi specialistici finalizzati all'inserimento lavorativo dei disabili, delle donne, dei migranti, i soggetti legittimati dovranno dotare le singole sedi di riferimento di operatori con particolari professionalità.

Qualora intendano offrire il servizio di certificazione delle competenze dovranno dotarsi di almeno un Responsabile che dovrà operare per tutte le sedi.

**L'Operatore a supporto dell'inserimento lavorativo dei disabili** deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli:

- a) diploma di laurea vecchio ordinamento o laurea specialistica in discipline giuridiche o umanistiche e 3 anni di esperienza nei servizi al lavoro con particolare riferimento a: orientamento professionale, bilancio di competenze, counselling, incrocio domanda offerta di lavoro;
- b) diploma di laurea triennale in discipline giuridiche o umanistiche e corsi di specializzazione o master in materia di gestione delle risorse umane, diritto del lavoro e delle relazioni industriali e 3 anni di esperienza nei servizi al lavoro con particolare riferimento a: orientamento professionale, bilancio di competenze, counselling, mediazione domanda offerta di lavoro;
- c) titolo di studio di scuola secondaria superiore con indirizzo pedagogico, educativo e socio-assistenziale e comprovata esperienza lavorativa di almeno 5 anni nell'area del disagio e disabili, per la quale sia documentata la funzione specifica ricoperta, l'utenza supportata, la metodologia utilizzata ed il contesto nel quale si è operato.

All'operatore competono:

- la diagnosi dei fabbisogni



- l'analisi delle esperienze formative, professionali e personali degli utenti;
- l'individuazione personalizzata delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale alle risorse e ai vincoli;
- l'identificazione delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate;
- il supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi (obiettivo, tempi, azioni, interlocutori, risorse);
- la stipula e la gestione del patto di servizio con l'utente e del piano di azione
- il monitoraggio delle azioni intraprese e la valutazione della loro efficacia in conformità al progetto di massima.

L'Operatore di cui al precedente comma sarà affiancato da un esperto junior in possesso di uno dei seguenti titoli:

- a) diploma di laurea vecchio ordinamento o laurea specialistica in discipline giuridiche o umanistiche e corso di specializzazione o master in materia di gestione delle risorse umane, diritto del lavoro e delle relazioni industriali;
- b) diploma di laurea triennale in discipline giuridiche o umanistiche e corso di specializzazione o master in materia di gestione delle risorse umane, diritto del lavoro e delle relazioni industriali;
- c) titolo di studio secondario superiore con indirizzo pedagogico, educativo e socio-assistenziale e comprovata esperienza lavorativa di almeno 2 anni nell'area del disagio e disabili, per la quale sia documentata la funzione specifica ricoperta, l'utenza supportata, la metodologia utilizzata ed il contesto nel quale si è operato.

**L'Operatore a Supporto dell'inserimento lavorativo delle donne** deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli:

- a) diploma di laurea vecchio ordinamento o laurea specialistica in discipline giuridiche o umanistiche, e 3 anni di espe-

rienza nei servizi al lavoro con particolare riferimento a: orientamento professionale, bilancio di competenze, counselling, incontro domanda offerta di lavoro;

- b) diploma di laurea triennale in discipline giuridiche e umanistiche, e corso di specializzazione o master in materia di pari opportunità e/o gestione delle risorse umane e 3 anni di esperienza nei servizi al lavoro con particolare riferimento a: orientamento professionale, bilancio di competenze, counselling, incontro domanda offerta di lavoro;
- c) diploma di scuola secondaria superiore e comprovata esperienza lavorativa di almeno 5 anni nella promozione dell'inserimento e della crescita professionale delle donne all'interno mercato del lavoro;

All'Operatore a Supporto dell'inserimento lavorativo delle donne competono:

- l'informazione sui Servizi e sulle Politiche del lavoro disponibili con particolare riferimento ai programmi nazionali, regionali e provinciali nonché sulla rete dei servizi esterni orientati a facilitare l'ingresso e la permanenza delle donne nel mercato del lavoro;
- La consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento lavorativo o di auto-impiego e il tutoraggio in itinere;
- L'informazione sulle misure di sostegno per l'inserimento lavorativo, fruibili all'interno del servizio o presso centri specialistici del territorio.

L'Operatore potrà essere affiancato da un esperto junior in possesso di uno dei seguenti titoli:

- a) diploma di laurea vecchio ordinamento o laurea specialistica in discipline giuridiche o umanistiche e corso di specializzazione o master in materia di pari opportunità e/o gestione delle risorse umane;
- b) diploma di laurea triennale in discipline giuridiche e umanistiche e corsi di specializzazione o master in materia di pari opportunità e/o gestione delle risorse umane;

- c) diploma di scuola secondaria superiore e comprovata esperienza lavorativa di almeno 2 anni nella promozione dell'inserimento e della crescita professionale delle donne all'interno del mercato del lavoro;

**L'Operatore a Supporto dell'inserimento lavorativo dei migranti** deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli:

- a) diploma di laurea vecchio ordinamento o laurea specialistica in discipline giuridiche o umanistiche, nonché conoscenza di almeno una lingua straniera e 3 anni di esperienza nei servizi al lavoro con particolare riferimento a: orientamento professionale, bilancio di competenze, counseling, mediazione domanda-offerta di lavoro;
- b) diploma di laurea triennale specialistica in discipline giuridiche o umanistiche, e master o corso di specializzazione in mediazione culturale, conoscenza di almeno una lingua straniera e 3 anni di esperienza nei servizi al lavoro con particolare riferimento a: orientamento professionale, bilancio di competenze, counseling, mediazione domanda offerta di lavoro;
- c) titolo di studio secondario superiore e comprovata esperienza lavorativa di almeno tre anni nella integrazione socio-lavorativa dei cittadini migranti e nella mediazione culturale, nonché conoscenza di almeno una lingua straniera e 5 anni di esperienza nei servizi al lavoro con particolare riferimento a: orientamento professionale, bilancio di competenze, counseling, incrocio domanda offerta di lavoro;

All'operatore di supporto all'inserimento lavorativo dei migranti competono:

- l'informazione sui Servizi e Politiche del lavoro destinati ai cittadini migranti e sulla rete dei servizi esterni orientati a facilitare il re-impiego e la permanenza dei cittadini migranti nel mercato del lavoro con particolare riferimento ai programmi nazionali, regionali e provinciali

- la consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento lavorativo o di auto-impiego e tutoraggio in itinere;
- l'informazione sulle misure di sostegno per l'inserimento lavorativo fruibili all'interno del servizio o presso centri specialistici del territorio.

L'Operatore potrà essere affiancato da un esperto junior in possesso di uno dei seguenti titoli:

- a) diploma di laurea vecchio ordinamento o laurea specialistica in discipline giuridiche o umanistiche e conoscenza di almeno una lingua straniera e master o corsi di specializzazione in mediazione culturale;
- b) diploma di laurea triennale specialistica in discipline giuridiche o umanistiche e master o corso di specializzazione in mediazione culturale, nonché conoscenza di almeno una lingua straniera;
- c) titolo di studio secondario superiore e comprovata esperienza lavorativa di almeno tre anni nella integrazione socio-lavorativa dei cittadini migranti e nella mediazione culturale, nonché conoscenza di almeno una lingua straniera e 2 anni di esperienza nei servizi al lavoro con particolare riferimento a: orientamento professionale, bilancio di competenze, counseling, incrocio domanda offerta di lavoro.

**Il Responsabile della certificazione delle competenze** deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli:

- a) diploma di laurea specialistica in scienze dell'educazione/formazione e 1 anno di esperienza nel campo della valutazione e della formazione;
- b) diploma di laurea triennale in discipline pedagogiche e specifica formazione di almeno 160 ore in processi formativi, metodologie e tecniche della valutazione dei processi formativi e dei percorsi lavorativi, ovvero comprovata esperienza di almeno 4 anni nel campo della formazione e della valutazione dei processi formativi e dei percorsi lavorativi;

- c) diploma di scuola secondaria superiore e specifica formazione di almeno 320 ore in processi formativi, metodologie e tecniche della valutazione dei processi formativi e dei percorsi lavorativi, ovvero comprovata esperienza di almeno 6 anni nel campo della valutazione dei processi formativi e dei percorsi lavorativi e della formazione.

Al responsabile della certificazione delle competenze competono:

- l'individuazione degli standard di riferimento e dei processi di valutazione;
- Il controllo dei processi e degli atti relativi alla registrazione e documentazione delle certificazioni;
- Il coordinamento delle azioni di pubblicizzazione.

#### Art. 9

##### *Sistema di qualità e carta dei servizi*

I soggetti accreditati, entro sei mesi dal provvedimento di accreditamento, devono dotarsi di:

- un sistema di gestione della qualità certificato, secondo le norme della serie UNI EN ISO 9001:2000 ed eventuali successive modificazioni, con riferimento al settore coerente alla tipologia di attività;
- una carta dei servizi in cui sono descritti modalità, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, nonché diritti e doveri dell'utente e le procedure di reclamo e controllo.

Il mancato adempimento dell'obbligo di cui al precedente comma costituisce motivo di revoca dell'accREDITAMENTO e la contestuale cancellazione dall'Albo regionale dei soggetti accreditati.

#### Art. 10

##### *Albo regionale dei soggetti accreditati*

E' istituito presso la Regione Puglia l'Albo regionale dei soggetti accreditati per lo svolgimento dei servizi al lavoro, di seguito denominato Albo regio-

nale. L'Albo regionale è articolato in una **sezione regionale** e in **sezioni provinciali**. I soggetti che svolgono attività in più province sono iscritti nella sezione regionale. Ciascuna sezione è suddivisa per servizio/area per il quale il soggetto è accreditato.

Le sezioni sono strutturate con le seguenti modalità:

- Id operatore e anno di iscrizione
- Data iscrizione all'albo;
- Indicazione dei Servizi per i quali il soggetto si è accreditato, distinti tra Servizi di base e specialistici.
- Denominazione Unità Organizzativa;

#### Art. 11

##### *Modalità di presentazione della richiesta e di rilascio dell'accREDITAMENTO*

Per ottenere l'accREDITAMENTO i soggetti legittimati interessati potranno presentare istanza di candidatura secondo le modalità stabilite da apposito avviso che sarà predisposto a cura del Servizio Politiche per il Lavoro della Regione Puglia.

In caso di accoglimento dell'istanza, i competenti Uffici entro sessanta giorni dalla ricezione della candidatura, con apposito provvedimento, dispongono l'iscrizione nell'albo regionale dei soggetti accreditati per lo svolgimento dei servizi al lavoro dandone comunicazione al soggetto interessato. Il Servizio Politiche per il Lavoro della Regione Puglia può anche avvalersi dell'ausilio di organismi esterni per lo svolgimento delle attività di istruttoria.

#### Art. 12

##### *Durata dell'accREDITAMENTO*

L'accREDITAMENTO ha durata biennale con decorrenza dalla data di adozione del provvedimento.

E' fatto obbligo al soggetto accreditato di comunicare al Servizio Politiche per il Lavoro della Regione Puglia, entro 15 giorni dal verificarsi, ogni variazione dei requisiti che hanno determinato la concessione dell'accREDITAMENTO.

Entro i sessanta giorni precedenti la scadenza del termine biennale, a pena di decadenza dall'accREDI-



tamento, il soggetto accreditato deve richiedere il rinnovo dell'iscrizione, allegando la documentazione attestante il mantenimento dei requisiti previsti. Nelle more della definizione del procedimento di rinnovo l'accREDITAMENTO è provvisoriamente prorogato.

#### Art. 13

##### *Modalità di revoca dell'accREDITAMENTO*

Il Servizio Politiche per il Lavoro della Regione Puglia può avvalersi dell'ausilio di organismi esterni per la verifica del mantenimento dei requisiti previsti in capo ai soggetti accreditati e per la richiesta di variazioni, nonché per lo svolgimento delle funzioni di audit e di monitoraggio di cui al successivo punto 17.

Il riscontro di eventuali difformità o il mutamento delle condizioni e dei requisiti che hanno determinato l'accREDITAMENTO è comunicato al soggetto interessato al quale è assegnato un termine perentorio di **quindici giorni** per fornire eventuali chiarimenti o per sanare la situazione di irregolarità.

La Regione dispone la revoca dell'accREDITAMENTO e la contestuale cancellazione dall'Albo regionale dei soggetti accreditati nei seguenti casi:

- a) sopravvenuta mancanza dei requisiti di cui all'artt.2-3- 4-5-6-7-8 del presente atto;
- b) inottemperanza alle prescrizioni di cui al presente provvedimento ed in particolare a quanto stabilito dai successivi artt. 12 e 15;
- c) mancato adeguamento a quanto richiesto entro il termine di cui al precedente secondo comma, ovvero non adeguatezza dei chiarimenti forniti.

Il soggetto nei confronti del quale sia stata disposta la revoca dell'accREDITAMENTO non può presentare una nuova domanda nei due anni successivi.

Considerato che trattasi di attività del tutto sperimentale, fatte salve le ipotesi indicate di violazione degli obblighi imposti ai soggetti accreditati, la Regione si riserva di valutare alla fine del primo anno di sperimentazione, ulteriori ipotesi di revoca dell'accREDITAMENTO connesse al mancato raggiungimento degli obiettivi.

#### Art. 14

##### *Obblighi dei soggetti accreditati*

I soggetti accreditati ai sensi del presente regolamento sono tenuti a:

- a) interconnettersi con il sistema informativo lavoro regionale ("SINTESI") e con la Borsa Continua Nazionale del Lavoro per il tramite del sistema Cliclavoro ([www.cliclavoro.gov.it](http://www.cliclavoro.gov.it)) per conferire **in via obbligatoria** i dati relativi ai curricula dei cittadini serviti ed alle opportunità di lavoro espresse dai datori di lavoro che richiedono loro servizi di selezione ai sensi del comma 3 art. 15 D. Lgs. 276/2003 e s.m.i.; devono inoltre garantire la piena interconnettività e condivisione dei dati con i sistemi informativi sopra indicati;
- b) inviare al Servizio Politiche del Lavoro della Regione Puglia ogni informazione strategica per un efficace funzionamento del mercato del lavoro;
- c) comunicare al Servizio Politiche del Lavoro della Regione Puglia le buone pratiche realizzate, nonché le informazioni e i dati relativi all'attività svolta e ai risultati conseguiti;
- d) fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad essi si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo;
- e) svolgere i propri servizi senza oneri per i lavoratori, ai sensi dell'art. 11 d.lgs. n. 276 del 2003 e s.m.i.;
- f) osservare le disposizioni concernenti il trattamento dei dati personali e il divieto d'indagine sulle opinioni di cui agli articoli 8, 9 e 10 del Decreto Legislativo, 10 settembre 2003, n. 276 e s.m.i.

#### Art. 15

##### *Raccordo Pubblico Privato*

La Regione Puglia, di concerto con le Province, stabilisce, nel rispetto delle norme comunitarie,

nazionali e regionali, le modalità di coordinamento, raccordo e di erogazione dei servizi definiti nel presente atto.

Le Province esercitano, sul proprio territorio, una funzione di raccordo e di coordinamento, in coerenza con gli indirizzi regionali, delle attività istituzionalmente svolte dai Centri per l'Impiego con quelle svolte dai soggetti accreditati.

Le Amministrazioni Provinciali, nei propri contesti di riferimento, coordinano le azioni di monitoraggio dei servizi erogati al fine di qualificarne l'azione e di valorizzarne l'efficacia e l'efficienza, secondo gli indicatori previsti al successivo punto 17, e tenendo conto di quanto disposto dal Masterplan dei Servizi per il Lavoro, adottato con Deliberazione della Giunta Regionale n. 847 del 23/03/2010, pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 68 del 16 aprile 2010.

I soggetti pubblici e privati accreditati mettono a disposizione della Regione e delle Province i dati necessari al fine di assicurare le attività di verifica dei risultati raggiunti, nonché per valutare la possibilità di introdurre correttivi ed integrazioni al sistema di accreditamento.

#### Art. 16

##### *Divieto di transazione commerciale*

Il provvedimento di accreditamento non può

costituire oggetto di transazione commerciale. Non è inoltre consentito il ricorso a contratti di natura commerciale con cui sia ceduta a terzi tutta o parte dell'attività oggetto dell'accreditamento.

In caso di cessione di azienda o di ramo di azienda, il cessionario dovrà procedere ad apposita iscrizione all'albo, qualora in possesso dei requisiti previsti dal presente provvedimento.

#### Art. 17

##### *Indicatori di misurazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati*

In conformità a quanto già stabilito per i Servizi pubblici con DGR n.847 del 23 marzo 2010, la valutazione sulla efficacia e l'efficienza dei servizi sarà effettuata sulla base degli indicatori riportati nelle schede tecniche allegate.

Considerato che trattasi di attività del tutto sperimentale, fatte salve le ipotesi indicate di violazione degli obblighi imposti ai soggetti accreditati, la Regione si riserva di valutare, alla fine del primo anno di sperimentazione, la configurabilità di ulteriori ipotesi di revoca dell'accreditamento connesse al mancato raggiungimento degli obiettivi.

---

**SCHEDE TECNICHE INDICATORI**


---

*PRESTAZIONI SPECIALISTICHE**INDICATORI*


---

**A. Supporto dell'inserimento lavorativo dei disabili**


---

SP.A.1. Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento;

SP.A.2. Analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento;

SP.A.3. Analisi delle esperienze formative, professionali degli utenti;

SP.A.4. Individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale;

SP.A.5. Identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate;

SP.A.6. Supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale verificabile e completo nei suoi elementi interni (obiettivo, tempi, azioni, interlocutori, risorse);

SP.A.7. Stipula e gestione del patto di servizio e del piano di azione con l'utente;

SP.A.8. Supporto all'utente nel monitoraggio delle azioni (orientative, formative o di inserimento lavorativo) intraprese e valutazione della loro conformità al progetto di massima.

IND.SP.A.7.1 Numero Utenti presi in carico attraverso Patto di Servizio

IND.SP.A.7.2 Numero Utenti con cui si redige il PAI - Piano Individuale

IND.SP.A.8.1 Numero Utenti inviati a misure di politica attiva

IND.SP.A.8.2 Numero Utenti che hanno concluso percorsi di politica attiva

IND.SP.A.8.3 Numero Utenti inseriti al lavoro

IND.SP.A.8.4 Numero Utenti soddisfatti della qualità del servizio

**B. Supporto dell'inserimento lavorativo delle donne**

---

- SP. B. 1. Accesso e Informazione sui Servizi e Politiche del lavoro disponibili (programmi nazionali, regionali e provinciali) e sulla rete dei servizi esterni orientati a facilitare l'ingresso e la permanenza delle donne nel mercato del lavoro;
- IND.SP.B.1 Numero Utenti presi in carico attraverso Patto di Servizio
- SP. B. 2. Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento lavorativo o di auto-impiego e tutoraggio in itinere dello stesso (Stipula del PAI - Piano di Azione Individuale) verso le donne inoccupate/disoccupate o inattive;
- IND.SP.B.2 Numero Utenti con cui si redige il PAI - Piano Individuale
- SP. B. 3. Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo, all'interno del servizio (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, in collegamento con gli Uffici del Piano di Zona per i servizi sociali erogati dai Comuni/Ambiti di zona, Ufficio della Consigliera di Parità Regionale e Provinciale, Associazioni Terzo Settore etc.
- IND.SP.B.3.1 Numero Utenti inviati a misure di politica attiva  
IND.SP.B.3.2 Numero Utenti che hanno concluso percorsi di politica attiva  
IND.SP.B.3.3 Numero Utenti inseriti al lavoro  
IND.SP.B.3.4 Numero Utenti soddisfatti della qualità del servizio

**C. Supporto dell'inserimento lavorativo dei migranti**

---

- SP. C. 1. Accesso e Informazione sui Servizi e Politiche del lavoro disponibili (programmi nazionali, regionali e provinciali) destinati ai cittadini migranti e sulla rete dei servizi esterni orientati a facilitare il re-impiego e la permanenza dei cittadini migranti nel mercato del lavoro;
- IND.SP.C.1 Numero Utenti presi in carico attraverso Patto di Servizio
- SP. C. 2. Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento lavorativo o di auto-impiego e tutoraggio in itinere dello stesso (Stipula del PAI - Piano di Azione Individuale) verso cittadini migranti;
- IND.SP.C.2 Numero Utenti con cui si redige il PAI - Piano Individuale

SP. C. 3. Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante all'interno del servizio (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 in collegamento con gli Uffici del Piano di Zona per i servizi sociali erogati dai Comuni/Ambiti di zona, Uffici Territoriali del Governo, Associazioni Terzo Settore e dei Migranti etc.

IND.SP.C.3.1 Numero Utenti inviati a misure di politica attiva

IND.SP.C.3.2 Numero Utenti che hanno concluso percorsi di politica attiva

IND.SP.C.3.3 Numero Utenti inseriti al lavoro

IND.SP.A.3.4 Numero Utenti soddisfatti della qualità del servizio

#### D. Certificazione delle competenze

---

##### B. Supporto dell'inserimento lavorativo delle donne

SP. D. 1. Individuazione degli standard di riferimento e dei processi di valutazione con eventuale reperimento di esperti ai fini del rilascio dei documenti certificativi;

IND.SP.D.1.1 Numero Utenti che richiedono il servizio

IND.SP.D.1.2 Numero Utenti a cui viene rilasciata la documentazione certificativa richiesta

IND.SP.A.1.3 Numero Utenti soddisfatti della qualità del servizio

SP. D. 2. Controllo dei processi e degli atti relativi alla registrazione e documentazione delle certificazioni;

SP. D. 3. Coordinamento delle azioni di pubblicazione

Il presente Regolamento è pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia ai sensi e per gli effetti dell'art. 53 comma 1 della L.R.12/05/2004, n. 7 "Statuto della Regione Puglia". E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e farlo osservare come Regolamento della Regione Puglia.

*Dato a Bari, addì 22 ottobre 2012*

VENDOLA