



## PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Reg.delib.n. **607**

Prot. n.

### VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE

#### O G G E T T O:

Rete provinciale dei servizi per il lavoro. Approvazione degli standard di qualità delle prestazioni e delle competenze richieste, dei criteri di affidamento degli interventi per il lavoro, degli standard di costo, dei criteri generali di erogazione dei finanziamenti, dei titoli di acquisto e di rendicontazione finanziaria e dei requisiti gestionali e professionali per ottenere l'accreditamento all'erogazione dei servizi per il lavoro.

Il giorno **17 Aprile 2014** ad ore **08:40** nella sala delle Sedute in seguito a convocazione disposta con avviso agli assessori, si è riunita

#### LA GIUNTA PROVINCIALE

sotto la presidenza del

**PRESIDENTE**

**UGO ROSSI**

Presenti:

**VICE PRESIDENTE**  
**ASSESSORI**

**ALESSANDRO OLIVI**  
**DONATA BORGONOVO RE**  
**CARLO DALDOSS**  
**MICHELE DALLAPICCOLA**  
**SARA FERRARI**  
**MAURO GILMOZZI**  
**TIZIANO MELLARINI**

Assiste:

**LA DIRIGENTE**

**PATRIZIA GENTILE**

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta

Il Relatore comunica:

ai sensi di quanto previsto dall'articolo 7 del Decreto Legislativo 10 settembre 2003, n. 276 e s.m.i. e dell'articolo 17 bis legge provinciale n. 19 del 16 giugno 1983 la Provincia Autonoma di Trento ha approvato le Linee per il potenziamento della Rete Provinciale dei Servizi per il Lavoro e Disciplina dell'accreditamento con deliberazione n. 968 del 24 maggio 2013.

Il percorso avviato si inserisce coerentemente nella programmazione delle politiche del lavoro e si ispira ai principi attuativi e alle linee guida previsti nel Documento degli interventi di politica del lavoro 2011-13 approvato dalla Commissione provinciale per l'Impiego con Deliberazione n. 373 del 26 luglio 2011 ed adottato dalla Giunta Provinciale con Deliberazione n. 1608 del 29/07/2011 e successive modifiche.

Nel Documento degli interventi di politica del lavoro sopra richiamato si evidenzia la necessità di incidere positivamente sulla competitività, sull'innovazione, sui processi di revisione organizzativa dei servizi nonché sulle politiche di impiego e di reimpiego dei lavoratori fruitori di ammortizzatori sociali e sulle azioni di politica attiva rivolte in primo luogo alla forza lavoro espulsa dal mercato del lavoro, alle donne, ai giovani.

Il Documento esplicita, altresì, i principi e le linee guida per l'attuazione degli interventi di politica del lavoro, di seguito richiamati: flessibilità delle azioni poste in essere, in relazione ai vincoli di risorse economiche e alla complessità delle problematiche del mercato del lavoro; efficacia ed efficienza degli interventi, intese non soltanto in termini di performance economica, ma anche di possibilità di incidere concretamente sulle dinamiche occupazionali e di sviluppo produttivo; sussidiarietà, intesa come strumento di sviluppo di un sistema attivo di welfare che auspica l'estensione della collaborazione tra i differenti attori coinvolti; semplificazione, attraverso procedure di accesso sempre più trasparenti e facilitanti; condizionalità, quale criterio che vincola la percezione di un sostegno al reddito all'obbligo per il percettore di attivarsi nella ricerca di una nuova occupazione, piuttosto che per una riqualificazione professionale; valutazione, per migliorare il processo di programmazione con attenzione alla qualificazione della spesa e all'efficacia delle iniziative intraprese.

La centralità del processo di riorganizzazione e potenziamento dei servizi per il lavoro, anche attraverso il coinvolgimento dei soggetti privati e il sistema di accreditamento, è confermata, nella fase attuale, dall'emergere di elementi ulteriori: per un verso, la crescente pressione sociale sui servizi, generata dagli effetti della crisi in atto; per l'altro, i vincoli condizionali posti dalla Commissione Europea nell'ambito della programmazione dei fondi di coesione nel periodo 2014–2020 e ribaditi dal legislatore italiano nella legge 28 giugno 2012, n. 92, intitolata “Riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita”. In tale legge sono esplicitati altresì i livelli essenziali delle prestazioni in materia di servizi per il lavoro, cui anche la Provincia deve attenersi.

In ambito provinciale, il Programma di legislatura ribadisce l'obiettivo di "potenziare e riqualificare i servizi per l'occupazione, (...) prevedendo ancora più ampiamente il ricorso ad agenzie non pubbliche nella gestione dei servizi per l'impiego, in particolare tramite gli enti bilaterali e i servizi specialistici per sostenere l'incontro domanda-offerta". Su tale presupposto, l'indirizzo verso una maggiore sinergia tra pubblico e privato descrive una prospettiva storica necessitata ed impone scelte esecutive immediate.

In base alla precedente deliberazione n. 968 del 2013, la rete provinciale dei servizi per il lavoro è chiamata ad agire fattivamente per innalzare la quantità e differenziare l'offerta dei servizi stessi. All'interno della rete, il presidio pubblico della *governance* e dell'efficacia dei servizi è previsto in capo all'Agenzia provinciale del lavoro, che si avvale dei Centri per l'Impiego operanti sul territorio. Spetta a tale soggetto, sulla base degli indirizzi previsti nel deliberato, vincolare il coinvolgimento degli operatori della rete al perseguimento di obiettivi di crescita dell'efficacia e dell'efficienza del sistema. Tra gli strumenti previsti a tale scopo va segnalata la previsione, accanto ai servizi finanziati a processo, di specifici servizi finanziati a risultato, in modo da legare più strettamente l'azione degli operatori della rete al perseguimento dell'occupazione finale dei soggetti assistiti, quale meta prioritaria della rete. Ciò comporterà un'attenzione particolare alle esigenze ed alle istanze provenienti dalla domanda di lavoro, alla quale sono pure dedicati specifici servizi.

Con tale prospettiva ed al fine di avviare il processo di potenziamento dei servizi per il lavoro in regime di accreditamento, è ora necessario adottare gli strumenti utili a concretizzare i propositi e gli obiettivi sopra descritti, concludendo il percorso iniziato con la citata deliberazione n. 968 del 24 maggio 2013.

In particolare, al fine di favorire lo sviluppo del sistema di accreditamento e di gestione dei servizi per il lavoro, con il presente atto si adottano:

- il Repertorio degli standard dei servizi per il lavoro, quale strumento destinato a fornire un quadro certo ed articolato delle prestazioni rivolte ai cittadini e ai datori di lavoro nonché idoneo a garantire l'uniformità e la pari qualità dei servizi sull'intero territorio provinciale e a sostenere l'attuazione dei Livelli essenziali delle prestazioni, definiti all'articolo 3, del D.Lgs. 21 aprile 2000, n. 181 (Allegato 1);
- le unità di costo standard, i criteri di affidamento degli interventi per il lavoro, i criteri generali di erogazione dei finanziamenti e dei titoli di acquisto e i criteri di rendicontazione finanziaria (Allegato 2);

- i requisiti gestionali e professionali per ottenere l'accreditamento all'erogazione dei servizi per il lavoro (Allegato 3).

Quanto ai meccanismi di affidamento dei servizi, nell'allegato 2 si prevede che i servizi per il lavoro possono essere affidati in gestione ai soggetti accreditati sulla base di una selezione di progetti per l'occupazione da questi presentati, in cui siano contenuti servizi al lavoro, anche tra loro integrati; in alternativa, uno o più servizi, anche fra loro integrati, possono essere erogati direttamente dai soggetti accreditati nei confronti dei cittadini possessori di titoli di acquisto dei servizi, a loro conferiti da Agenzia del Lavoro.

Viene fatto rinvio ad altro provvedimento per la definizione del sistema di monitoraggio quantitativo e qualitativo dei servizi al lavoro. Si ritiene opportuno, infatti, anteporre alla decisione un adeguato periodo di sperimentazione dei servizi erogati in rete, onde verificare il loro primo periodo di funzionamento e i primi risultati prodotti. Analogo rinvio viene disposto per la definizione degli indicatori di performance previsti all'articolo 9, comma 1, lett. g), della deliberazione n. 968/2013 e finalizzati all'accertamento dell'efficacia progettuale ed occupazionale,

Resta inteso che i requisiti di efficacia progettuale e di efficienza dei soggetti accreditati costituiscono elementi essenziali per la valutazione degli interventi realizzati nel sistema dei servizi per il lavoro.

Dato atto che l'attuale programmazione della Provincia non definisce gli indirizzi per la cooperazione tra i soggetti della rete provinciale per i servizi al lavoro, tali indirizzi sono stabiliti in questa deliberazione in prima applicazione.

A fronte della peculiarità dei servizi per le persone in condizioni di disabilità o svantaggio e della necessità di accompagnare con regole specifiche il passaggio dall'attuale regolamentazione prevista dal Documento dei criteri di politica del lavoro al nuovo regime dei servizi a processo e a risultato, gli interventi di inserimento lavorativo presso il medesimo soggetto erogatore dei servizi rivolti a persone con disabilità o svantaggio, attualmente disciplinati dagli interventi 18, 18 bis e 18 ter del Documento degli interventi di politica del lavoro, saranno oggetto di separata deliberazione.

## LA GIUNTA PROVINCIALE

- udita la relazione;
- vista la legge provinciale 16 giugno 1983, n. 19 e successive modificazioni, costituente la legge provinciale per il lavoro;
- visto il Documento degli interventi di politica del lavoro 2011-2013 adottato dalla Giunta provinciale con deliberazione n. 1608 del 29 luglio 2011 e s.m.i.;
- vista la Delibera adottata dalla Giunta Provinciale n. 968 del 24 maggio 2013 recante “Linee per il potenziamento della Rete Provinciale dei Servizi per il Lavoro e Disciplina dell’accreditamento ai sensi dell’articolo 17 Bis della L.P 16 giugno 1983, n.19;
- visti gli atti citati in narrativa;
- dato atto che l’ampliamento della Rete mira a perseguire la specializzazione e l’integrazione dei servizi all’occupazione secondo quanto previsto dal Programma di legislatura,
- acquisito il parere favorevole della Commissione provinciale per l’impiego espresso nella seduta di data 16 aprile 2014;
- acquisito il parere favorevole del Servizio Europa (nota prot. n. 211867 di data 15 aprile 2014), del Servizio Programmazione (nota prot. n. 209008 di data 14 aprile 2014), del Dipartimento Affari Finanziari (nota prot. n. 210653 di data 15 aprile 2014);
- recepite le osservazioni del Servizio Semplificazione Amministrativa (nota prot. n. 212914 di data 15 aprile 2014);

ad unanimità di voti espressi nelle forme di legge

## DELIBERA

1. di approvare, in attuazione dei rinvii operati agli articoli 9, comma 1, lett. h), 18, comma 2, e 19, comma 4, della propria deliberazione n. 968 del 24 maggio 2013, i seguenti allegati:
  - Allegato 1 - Repertorio degli Standard dei Servizi per il lavoro
  - Allegato 2 – Unità di costo standard, criteri di affidamento degli interventi per il lavoro, criteri generali di erogazione dei finanziamenti e dei titoli di acquisto e criteri di rendicontazione finanziaria

- Allegato 3 - Requisiti gestionali e professionali per ottenere l'accreditamento all'erogazione dei servizi per il lavoro
2. di rinviare a successivo provvedimento i criteri di misurazione dell'efficacia ed efficienza dei servizi erogati ai sensi dell'articolo 18, comma 2 della deliberazione citata al punto 1., nonché la definizione dei requisiti di efficacia progettuale ed occupazionale, espressi da indicatori di performance, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, lett. g), della deliberazione medesima;
  3. di individuare i seguenti indirizzi per la cooperazione dei soggetti che compongono la rete dei servizi per l'impiego:
    - a) innalzare la capacità dei servizi di condurre le persone all'occupazione;
    - b) potenziare l'erogazione di servizi specialistici differenziati, anche indirizzati a target con particolari condizioni di svantaggio da collocare o ricollocare nel mercato del lavoro;
    - c) elevare l'efficienza qualora si valuti che l'intervento sia economicamente conveniente mediante l'introduzione di unità di costo standard;
    - d) potenziare i servizi per il lavoro nelle aree geografiche a maggiore rischio di crisi produttiva ed occupazionale;
    - e) favorire l'intervento delle agenzie private accreditate, già incaricate da imprese private alla definizione dei piani di gestione degli esuberanti, per realizzare azioni integrative di tipo formativo o di reinserimento in somministrazione;
    - f) garantire efficacia e tempi rapidi di esecuzione delle azioni di politica attiva del lavoro, comunque nel rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni previsti dall'articolo 3 del decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181;
    - g) favorire, tramite gli interventi gestiti in partenariato, un miglioramento complessivo della qualità dei servizi erogati e della loro efficacia;
  4. di dare atto che, nell'allegato 2., sono stabiliti i criteri per la determinazione della quota di finanziamento commisurata ai risultati occupazionali ottenuti;
  5. di prevedere che gli interventi specialistici a favore dei datori di lavoro e la consulenza per l'avvio di attività autonoma siano raccordati con gli altri interventi attivati da altri soggetti del sistema pubblico sul territorio provinciale;
  6. di rinviare a successiva deliberazione la regolamentazione degli interventi di inserimento lavorativo presso il medesimo soggetto erogatore dei servizi rivolti a persone con disabilità o svantaggio, attualmente disciplinati dagli interventi 18, 18 bis e 18 ter del documento degli interventi di politica del lavoro;

7. di considerare la presente deliberazione come sperimentale per la durata di un anno dall'inizio dell'operatività della rete provinciale dei servizi;
8. di dare atto che agli oneri conseguenti all'attuazione della presente deliberazione si provvederà secondo gli stanziamenti autorizzati nel bilancio dell'Agenzia del lavoro.

LA



**Accreditamento  
dei Servizi per il Lavoro  
della Provincia Autonoma di Trento**

**ALLEGATO N. 1**

**REPERTORIO DEGLI STANDARD DEI SERVIZI PER IL LAVORO**

## Sommario

Premessa.....	3
Aree di prestazione e servizi.....	6
1) Servizi generali .....	7
2) Servizi specialistici per persone in cerca di lavoro.....	8
3) Servizi specialistici per persone con disabilità o svantaggio come definito dal Documento degli Interventi di Politica del Lavoro.....	17
4) Servizi specialistici per datori di lavoro.....	23

## Premessa

La Provincia Autonoma di Trento definisce, in linea con quanto previsto dalle indicazioni normative nazionali e dalla legislazione provinciale, un **repertorio di standard minimi dei servizi provinciali per il lavoro**, rivolti alle persone in cerca di lavoro e ai datori di lavoro, in coerenza con le indicazioni normative nazionali in termini di livelli essenziali delle prestazioni. Il repertorio individua gli standard di qualità delle prestazioni e delle competenze richieste agli operatori ai sensi della deliberazione della Giunta Provinciale n. 968 del 24 maggio 2013.

L'obiettivo di tale repertorio è:

- dotare il territorio provinciale di standard minimi per l'erogazione dei servizi per il lavoro, comuni a tutta la rete dei soggetti pubblico/privati;
- garantire la trasparenza e la tracciabilità dei servizi di politica attiva;
- supportare l'attività di monitoraggio e valutazione dell'andamento dei programmi di intervento e del raggiungimento dei risultati attesi.

La definizione delle prestazioni standard è stata effettuata in coerenza con la L.P. 16 giugno 1983, n.19, nonché con la Disciplina dell'Accreditamento dei servizi per il lavoro e sulla base degli standard applicati dai Centri per l'impiego della Provincia Autonoma di Trento.

Ciascuno standard di servizio provinciale è descritto in un'apposita scheda di sintesi suddivisa nei seguenti campi:

- **finalità:** definizione degli obiettivi/risultati del servizio;
- **attività:** descrizione sintetica delle attività che costituiscono il servizio;
- **modalità e durata:** modalità di erogazione e durata del servizio;
- **output:** indicazione dei risultati attesi;
- **competenze professionali specifiche:** descrizione delle competenze specifiche che devono essere possedute dal soggetto accreditato per poter svolgere il servizio.

Di seguito vengono elencati gli standard provinciali articolati in quattro **aree di prestazione:**

### AREE DI PRESTAZIONE E SERVIZI

1) Servizi generali	
1A Accoglienza, informazione e primo orientamento ai servizi	pag. 7
2) Servizi specialistici per persone in cerca di lavoro	
2A Orientamento professionale di primo livello	pag. 8
2B Orientamento specialistico:	
• 2Ba Consulenza professionale	pag. 9

• 2Bb Bilancio di competenze	pag. 10
2C Accompagnamento al lavoro:	
• 2Ca Coaching	pag.11
• 2Cb Tutorato personalizzato	pag.12
• 2Cc Tirocinio	pag.13
• 2Cd Laboratorio	pag.14
• 2Ce Inserimento lavorativo	pag.15
2D Consulenza per l'avvio di attività autonoma	pag. 16

<b>3) Servizi specialistici per persone con disabilità o svantaggio come definito dal Documento degli Interventi di Politica del Lavoro</b>	
3A Orientamento specialistico	pag. 17
3B Accompagnamento al lavoro:	
• 3Ba Coaching	pag. 18
• 3Bb Tutorato personalizzato	pag. 19
• 3Bc Tirocinio	pag. 20
• 3Bd Laboratorio	pag. 21
• 3Be Inserimento lavorativo	pag. 22

<b>4) Servizi specialistici per datori di lavoro</b>	
4A Promozione e prima informazione	pag. 23
4B Consulenza per la rilevazione e gestione dei fabbisogni occupazionali e formativi	pag. 24
4C Incontro domanda offerta di lavoro	pag. 25

4D Supporto alla verifica delle competenze e alla selezione del personale	pag. 26
4E Ricollocazione professionale di lavoratori oggetto di procedure di riduzione del personale	pag. 27

Non vengono standardizzati nel presente documento alcuni servizi che restano funzione esclusiva dei Centri per l'impiego (Cpi), quali gli avviamenti alla pubblica amministrazione (art. 16, L. 56/87) e la gestione dell'elenco e delle graduatorie dei lavoratori disabili (L. 68/99).

## **Aree di prestazione e servizi**

<b>1) Servizi generali</b>	<b>1A Accoglienza, informazione e primo orientamento ai servizi</b>
Finalità	<p>Garantire informazioni circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e passiva e l'offerta di servizi per il lavoro.</p> <p>Garantire accessibilità e fruibilità dei servizi e delle informazioni, anche al fine della acquisizione della immediata disponibilità al lavoro.</p>
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura del bisogno professionale espresso dall'utente e rilevazione dei servizi richiesti</li> <li>• Presentazione delle finalità e delle modalità di funzionamento dei servizi erogati dal sistema della rete dei servizi per il lavoro</li> <li>• Attività di informazione di base nei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipologie degli interventi di politica del lavoro, categorie di lavoratori interessati, servizi forniti ai lavoratori, requisiti e modalità di accesso ai medesimi;</li> <li>- percorsi formativi per acquisire, aumentare, adeguare la professionalità alle esigenze del mercato del lavoro</li> <li>- professioni, settori di attività e loro tendenze evolutive nell'immediato futuro, soprattutto in relazione al mercato del lavoro locale;</li> <li>- opportunità occupazionali nel settore pubblico e privato</li> <li>- politiche passive del lavoro</li> </ul> </li> <li>• Supporto all'accesso ai servizi telematici della Did online, della stipula del Patto di servizio e della stampa dei certificati occupazionali</li> <li>• Funzione di primo filtro verso gli altri servizi di politica attiva</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spazio di auto consultazione con messa a disposizione di documentazione e materiali</li> <li>• Colloquio individuale (durata da 10 a 30 minuti)</li> <li>• Incontri di gruppo in caso di convocazioni relative a progetti collettivi (durata da 30 minuti a 1 ora)</li> <li>• Informazione collettiva tramite la realizzazione di seminari</li> </ul>
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazione di informazioni all'utenza</li> <li>• Eventuale sottoscrizione della Did online e del Patto di servizio</li> <li>• Eventuale rinvio ad altro servizio o a CPI</li> </ul>
Requisiti	Come definito in ALLLEGATO 3

2) Servizi specialistici per persone in cerca di lavoro	<b>2A Orientamento professionale di primo livello</b>
Finalità	Sostenere l'utente nell'acquisizione di informazioni utili per orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete provinciale pubblico/privata. Promuovere un processo di autorientamento finalizzato al riconoscimento del proprio obiettivo professionale e delle strategie idonee al suo conseguimento. Sensibilizzare e fornire un primo orientamento al lavoro, nonché informazioni sul lavoro e sulle politiche del lavoro a specifici gruppi.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità, delle attitudini e della storia professionale dell'utente</li> <li>• Informazione individualizzata nei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipologie degli interventi di politica del lavoro, categorie di lavoratori interessati, servizi forniti ai lavoratori, requisiti e modalità di accesso ai medesimi;</li> <li>- tecniche di ricerca attiva di lavoro;</li> <li>- percorsi formativi per acquisire, aumentare, adeguare la professionalità alle esigenze del mercato del lavoro: indicazioni su scuole, università, corsi di formazione professionale a vari livelli, borse di studio in Italia ed all'estero;</li> <li>- professioni, settori di attività e loro tendenze evolutive nell'immediato futuro, soprattutto in relazione al mercato del lavoro locale;</li> <li>- opportunità occupazionali nel settore pubblico e privato;</li> <li>- disciplina del rapporto di lavoro;</li> <li>- politiche passive del lavoro</li> </ul> </li> <li>• Verifica del fabbisogno formativo dell'utente</li> <li>• Esplicitazione dell'obiettivo professionale e delle modalità per conseguirlo</li> <li>• Supporto nella redazione del curriculum vitae (CV)</li> <li>• Inserimento del CV sul portale dedicato della Provincia Autonoma di Trento per l'incontro domanda offerta</li> <li>• Valutazione della tipologia di bisogno espresso dal giovane e profilazione</li> <li>• Predisposizione e sottoscrizione del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> </ul>
Modalità e durata	<p>Colloquio individuale (anche con profiling e predisposizione e sottoscrizione del PAI) durata minima 1 ora, massima 2 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio di gruppo (durata minima 1 ora, massima 2 ore)</li> <li>• Interventi orientativi per Scuole, Università, Associazioni ed Organizzazioni pubbliche e private (durata da 2 a 10 ore)</li> </ul>
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazione delle informazioni e registrazione in banca dati</li> <li>• Far acquisire consapevolezza in merito all'obiettivo professionale e alle modalità per conseguirlo</li> <li>• Eventuale redazione del CV</li> <li>• Eventuale predisposizione e sottoscrizione del PAI</li> <li>• Eventuale profiling</li> <li>• Eventuale rinvio ad altro servizio</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<p>1. Adottare metodologie di orientamento professionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analizzare l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente per valorizzarla;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- agevolare i processi di orientamento;</li> <li>- elaborare le informazioni sulle condizioni, opzioni, risorse dell'utente e sulle possibilità di azione;</li> <li>- responsabilizzare l'utente;</li> <li>- motivare l'utente all'inserimento lavorativo;</li> <li>- programmare le strategie di inserimento lavorativo</li> </ul> <p>2. Applicare tecniche per l'ascolto attivo, tecniche di espressione e di comunicazione</p> <p>3. Possedere competenze trasversali (diagnosticare, relazionarsi, affrontare)</p> <p>4. Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro locale</p> <p>5. Conoscere i servizi formativi e sociali</p>
--	--

<b>2) Servizi specialistici per persone in cerca di lavoro</b>	<b>2B Orientamento specialistico</b>
	<b>2Ba Consulenza professionale</b>
Finalità	Supportare le persone nell'elaborare decisioni, autonome e consapevoli, sul proprio percorso professionale. Sviluppare capacità di auto-orientamento, mediante l'acquisizione di un ruolo attivo nella definizione di un progetto professionale, individuando l'obiettivo, i tempi, i metodi e gli strumenti per realizzarlo.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi delle capacità e delle aspirazioni professionali, delle competenze, delle potenzialità, delle attitudini, dei vincoli e delle risorse della persona</li> <li>• Stesura del progetto professionale</li> <li>• Eventuale supporto nella redazione del curriculum vitae (CV) e nella ricerca attiva di un impiego</li> <li>• Individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientamento verso eventuali servizi specialistici e della formazione</li> <li>• Eventuale predisposizione, sottoscrizione o aggiornamento del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio individuale (durata minima 1 ora - percorso minimo di 3 colloqui, massimo di 8)</li> <li>• Colloquio di gruppo, anche per targets specifici (durata minima del percorso 12 ore, massima di 20)</li> </ul>
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di un progetto professionale individuale</li> <li>• Eventuale redazione del CV</li> <li>• Eventuale predisposizione, sottoscrizione o aggiornamento del PAI</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<p>1. Adottare metodologie di orientamento professionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analizzare l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente per valorizzarla;</li> <li>- agevolare i processi di orientamento;</li> <li>- elaborare le informazioni sulle condizioni, opzioni, risorse dell'utente e sulle possibilità di azione;</li> <li>- responsabilizzare l'utente;</li> <li>- motivare l'utente all'inserimento lavorativo;</li> <li>- programmare le strategie di inserimento lavorativo</li> </ul> <p>2. Applicare tecniche per l'ascolto attivo, tecniche di espressione e di comunicazione</p> <p>3. Possedere competenze trasversali (diagnosticare, relazionarsi, affrontare)</p> <p>4. Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro locale</p> <p>5. Conoscere i servizi formativi e sociali</p>

	<b>2Bb Bilancio di competenze</b>
Finalità	Promuovere nell'utente la capacità di individuare risorse nella propria storia socioprofessionale e tradurle in un progetto di sviluppo e/o inserimento lavorativo realizzabile e pianificato.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stipula di un contratto individualizzato e formalizzato i cui contenuti devono precisare gli obiettivi generali ed operativi perseguiti, il percorso e gli impegni reciproci</li> <li>• Attività di investigazione finalizzata all'autovalutazione, all'analisi delle esperienze pregresse e al reperimento degli elementi trasferibili in nuove situazioni professionali</li> <li>• Messa a punto di un progetto professionale individuale e di un piano di azione</li> <li>• Eventuale predisposizione, sottoscrizione o aggiornamento del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui individuali, eventuale attività di gruppo, attività di autoanalisi, attività di ricerca individuale, simulazioni (durata complessiva da 15 a 18 ore da svolgersi in un arco temporale di massimo 2 mesi)</li> </ul>
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produzione di un dossier individuale che comprenda i risultati dettagliati del bilancio di competenze</li> <li>• Eventuale aggiornamento del PAI</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare metodologie di bilancio di competenze: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ricostruire l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente;</li> <li>- analizzare i profili e le competenze professionali associate;</li> <li>- individuare le competenze trasferibili in diversi contesti professionali;</li> <li>- individuare gli ambiti di miglioramento e le modalità per realizzarlo;</li> <li>- gestire e strutturare informazioni complesse;</li> <li>- pianificare le strategie di raggiungimento degli obiettivi</li> </ul> </li> <li>2. Applicare tecniche per l'ascolto attivo, tecniche di espressione e di comunicazione</li> <li>3. Possedere competenze trasversali (diagnosticare, relazionarsi, affrontare)</li> <li>4. Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro locale</li> <li>5. Conoscere i servizi formativi e di ricerca e selezione del personale</li> </ol>

<b>2) Servizi specialistici per persone in cerca di lavoro</b>	<b>2C Accompagnamento al lavoro</b>
	<b>2Ca Coaching</b>
Finalità	Supportare l'utente nel perseguire gli obiettivi professionali individuati, attraverso una pianificazione efficace delle strategie più idonee e il rispetto di tempi e modalità stabiliti.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto nella stesura di un piano di azione</li> <li>• Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità di inserimento lavorativo e/o formativo</li> <li>• Supporto all'autopromozione</li> <li>• Tutoraggio del percorso</li> <li>• Supporto motivazionale</li> </ul>
Modalità e durata	Colloquio individuale (durata minima complessiva 10 ore, massima 15)
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto intensivo al conseguimento dell'obiettivo professionale/formativo o ridefinizione dello stesso</li> <li>• Eventuale aggiornamento del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizzare e pianificare le informazioni e le azioni</li> <li>2. Conoscere le tecniche di ricerca attiva del lavoro</li> <li>3. Conoscere tecniche e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale</li> <li>4. Rinforzare l'autonomia dell'utente, individuando gli elementi di debolezza e mettendo in atto le strategie idonee a superarli</li> <li>5. Avere nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica</li> <li>6. Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro locale</li> <li>7. Conoscere l'offerta locale dei servizi formativi e di ricerca e selezione del personale</li> </ol>

	<b>2Cb Tutorato personalizzato</b>
Finalità	Supportare persone in particolare difficoltà, che non rientrano nelle categorie delle persone con disabilità o svantaggio certificato, nella ricerca di un impiego e nella fase di inserimento.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto nella definizione di un percorso personalizzato in accordo con eventuali altri servizi territoriali che hanno in carico l'utente</li> <li>• Accompagnamento, mediato da un tutor, nell'attività di ricerca attiva di opportunità di inserimento lavorativo e/o formativo</li> <li>• Supporto all'autopromozione</li> <li>• Tutoraggio del percorso</li> <li>• Supporto motivazionale</li> <li>• Adesione attiva alla rete di servizi che supporta l'utente</li> <li>• Supporto per il consolidamento della posizione lavorativa acquisita, in caso di assunzione</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio individuale e attività di accompagnamento (durata minima complessiva 20 ore e massima 40 ore)</li> <li>•</li> </ul>
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto intensivo al conseguimento dell'obiettivo professionale/formativo o ridefinizione dello stesso</li> <li>• Eventuale rimando e/o segnalazione ad altri servizi</li> <li>• Eventuale aggiornamento del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizzare e pianificare le informazioni e le azioni</li> <li>2. Conoscere le tecniche di ricerca attiva del lavoro</li> <li>3. Conoscere tecniche e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale</li> <li>4. Rinforzare l'autonomia dell'utente, individuando gli elementi di debolezza e mettendo in atto le strategie idonee a superarli</li> <li>5. Lavorare in rete</li> <li>6. Conoscere l'offerta locale dei servizi per fasce deboli</li> <li>7. Avere nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica</li> <li>8. Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro locale</li> <li>9. Conoscere l'offerta locale di servizi formativi</li> </ol>

	<b>2Cc Tirocinio</b>
Finalità	Favorire la conoscenza diretta del mondo del lavoro. Agevolare la conoscenza di specifici ruoli e profili professionali. Acquisire conoscenze e competenze specifiche.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare direttamente o supportare l'utente nell'individuazione del soggetto ospitante</li> <li>• Formalizzare l'eventuale Convenzione e il Progetto formativo</li> <li>• Ottemperare agli adempimenti amministrativi previsti dalle norme</li> <li>• Accompagnare lo svolgimento dell'attività mediante un tutor</li> <li>• Supportare l'utente nell'analisi dell'esperienza e dei risultati conseguiti</li> <li>• Supportare il consolidamento della posizione lavorativa acquisita, in caso di assunzione</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui con l'azienda e con l'utente e tutoraggio (durata minima 10 ore e massima 20 ore )</li> <li>•</li> </ul>
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione del tirocinio</li> <li>• Rilascio di un'attestazione contenente obiettivi, attività svolte e risultati conseguiti come previsto dalle norme</li> <li>• Eventuale aggiornamento del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> <li>• Eventuale rinvio per la certificazione delle competenze</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predisporre progetti orientativi e formativi</li> <li>2. Individuare soggetti ospitanti rispondenti agli obiettivi professionali dell'utente</li> <li>3. Accompagnare l'utente nell'inserimento in un contesto lavorativo, individuando eventuali elementi di difficoltà e mettendo in atto le strategie idonee a superarli</li> <li>4. Conoscere le tecniche di ricerca attiva del lavoro e in particolare le strategie e le tecniche per la gestione di colloqui di selezione</li> <li>5. Conoscere le norme che regolano i tirocini</li> <li>6. Conoscere la struttura del mercato del lavoro locale</li> </ol>

	<b>2Cd Laboratorio</b>
Finalità	Favorire la conoscenza del contesto lavorativo in situazioni simulate. Agevolare la conoscenza di specifici ruoli e profili professionali. Acquisire conoscenze e competenze specifiche.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzare attività pratiche simulando un contesto lavorativo specifico</li> <li>• Far sperimentare mansioni di profili professionali specifici</li> <li>• Accompagnare lo svolgimento dell'attività mediante un tutor</li> <li>• Supportare l'utente nell'analisi dell'esperienza e dei risultati conseguiti</li> </ul>
Modalità e durata	Attività pratiche in gruppo e tutoraggio individuale (durata complessiva tra 80 e 300 ore)
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione dell'attività pratica</li> <li>• Rilascio di un'attestazione contenente obiettivi, attività svolte e risultati conseguiti</li> <li>• Eventuale aggiornamento del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> <li>• Eventuale rinvio per la certificazione delle competenze</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predisporre progetti orientativi e formativi</li> <li>2. Predisporre attività laboratoriali simulando contesti lavorativi reali</li> <li>3. Accompagnare l'utente nell'inserimento in un contesto lavorativo, individuando eventuali elementi di difficoltà e mettendo in atto le strategie idonee a superarli</li> <li>4. Conoscere i contenuti dei profili professionali</li> </ol>

	<b>2Ce Inserimento lavorativo</b>
Finalità	Accompagnare all'inserimento o reinserimento lavorativo mediante contratti di lavoro subordinato, anche di somministrazione, utilizzando interventi integrati di orientamento professionale, formazione e tutoraggio.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto nella definizione del progetto professionale e nella stesura di un percorso personalizzato</li> <li>• Eventuale predisposizione e sottoscrizione del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> <li>• Realizzazione di eventuali attività formative propedeutiche all'inserimento lavorativo</li> <li>• Tutoraggio del percorso</li> <li>• Supporto motivazionale</li> <li>• Individuazione del datore di lavoro</li> <li>• Supporto all'inserimento nel contesto lavorativo</li> <li>• Eventuale supporto al neo assunto finalizzato a sostenere nel tempo la stabilità della posizione lavorativa acquisita</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui individuali, attività di formazione e attività di accompagnamento (durata minima 20 ore e massima 50 ore)</li> <li>• Tutoraggio a supporto dell'inserimento (durata minima 12 ore e massima 20 ore)</li> <li>• Tutoraggio a supporto della stabilizzazione (durata minima 0 ore e massima 12 ore )</li> </ul>
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserimento lavorativo</li> <li>• Eventuale rimando e/o segnalazione ad altri servizi</li> <li>• Eventuale aggiornamento del PAI</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare metodologie di orientamento professionale</li> <li>2. Organizzare, pianificare e accompagnare l'esperienza in azienda</li> <li>3. Rinforzare l'occupabilità dell'utente, individuando gli elementi di debolezza e mettendo in atto le strategie idonee a superarli</li> <li>4. Conoscere strategie e tecniche per la gestione di colloqui di selezione</li> <li>5. Avere nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica</li> <li>6. Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro locale</li> <li>7. Conoscere l'offerta locale di servizi formativi</li> </ol>

<b>2) Servizi specialistici per persone in cerca di lavoro</b>	<b>2D Consulenza per l'avvio di attività autonoma</b>
Finalità	Supporto all'avvio di un'attività autonoma con servizi di orientamento, formazione ed accompagnamento nella fase di start up dell'impresa.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare l'idea imprenditoriale, evidenziando problematiche e vincoli che potrebbero ostacolare il positivo iter</li> <li>• Supportare un'indagine sul mercato di riferimento</li> <li>• Supportare nel reperimento di informazioni sulle forme giuridiche aziendali</li> <li>• Supportare nel reperimento di informazioni sui regimi fiscali aziendali</li> <li>• Supportare nel reperimento di informazioni su agevolazioni e contributi</li> <li>• Erogare eventuale formazione su competenze di base (gestionali, amministrative, organizzative e fiscali), funzionali alla gestione di un lavoro in proprio</li> <li>• Eventuale realizzazione di azioni di tutoraggio nella fase di start up dell'attività</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio individuale (durata minima del percorso 10 ore , massima 20 ore)</li> <li>• Colloquio di gruppo (durata minima del percorso 20 ore, massima 40 ore )</li> <li>• Tutoraggio in fase di start up (durata massima 10 ore, massima 20 ore)</li> </ul>
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione del progetto d'impresa (business plan) o eventuale ridefinizione dell'obiettivo professionale</li> <li>• Eventuale avvio dell'attività di impresa</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redigere un business plan</li> <li>2. Motivare e rendere consapevoli gli utenti sulle caratteristiche del lavoro autonomo</li> <li>3. Conoscere la legislazione d'impresa e la legislazione fiscale</li> <li>4. Conoscere i contributi e le agevolazioni provinciali e nazionali per l'avvio di attività autonoma</li> </ol>

<b>3) Servizi specialistici per persone con disabilità o svantaggio come definito dal Documento degli Interventi di Politica del Lavoro</b>	<b>3A Orientamento specialistico</b>
Finalità	<p>Sostenere le persone con disabilità o svantaggio tramite attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informazione circa le opportunità di lavoro presso i datori di lavoro pubblici e privati soggetti all'obbligo di assunzione di disabili</li> <li>• offerta di servizi e strumenti atti a facilitare l'inserimento lavorativo</li> <li>• definizione di un progetto professionale condiviso con l'interessato ed eventualmente con i Servizi coinvolti nella gestione del caso individuando l'obiettivo, i tempi, i metodi e gli strumenti per realizzarlo</li> <li>• aiuto nella stesura del curriculum vitae (CV)</li> </ul>
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi delle residue capacità lavorative e delle aspirazioni professionali, delle competenze, delle potenzialità, delle propensioni e attitudini, dei vincoli e delle risorse del lavoratore, (tenendo conto, se presenti, della scheda delle potenzialità lavorative, della diagnosi funzionale e della relazione conclusiva formulata dalla Commissione sanitaria Integrata)</li> <li>• Stesura del progetto professionale</li> <li>• Supporto nella redazione del curriculum vitae e nella ricerca attiva di un impiego</li> <li>• Individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientamento verso eventuali servizi specialistici e della formazione</li> <li>• Predisposizione, sottoscrizione o aggiornamento del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio individuale (durata minima 45 minuti e massima 60 minuti - percorso minimo di 3 colloqui massimo 4)</li> <li>• Colloquio di gruppo, anche per targets specifici (durata minima del percorso 16 ore e massima 20 )</li> </ul>
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di un progetto professionale individuale</li> <li>• Eventuale redazione del CV</li> <li>• Eventuale predisposizione, sottoscrizione o aggiornamento del PAI</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare metodologie di orientamento professionale riferimento specifiche per persone con disabilità o svantaggio</li> <li>2. Analizzare le esperienze formative e lavorative pregresse dell'utente per individuarne i punti di forza e di criticità</li> <li>3. Programmare le strategie di inserimento lavorativo</li> <li>4. Applicare tecniche per l'ascolto attivo, tecniche di espressione e di comunicazione</li> <li>5. Possedere competenze trasversali (diagnosticare, relazionarsi, affrontare)</li> <li>6. Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro locale</li> <li>7. Conoscere i servizi formativi, sociali e sanitari e le strutture del privato sociale</li> </ol>

<b>3) Servizi specialistici per persone con disabilità o svantaggio come definito dal Documento degli Interventi di Politica del Lavoro</b>	<b>3B Accompagnamento al lavoro</b>
	<b>3Ba Coaching</b>
<b>Finalità</b>	Supportare l'utente con disabilità o svantaggio in un progetto di collocamento mirato.
<b>Attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione di un progetto d'inserimento formativo e/o lavorativo, eventualmente in accordo con i servizi sociali e sanitari se la persona è in carico agli stessi</li> <li>• Ricerca di opportunità di inserimento lavorativo e/o formative in ambienti e con mansioni confacenti alle capacità presenti e potenziabili (come da indicazione della relazione conclusiva stesa dalla Commissione Sanitaria Integrata per quanto riguarda le persone con disabilità)</li> <li>• Tutoraggio del percorso</li> <li>• Sostegno al lavoratore e al datore di lavoro nella gestione dell'inserimento</li> </ul>
<b>Modalità e durata</b>	Colloqui individuali con l'utente e colloqui con i servizi sociali e/o sanitari (durata massima complessiva 20 ore)
<b>Output</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguimento dell'obiettivo professionale/formativo o ridefinizione dello stesso</li> <li>• Eventuale aggiornamento del Piano di Azione individuale (PAI)</li> </ul>
<b>Competenze professionali specifiche</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborare un progetto di collocamento mirato</li> <li>2. Conoscere le tecniche di ricerca attiva del lavoro e in particolare le strategie e le tecniche di selezione del personale, tenuto conto dello svantaggio o della disabilità della persona.</li> <li>3. Conoscere e utilizzare servizi mirati in base alla tipologia di disabilità o svantaggio</li> <li>4. Rinforzare l'autonomia dell'utente individuando i punti di forza e gli elementi di debolezza, mettendo in atto le strategie idonee a superarli o a contenerli</li> <li>5. Avere nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica e conoscere la normativa inerente l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità (L.68/99, relativo regolamento di esecuzione, ecc.) sia per quanto riguarda la gestione degli obblighi di assunzione in capo al datore di lavoro sia in relazione alla certificazione delle persone con disabilità (delibazioni Giunta Provinciale, norme nazionali ecc.)</li> <li>6. Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro locale</li> <li>7. Conoscere l'offerta locale di servizi formativi</li> </ol>

	<b>3BbTutorato personalizzato</b>
Finalità	Accompagnamento all'inserimento lavorativo o al mantenimento del posto di lavoro, utilizzando interventi integrati di orientamento professionale, formazione e tutoraggio. Il tutoraggio è inteso anche come supporto alle persone con disabilità o svantaggio, che presentano particolari difficoltà nella fase di inserimento o mantenimento del posto di lavoro, tramite un ruolo di mediazione tra le richieste del datore di lavoro e le capacità di rispondere alle stesse da parte della persona.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto nella definizione di un percorso personalizzato, in accordo con eventuali altri servizi territoriali che hanno in carico l'utente</li> <li>• Eventuali attività formative propedeutiche all'inserimento lavorativo o finalizzate all'acquisizione di nuove competenze durante il rapporto di lavoro</li> <li>• Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità di inserimento lavorativo e/o formative</li> <li>• Supporto motivazionale</li> <li>• Individuazione del datore di lavoro in caso di nuovo inserimento lavorativo</li> <li>• Supporto all'inserimento nel primo periodo di assunzione o al mantenimento del posto di lavoro</li> <li>• Eventuale predisposizione e sottoscrizione del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui individuali con il lavoratore, incontri con il datore di lavoro, incontri con i servizi sociali e/o sanitari (durata minima 20 e massima complessiva 60 ore).</li> <li>• Tutoraggio a supporto del mantenimento del posto di lavoro (durata massima 60 ore)</li> </ul>
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto intensivo al conseguimento dell'obiettivo professionale/formativo o ridefinizione dello stesso</li> <li>• Inserimento lavorativo</li> <li>• Mantenimento del posto di lavoro</li> <li>• Eventuale rimando e/o segnalazione ad altri servizi</li> <li>• Eventuale aggiornamento PAI</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizzare e pianificare le informazioni e le azioni Formulare il progetto di inserimento formativo/lavorativo; Accompagnare l'esperienza lavorativa</li> <li>2. Rinforzare l'autonomia dell'utente, individuando gli elementi di debolezza e mettendo in atto le strategie idonee a superarli</li> <li>3. Lavorare in rete con i vari attori coinvolti</li> <li>4. Conoscere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- tecniche di ricerca attiva del lavoro</li> <li>- tecniche e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale</li> <li>- nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica</li> <li>- offerta locale servizi per fasce svantaggiate</li> <li>- struttura e dinamiche del mercato del lavoro locale, con particolare riferimento ai datori di lavoro soggetti agli obblighi di cui alla L. 68/99</li> <li>- offerta locale di servizi formativi</li> </ul> </li> </ol>

	<b>3BcTirocinio</b>
Finalità	Favorire la conoscenza diretta del mondo del lavoro, agevolare la conoscenza di specifici ruoli e profili professionali, acquisire conoscenze e competenze specifiche. Valutare le capacità della persona con disabilità o svantaggio.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare direttamente o supportare l'utente nell'individuazione del soggetto ospitante in accordo con eventuali altri servizi territoriali che hanno in carico l'utente</li> <li>• Formalizzare la Convenzione e il Progetto formativo e di orientamento</li> <li>• Ottemperare agli adempimenti amministrativi previsti dalle norme</li> <li>• Accompagnare lo svolgimento dell'attività mediante un tutor</li> <li>• Supportare l'utente nell'analisi dell'esperienza e dei risultati conseguiti</li> <li>• Condividere il percorso di tirocinio con eventuali altri servizi territoriali che hanno in carico l'utente</li> </ul>
Modalità e durata	Colloqui individuali con l'utente, incontri con il datore di lavoro, incontri con i servizi sociali e/o sanitari e tutoraggio (durata massima complessiva 50 ore)
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione del tirocinio</li> <li>• Rilascio di un'attestazione contenente obiettivi, attività svolte e risultati conseguiti come previsto dalle norme</li> <li>• Eventuale aggiornamento del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predisporre progetti orientativi e formativi</li> <li>2. Individuare soggetti ospitanti rispondenti agli obiettivi professionali dell'utente e/o agli obiettivi valutativi del progetto, per le persone con disabilità anche in seguito a quanto formulato nella relazione conclusiva della Commissione Sanitaria Integrata</li> <li>3. Accompagnare l'utente nell'inserimento in un contesto lavorativo, individuando eventuali elementi di difficoltà e mettendo in atto le strategie idonee a superarli;</li> <li>4. Conoscere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- tecniche di ricerca attiva del lavoro e in particolare strategie e tecniche per la gestione di colloqui di selezione</li> <li>- norme che regolano i tirocini</li> <li>- struttura del mercato del lavoro locale con particolare riferimento ai datori di lavoro soggetti agli obblighi di cui alla L. 68/99</li> </ul> </li> </ol>

	<b>3Bd Laboratorio</b>
Finalità	Favorire la conoscenza del contesto lavorativo in situazioni simulate. Agevolare la conoscenza di specifici ruoli e profili professionali. Acquisire conoscenze e competenze specifiche.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzare attività pratiche simulando un contesto lavorativo specifico</li> <li>• Far sperimentare mansioni di profili professionali specifici</li> <li>• Accompagnare lo svolgimento dell'attività mediante un tutor</li> <li>• Supportare l'utente nell'analisi dell'esperienza e dei risultati conseguiti</li> </ul>
Modalità e durata	Attività pratiche in gruppo e tutoraggio individuale (durata complessiva tra 80 e 300 ore)
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione dell'attività pratica</li> <li>• Rilascio di un'attestazione contenente obiettivi, attività svolte e risultati conseguiti</li> <li>• Eventuale aggiornamento del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> <li>• Eventuale rinvio per la certificazione delle competenze</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predisporre progetti orientativi e formativi</li> <li>2. Predisporre attività laboratoriali simulando contesti lavorativi reali</li> <li>3. Accompagnare l'utente nell'inserimento in un contesto lavorativo individuando eventuali elementi di difficoltà e mettendo in atto le strategie idonee a superarli</li> <li>4. Conoscere i contenuti dei profili professionali</li> </ol>

	<b>3Be Inserimento lavorativo</b>
Finalità	Accompagnare all'inserimento o reinserimento lavorativo mediante contratti di lavoro subordinato, anche di somministrazione, utilizzando interventi integrati di orientamento professionale, formazione e tutoraggio.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto nella definizione del progetto professionale e nella stesura di un percorso personalizzato</li> <li>• Eventuale predisposizione e sottoscrizione del Piano di Azione Individuale (PAI)</li> <li>• Realizzazione di eventuali attività formative propedeutiche all'inserimento lavorativo</li> <li>• Tutoraggio del percorso</li> <li>• Supporto motivazionale</li> <li>• Individuazione del datore di lavoro</li> <li>• Supporto all'inserimento nel contesto lavorativo</li> <li>• Eventuale supporto al neo assunto finalizzato a sostenere nel tempo la stabilità della posizione lavorativa acquisita</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui individuali, attività di formazione e attività di accompagnamento, incontri con il datore di lavoro, incontri con i servizi sociali e/o sanitari (durata minima 20 ore e massima 60 ore )</li> <li>• Tutoraggio a supporto dell'inserimento e della stabilizzazione (durata minima 20 ore e massima 100 ore )</li> <li>•</li> </ul>
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserimento lavorativo</li> <li>• Eventuale rimando e/o segnalazione ad altri servizi</li> <li>• Eventuale aggiornamento del PAI</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Adottare metodologie di orientamento professionale</li> <li>9. Organizzare, pianificare e accompagnare l'esperienza in azienda</li> <li>10. Rinforzare l'occupabilità dell'utente, individuando gli elementi di debolezza e mettendo in atto le strategie idonee a superarli</li> <li>11. Conoscere strategie e tecniche per la gestione di colloqui di selezione</li> <li>12. Avere nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica</li> <li>13. Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro locale con particolare riferimento ai datori di lavoro soggetti agli obblighi di cui alla L. 68/99</li> <li>14. Conoscere l'offerta locale di servizi formativi</li> </ol>

<b>4) Servizi specialistici per i datori di lavoro</b>	<b>4A Promozione e prima informazione</b>
Finalità	Promuovere i servizi pubblici per il lavoro a favore delle imprese, fornire informazioni sui servizi disponibili e rilevare i fabbisogni, in raccordo con le altre strutture provinciali preposte a favorire lo sviluppo imprenditoriale, la cultura d'impresa e l'innovazione.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promuovere i servizi per il lavoro sul territorio</li> <li>• Illustrare i servizi erogati e fornire le informazioni relative a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- incentivi e agevolazioni per le assunzioni</li> <li>- procedure amministrative (es. comunicazioni obbligatorie, adempimenti del collocamento mirato)</li> <li>- contrattualistica e normativa in tema di lavoro</li> <li>- tirocini</li> </ul> </li> <li>• Impostare un primo screening dei fabbisogni di servizi e personale</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio in azienda o presso un punto della rete provinciale dei servizi (durata minima 30 minuti, massima 1 ora)</li> <li>•</li> </ul>
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazione delle informazioni</li> <li>• Eventuale rinvio dell'azienda al servizio di consulenza o al servizio di incrocio domanda-offerta o a uffici che gestiscono la formazione continua o ad altri uffici provinciali</li> <li>• Realizzazione di materiali informativo/promozionali</li> <li>•</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoscere e saper applicare le metodologie per la rilevazione e codificazione dei fabbisogni formativi e professionali delle aziende</li> <li>2. Conoscere gli elementi di organizzazione aziendale</li> <li>3. Conoscere la rete territoriale di servizi alle imprese e le misure in vigore</li> <li>4. Saper identificare i servizi più idonei sulla base dei bisogni dell'impresa</li> <li>5. Conoscere il quadro normativo di riferimento sul mercato del lavoro</li> <li>6. Conoscere l'evoluzione della struttura professionale dell'occupazione a livello regionale e nazionale</li> <li>7. Conoscere il sistema della formazione continua</li> </ol>

<b>4) Servizi specialistici per i datori di lavoro</b>	<b>4B Consulenza per la rilevazione e gestione dei fabbisogni occupazionali e formativi</b>
Finalità	Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, al reperimento e all'inserimento delle risorse umane, in raccordo con le altre strutture provinciali preposte a favorire lo sviluppo imprenditoriale, la cultura d'impresa e l'innovazione.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare i fabbisogni formativi e occupazionali dell'impresa</li> <li>• Sostenere la realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane, individuando percorsi formativi per il recupero di <i>gap</i> formativi o l'adeguamento di profili professionali</li> <li>• Fornire informazioni su contratti, incentivi all'assunzione e aggiornamenti normativi in materia di lavoro</li> <li>• Fornire informazioni su norme e misure di accompagnamento al lavoro e inserimento di soggetti disabili e svantaggiati</li> </ul>
Modalità e durata	Colloquio con il referente aziendale ed eventuali visite aziendali (durata da 2 a 10 ore)
Output	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventuale definizione di un progetto aziendale relativo alla formazione continua per l'aggiornamento e la riqualificazione del personale</li> <li>• Eventuale individuazione di figure professionali da ricercare</li> <li>• Eventuale invio ad altri servizi</li> </ul>
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoscere e saper applicare le metodologie per la rilevazione e codificazione dei fabbisogni formativi e professionali delle aziende</li> <li>2. Conoscere gli elementi di organizzazione aziendale</li> <li>3. Conoscere la rete territoriale di servizi alle imprese e le misure in vigore</li> <li>4. Saper identificare i servizi più idonei sulla base dei bisogni dell'impresa</li> <li>5. Conoscere il quadro normativo di riferimento sul mercato del lavoro</li> <li>6. Conoscere l'evoluzione della struttura professionale dell'occupazione a livello regionale e nazionale</li> <li>7. Conoscere il sistema della formazione continua</li> </ol>

<b>4) Servizi specialistici per i datori di lavoro</b>	<b>4C Incontro domanda offerta di lavoro</b>
Finalità	Supportare le imprese nella fase di pre-selezione delle figure professionali rispondenti ai fabbisogni espressi.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire il fabbisogno e orientare l'azienda nell'individuazione del profilo più adeguato al bisogno</li> <li>• Individuare le candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca e presenti sul portale dedicato della Pat</li> <li>• Supportare la pubblicizzazione delle posizioni vacanti</li> <li>• Contattare i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità</li> <li>• Raccogliere e verificare le auto-candidature</li> <li>• Presentare al datore di lavoro una rosa delle candidature pre-selezionate</li> <li>• Raccogliere gli esiti/feedback dal datore di lavoro</li> <li>• Supportare il datore di lavoro nell'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze</li> <li>• Registrare l'esito del processo di selezione nel sistema informativo</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio con il referente aziendale</li> <li>• Ricerche in banca dati</li> <li>• Contatti con i lavoratori</li> </ul> (durata minima 4 ore, massima 8 ore )
Output	Presentazione all'azienda di lavoratori da sottoporre a selezione
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saper leggere e interpretare i fabbisogni aziendali in termini di figure professionali</li> <li>2. Individuare i requisiti fondamentali richiesti dall'azienda e definire il loro ordine in termini di importanza per impostare una azione di matching</li> <li>3. Conoscere gli elementi di organizzazione aziendale e le tecniche di analisi e descrizione dei processi produttivi aziendali</li> <li>4. Gestire i rapporti con le aziende e con le relative reti territoriali e associative</li> <li>5. Monitorare l'attività e i suoi esiti</li> <li>6. Conoscere nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica</li> <li>7. Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro locale</li> </ol>

<b>4) Servizi specialistici per i datori di lavoro</b>	<b>4D Supporto alla verifica delle competenze e alla selezione del personale</b>
Finalità	Supportare le imprese nella fase di selezione dei lavoratori individuati rispondenti ai fabbisogni espressi
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verificare le competenze professionali dichiarate dai candidati, in ordine alle propensioni occupazionali espresse e alle richieste dell'azienda</li> <li>• Supportare il datore di lavoro nelle attività di selezione</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività di verifica delle competenze dichiarate dai candidati (durata minima 2 ore e massima 6 ore )</li> <li>• Attività di selezione dei candidati, anche con la presenza del referente aziendale (durata minima 2 ore e massima 6 ore)</li> </ul>
Output	Individuazione del candidato da assumere
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saper leggere e interpretare i fabbisogni aziendali in termini di profili professionali</li> <li>2. Individuare i requisiti fondamentali richiesti dall'azienda e definire il loro ordine in termini di importanza per impostare una azione di selezione</li> <li>3. Conoscere tecniche e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale</li> <li>4. Conoscere e saper applicare tecniche di verifica e valutazione delle competenze</li> <li>5. Conoscere gli elementi di organizzazione aziendale e le tecniche di analisi e descrizione dei processi produttivi aziendali</li> <li>6. Conoscere nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica</li> </ol>

<b>4) Servizi specialistici per i datori di lavoro</b>	<b>4E Ricollocazione professionale di lavoratori oggetto di procedure di riduzione del personale</b>
Finalità	Favorire, nei casi di crisi, la transizione del personale licenziato o cassintegrato individuato in esubero verso un nuovo posto di lavoro.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione delle competenze del lavoratore e delle sue motivazioni, rapportando entrambi questi elementi alle effettive disponibilità delle aziende potenzialmente interessate all'assorbimento</li> <li>• Definizione di un progetto di reinserimento professionale per il riposizionamento del lavoratore (mediante attività alle dipendenze o mediante attività autonoma)</li> <li>• Nel caso di scelta di lavoro dipendente, attivazione di un servizio di coaching (vedi scheda 2Ba)</li> <li>• Nel caso di scelta di lavoro autonomo, attivazione del servizio di Consulenza per l'avvio di attività autonoma (vedi scheda 2C)</li> <li>• Eventuale predisposizione di attività di riqualificazione professionale tesa a far acquisire al lavoratore nuove competenze</li> </ul>
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio individuale, preferibilmente realizzato presso l'azienda di provenienza (durata minima 15 ore, escluse le attività di formazione, e massima 20 ore)</li> <li>• Colloquio di gruppo, preferibilmente realizzato presso l'azienda di provenienza (durata minima 25 ore, escluse le attività di formazione, e massima 30 ore)</li> </ul>
Output	Inserimento presso altre aziende o mediante lavoro autonomo
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Possedere informazioni e relazioni utili al fine di ottenere contatti con il mercato del lavoro locale, anche in collaborazione con l'azienda richiedente</li> <li>2. Adottare metodologie di orientamento professionale</li> <li>3. Conoscere tecniche e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale</li> <li>4. Organizzare, pianificare e accompagnare l'esperienza in azienda</li> <li>5. Rinforzare l'autonomia dell'utente, individuando gli elementi di debolezza e mettendo in atto le strategie idonee a superarli</li> <li>6. Avere nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica</li> <li>7. Conoscere l'offerta locale dei servizi formativi e di ricerca e selezione del personale</li> </ol>



+

**Accreditamento  
dei Servizi per il Lavoro  
della Provincia Autonoma di Trento**

**ALLEGATO N. 2**

**UNITÀ DI COSTO STANDARD, CRITERI DI AFFIDAMENTO DEGLI INTERVENTI  
PER IL LAVORO, CRITERI GENERALI DI EROGAZIONE DEI FINANZIAMENTI E  
DEI TITOLI DI ACQUISTO E CRITERI DI RENDICONTAZIONE FINANZIARIA**

## Sommario

Premessa.....	3
1. Condizioni per la configurazione dei servizi per il lavoro come Servizi di Interesse Economico Generale .....	4
2. Descrizione e metodo di calcolo delle UCS .....	5
3. Criteri di affidamento degli interventi per il lavoro, di erogazione dei titoli di acquisto e di erogazione del finanziamento in relazione ai risultati occupazionali.....	8
4. Criteri di rendicontazione finanziaria .....	10

## Premessa

La Provincia Autonoma di Trento (di seguito PAT) è impegnata nella ridefinizione dei Servizi provinciali per il lavoro in funzione della loro erogazione sia in via diretta che mediante altri soggetti accreditati, pubblici e privati.

La disciplina dell'Accreditamento, approvata con deliberazione n. 968 di data 24 maggio 2013, ha posto le premesse per la selezione dei soggetti abilitati a collaborare con la Provincia.

Con il Repertorio degli standard dei servizi per il lavoro (disciplinato all'Allegato 1 di questa deliberazione) la PAT definisce ora i Servizi per i quali è possibile l'erogazione mediante i soggetti accreditati.

A completamento del proprio quadro normativo, con particolare riferimento alle modalità di attuazione dei servizi per il lavoro, la PAT esplicita in questa sede l'introduzione di tabelle standard per costi unitari (Unità di Costo Standard – di seguito UCS) quale strumento di semplificazione amministrativa previsto dal Regolamento CE n. 396/2009. La previsione di UCS per i servizi per il lavoro segue la decisione, risalente al decreto del Presidente della Provincia n. 16-91/Leg del 13 agosto 2012, di utilizzare costi fissi applicando tabelle standard di costi unitari per i servizi a contenuto formativo cofinanziati dal Fondo sociale europeo.

Rispetto alla determinazione dei valori da attribuire alle UCS per i servizi per il lavoro, va ricordato che i Regolamenti CE n. 1080/2006 e 1081/2006 non stabiliscono il metodo di calcolo dello strumento di semplificazione prescelto, ma dettano le condizioni che devono essere soddisfatte dal metodo utilizzato. Secondo queste ultime, il calcolo delle spese ammissibili deve essere giusto, ragionevole, basato sulla realtà, non eccessivo o estremo, equo e verificabile nell'ambito della pista di controllo prevista.

In base ad una seconda categoria di vincoli, la definizione delle UCS, come pure previsto per le altre forme di semplificazione amministrativa, deve essere realizzata in coerenza con la normativa europea relativa ai Servizi di Interesse Economico Generale (SIEG) e alle relative compensazioni di servizio pubblico.

Va precisato, infine, che le opzioni di semplificazione dei costi sono applicabili esclusivamente alle operazioni e ai progetti attuati nell'ambito delle sovvenzioni<sup>1</sup> erogate a favore dei soggetti impegnati nell'erogazione dei servizi. Esse non si applicano, pertanto, alle operazioni o ai progetti eseguiti nell'ambito di appalti pubblici.

Con siffatte premesse, il presente Allegato introduce la scelta del metodo delle UCS per l'erogazione di sovvenzioni nell'ambito dei servizi per il lavoro ed esplicita il percorso seguito per la definizione dei costi standard.

La funzione dei costi standard è quella di determinare parametri di costo certi da applicare ai servizi erogati dai soggetti accreditati dalla Provincia. Per la determinazione di tali parametri si ritiene necessario porre attenzione alla pluralità di fattori e vincoli che condizionano l'azione dei vari soggetti coinvolti. Tra essi, si citano espressamente le esigenze della Provincia, il principio di economicità dell'azione pubblica, gli ulteriori parametri costituzionali cui essa è sottoposta, i costi storici dei servizi pubblici, gli interessi e i condizionamenti dei soggetti interessati a cooperare alla rete provinciale dei servizi per il lavoro, la ricerca della congruità economica per i soggetti privati (il così detto "utile ragionevole" ai sensi della normativa europea sui Servizi Economici di Interesse Generale – SIEG, richiamata nell'Allegato1).

---

<sup>1</sup> Per sovvenzione si intende il corrispettivo del servizio per il lavoro erogato nell'ambito della rete provinciale.

## **1. Condizioni per la configurazione dei servizi per il lavoro come servizi di interesse economico generale**

Nel quadro normativo europeo preso a riferimento nel presente Allegato rientrano, oltre alla normativa europea sui Servizi di Interesse Economico Generale (SIEG) e al già citato Regolamento CE n. 396/2009, le ulteriori seguenti fonti:

- Comunicazione 2012/C 8/02, in materia di applicazione delle norme europee sugli aiuti di Stato alla compensazione concessa per la prestazione di servizi di interesse economico generale (pubblicata sulla GUUE C 8 dell'11.01.2012);
- Decisione 2012/21/UE del 20 dicembre 2011, riguardante l'applicazione delle disposizioni dell'articolo 106, paragrafo 2, del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea alle compensazioni concesse a determinate imprese incaricate della gestione di servizi di interesse economico generale (pubblicata sulla GUUE L 7 dell'11.01.2012);
- Comunicazione 2012/C 8/03, recante Disciplina dell'Unione europea relativa agli aiuti di Stato concessi sotto forma di compensazione degli obblighi di servizio pubblico (pubblicata sulla GUUE C 8 dell'11.01.2012).
- Regolamento (UE) n. 360/2012 della Commissione, del 25 aprile 2012, relativo all'applicazione degli articoli 107 e 108 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti di importanza minore («de minimis») concessi ad imprese che forniscono servizi di interesse economico generale L 114 del 26/04/2012.

Dall'insieme dei documenti suindicati si ricava che i servizi per il lavoro sono classificati come servizi di interesse economico generale alle seguenti condizioni:

I) L'ente accreditato deve essere incaricato formalmente dell'adempimento del servizio e gli obblighi connessi devono essere determinati in base ai seguenti principi:

- a) oggetto e durata degli obblighi di servizio pubblico;
- b) individuazione chiara dell'ente che agisce e del territorio interessato;
- c) natura di eventuali diritti esclusivi o speciali attribuiti all'ente accreditato;
- d) parametri del calcolo, del controllo e della revisione della compensazione;
- e) modalità per evitare le sovracompensazioni e per il loro recupero.

II) I parametri di costo che determinano il calcolo della compensazione devono essere definiti preventivamente in modo obiettivo e trasparente.

III) Al fine di coprire interamente o in parte i costi originati dall'adempimento degli obblighi di servizio pubblico, il calcolo della compensazione dev'essere comprensivo dei costi indiretti e di un margine di utile ragionevole.

IV) Il calcolo della compensazione, nei casi di affidamento dei servizi tramite procedura diversa dall'appalto pubblico, è determinato mediante analisi dei costi che un'impresa media, gestita in modo efficiente e dotata di mezzi adeguati, deve sostenere per garantire un efficace servizio.

## 2. Descrizione e metodo di calcolo delle UCS

Il tratto distintivo del percorso seguito per il calcolo delle Unità di Costo Standard (UCS) è costituito dalla verifica di due distinte categorie di dati; da un lato, i valori di costo storico sostenuti dalla Provincia Autonoma di Trento in relazione all'attività della propria struttura preposta all'erogazione dei servizi per l'occupazione; dall'altro, i valori di costo espressi dagli operatori privati secondo una valutazione prospettica.

\* \* \*

In base allo schema indicato, il primo passaggio ha condotto alla rilevazione dei costi pubblici diretti, in particolare di quelli concernenti la retribuzione dei dipendenti pubblici impegnati nei servizi per il lavoro, compreso il personale direttivo e dirigenziale. Sono state assunte, allo scopo, le rilevazioni del costo del lavoro operate dalla Provincia nel triennio 2010-2012 con riferimento al personale dell'Agenzia del lavoro sulla base di quanto previsto dal vigente Contratto collettivo provinciale di lavoro per gli Enti Locali.

Al costo del lavoro complessivo, così determinato, è stato sommato il costo di gestione dei rapporti di lavoro, comprensivo dei costi di transazione e di elaborazione dei prospetti di paga. Sono stati rilevati, di seguito, i costi storici sopportati dalla Provincia, sempre nel triennio 2010-2012, per il funzionamento delle proprie strutture preposte all'erogazione dei servizi per il lavoro. Per il loro calcolo, sono stati considerati, tra gli altri, i costi per gli immobili acquisiti in locazione, per la manutenzione ordinaria, per le utenze, per i rifiuti, per le spese condominiali, per i servizi di pulizia, per gli arredi, per le apparecchiature informatiche.

L'insieme di tali costi è stato sommato ai costi annui del lavoro. Il costo totale rilevato, comprensivo dunque dei costi diretti e di quelli indiretti, è stato suddiviso per il numero dei dipendenti pubblici impegnati nei servizi per il lavoro e, di seguito, per il numero di ore annue effettivamente eseguite. Si è così pervenuti alla quantificazione del costo storico orario sopportato dalla Provincia in ciascuno degli anni relativi al triennio 2010-2012 (allegato 1). Il valore medio del triennio esprime un costo storico medio orario pari ad euro 38,96 euro. Tale valore, arrotondato in eccesso ad euro 39,00, è stato assunto quale limite massimo di costo riconoscibile agli operatori accreditati per i servizi resi.

\* \* \*

Con riguardo ai soggetti privati, il percorso di accertamento dei costi sostenuti è stato imperniato su due distinte indagini. Per un verso, è stata avviata un'indagine di mercato presso Assolavoro, l'Associazione Nazionale di Categoria delle Agenzie per il Lavoro (ApL) avente la rappresentanza delle più importanti Agenzie per il Lavoro impegnate nella somministrazione di lavoro con oltre 2.500 filiali in tutta Italia. All'esito di tale indagine, sono stati comunicati i costi annuali sopportati dalle agenzie per il lavoro in relazione alle diverse categorie di collaboratori (coordinatore tecnico del servizio, esperto senior, esperto intermedio, esperto junior, professionalità specialistiche), sia dipendenti che non dipendenti. Per ciascuna categoria è stato indicato il monte ore medio annuo, il costo aziendale per minuto di prestazione, la quantità di minuti dedicati all'erogazione dei singoli servizi per il lavoro.

Tenuto conto di quanto segnalato da Assolavoro, sono stati calcolati i valori di costo orario aziendale del lavoro rapportando il costo medio annuo aziendale lordo per il monte di ore mediamente lavorate previsto dal decreto ministeriale del 19.05.2010, equivalente a 1.666 ore. Tali valori corrispondono ai seguenti: per il coordinatore tecnico del servizio, euro 42,01, per l'esperto senior, euro 27,01, per l'esperto intermedio, euro 21,00, per l'esperto junior, euro 15,00, per le professionalità specialistiche, euro 42,01.

In una seconda direzione, a riscontro di quanto emerso dall'indagine di mercato, si è proceduto

a rilevare il costo del lavoro medio annuo muovendo dalle tabelle di costo approvate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con proprio decreto del 19.05.2010 relativo ai dipendenti da aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi. Il richiamo a tale documento è giustificato dall'applicazione ai dipendenti delle agenzie private per il lavoro dei contratti collettivi di lavoro riferiti al settore terziario.

Sulla base del monte ore mediamente lavorate, quantificato dal Ministero del Lavoro in 1.666 ore, si è determinato il costo del lavoro orario per i livelli compresi tra la figura del quadro ed il IV livello di inquadramento. I valori rilevati sono i seguenti: per il quadro, euro 30,20, per il I livello, euro 24,95, per il II livello, euro 22,46, per il III livello, euro 20,16, per il IV livello, euro 18,32, per il livello V, euro 17,19, per il VI livello, euro 16,11, per il VII livello, euro 14,89.

La comparazione tra i costi indicati nel decreto ministeriale e quelli segnalati da Assolavoro permette di rilevare una tendenziale coincidenza di valori per le figure comprese tra il quadro e il livello VII del sistema contrattuale di inquadramento nel settore terziario. La differenza più importante attiene alla considerazione da parte di Assolavoro dei costi riferiti alle professionalità specialistiche e di coordinamento tecnico, che, equivalendo a costi espressi dai livelli dirigenziali, non sono riportati nella tabella ministeriale.

Alla luce del percorso complessivamente realizzato, si è ritenuto di poter assumere i costi lordi aziendali del lavoro indicati dal decreto ministeriale come riferimento per il calcolo delle UCS. Tenuto conto che nell'Allegato 3 sono previste tre figure professionali (responsabile organizzativo, l'operatore dei servizi di base e l'operatore dei servizi specialistici) con la declaratoria dei rispettivi compiti, si è proceduto ad abbinare a ciascuna figura il relativo inquadramento ai sensi di quanto previsto dal CCNL per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi. Ne risulta il seguente quadro:

- il responsabile organizzativo corrisponde alla figura del quadro, con costo aziendale orario lordo corrispondente ad euro 30,20;
- l'operatore dei servizi specialistici corrisponde ad una figura di II livello, con costo aziendale orario lordo corrispondente ad euro 22,46;
- l'operatore dei servizi di base corrisponde ad una figura di III livello, con costo aziendale orario lordo corrispondente ad euro 20,16.

I valori di costo suindicati sono stati assunti come costi diretti riferiti alle attività di front office.

Per il calcolo del costo del singolo servizio erogato, ai costi del front office, declinati in ragione della professionalità richiesta dalla complessità del servizio, sono stati aggiunti ulteriori costi diretti relativi alle attività di back office, individuati prendendo a riferimento il 30 per cento del costo aziendale orario di un operatore di base e il 10 per cento del costo aziendale orario del responsabile organizzativo.

Tale percentuale è stata individuata tenendo conto del rapporto tra personale impegnato nelle attività amministrative e quello utilizzato nei servizi per il lavoro all'interno dei centri per l'impiego provinciali, così come ricavabile dal documento edito dal Ministero del lavoro e denominato "Indagine sui servizi per l'impiego 2013. Rapporto di monitoraggio", e all'interno della struttura multifunzionale territoriale attivata dalla Provincia per sostenere le iniziative cofinanziate dal FSE in Trentino.

Ai complessivi costi orari diretti di servizio sono stati aggiunti i costi indiretti secondo la percentuale del 15 per cento. Quest'ultima è inferiore a quella media accertata per i costi indiretti sopportati dalla Provincia medesima per l'erogazione dei propri servizi per il lavoro ed è pari a quella applicata in precedenti esperienze di appalto dei servizi per il lavoro.

Il costo orario complessivo dei servizi previsti nell'Allegato 1, arrotondato all'unità, per difetto o per eccesso, a seconda della collocazione dei decimali su valori minori o uguali a 0,5 o

maggiori, risulta quantificato come segue, con la precisazione che per i servizi per il bilancio di competenze e di consulenza per l'avvio di attività autonoma nell'ambito dei servizi specialistici per persone in cerca di lavoro l'importo indicato corrisponde al limite massimo riconoscibile secondo quanto segnalato in precedenza:

- euro 34,00 per i servizi di orientamento professionale di primo livello, di consulenza professionale e di accompagnamento al lavoro nell'ambito dei servizi specialistici per persone in cerca di lavoro;
- euro 39,00 per il bilancio di competenze nell'ambito dei servizi specialistici per persone in cerca di lavoro;
- euro 39,00 per i servizi di consulenza per l'avvio di attività autonoma nell'ambito dei servizi specialistici per persone in cerca di lavoro;
- euro 34,00 per i servizi di orientamento specialistico, di accompagnamento al lavoro, di inserimento lavorativo nell'ambito dei servizi specialistici per persone con disabilità o svantaggio;
- euro 34,00 per i servizi di promozione e prima informazione nell'ambito dei servizi specialistici per i datori di lavoro;
- euro 34,00 per i servizi di consulenza per la rilevazione e gestione dei fabbisogni occupazionali e formativi nell'ambito dei servizi specialistici per i datori di lavoro;
- euro 34,00 per i servizi di incontro domanda offerta di lavoro, supporto alla validazione delle competenze e alla selezione del personale e alla ricollocazione professionale di lavoratori oggetto di procedure di riduzione del personale nell'ambito dei servizi specialistici per i datori di lavoro.

Sulla base del costo orario complessivo dei singoli servizi previsti nell'Allegato 1 è possibile calcolare il costo totale delle risorse per singolo servizio moltiplicando il costo orario complessivo per il tempo mediamente richiesto dalle attività di front office secondo le indicazioni dell'Allegato I.

Secondo una rappresentazione di sintesi, il percorso svolto per il calcolo del costo delle risorse di ciascun singolo servizio può essere riprodotto con la seguente formula:

$$\left\{ \left[ \sum_{i=1}^n \frac{CFO}{n} + \left( \sum_{i=1}^n \frac{CBO}{n} * 0,30 \right) + \left( \sum_{i=1}^n \frac{CRO}{n} * 0,10 \right) \right] * 1,15 \right\} * TFO = CRT$$

n = numero di figure professionali coinvolte

CFO = costo orario aziendale del lavoro delle risorse coinvolte in attività di front office

CBO = costo orario aziendale del lavoro delle risorse coinvolte in attività di back office

CRO = costo orario aziendale del lavoro del responsabile organizzativo

0,30 = percentuale di incidenza del costo delle attività di back office

0,10 = percentuale di incidenza del costo delle attività del responsabile organizzativo, calcolato nella misura forfettaria del 10 per cento del costo orario aziendale del lavoro delle attività di front office

1,15 = misura dell'incidenza dei costi indiretti

TFO = Tempo mediamente richiesto dalle attività di front office, nei limiti minimi e massimi stabiliti nell'Allegato 1 in relazione ai servizi previsti

CRT = Costo totale delle risorse per singolo servizio

I valori di costo sopra determinati esprimono una misura che si reputa congrua sia per gli operatori privati, cui è garantita un'adeguata e giusta compensazione, sia per la Provincia, che nell'affidamento dei servizi deve perseguire il principio di economicità. Per tale ragione, essi rappresentano le Unità di Costo standard da assumere a riferimento per l'erogazione dei servizi per il lavoro mediante la Rete provinciale.

### **3. Criteri di affidamento degli interventi per il lavoro, di erogazione dei titoli di acquisto e di erogazione del finanziamento in relazione ai risultati occupazionali**

Il modello di gestione dei servizi per il lavoro, aperto al coinvolgimento dei Soggetti accreditati ai Servizi per il Lavoro, è articolato in tre distinti sistemi, utilizzabili alternativamente con riguardo al medesimo servizio: a) l'affidamento previa selezione delle proposte progettuali; b) l'affidamento diretto dei servizi a tutti i soggetti accreditati richiedenti; c) i titoli di acquisto di servizi spendibili presso i soggetti della Rete.

I tre sistemi sono utilizzabili per tutti i servizi previsti nell'Allegato 1 di questa deliberazione, anche se resi in forma integrata anziché singolarmente.

#### **Affidamento previa selezione delle proposte progettuali**

In caso di ricorso al sistema degli affidamenti mediante previa selezione delle proposte progettuali il rapporto con i soggetti accreditati è veicolato da un avviso pubblico e si regge sui seguenti presupposti:

- a) l'avviso provinciale prevede il vincolo in capo al soggetto affidatario all'erogazione di servizi per il lavoro adeguati alle esigenze degli specifici target assunti a riferimento;
  - b) nel proprio avviso la Provincia, tramite l'Agenzia del Lavoro, indica i limiti minimi e massimi di durata di ciascun servizio erogabile, all'interno dei quali il soggetto affidatario è tenuto a definire standard di durata coerenti con i fabbisogni dei beneficiari e con gli obiettivi perseguiti;
  - c) per ciascun avviso la Provincia, tramite l'Agenzia del Lavoro, definisce due specifici set di servizi: quelli riconosciuti a processo e quelli riconosciuti a risultato.
- I *servizi a processo* sono finanziati dall'Agenzia del Lavoro sulla base della loro effettiva erogazione e registrazione sul SIL provinciale. Appartengono a tale categoria i servizi di orientamento, di primo livello e specialistico, coaching, laboratorio, tutorato personalizzato, tirocinio, rivolti alle persone in cerca di lavoro, i servizi di inserimento lavorativo rivolti alle persone disabili e svantaggiate ai sensi del Documento degli interventi di politica del lavoro, i colloqui individuali e di gruppo nell'ambito dei servizi di consulenza per l'avvio di attività autonoma nonché i servizi per i datori di lavoro e quelli specialistici di consulenza per la rilevazione e gestione dei fabbisogni occupazionali e formativi e di supporto alla verifica delle competenze e alla selezione del personale.

La somma massima erogabile a persona per i servizi a processo, calcolata sul numero massimo di ore previsto per i servizi medesimi e riproporzionabile in ragione della durata effettiva dei servizi resi, è quantificata, secondo i valori minimi e massimi sotto riportati, tenendo conto della diversa profilazione delle persone in cerca di lavoro e, quindi, della loro maggiore o minore difficoltà occupazionale.

<b>DIFFICOLTÀ BASSA</b>	<b>DIFFICOLTÀ MEDIA</b>	<b>DIFFICOLTÀ ALTA</b>	<b>DIFFICOLTÀ MOLTO ALTA</b>
1.500	2.500	3.000	3.500

I limiti di spesa sopra indicati non trovano applicazione nei confronti delle persone disabili o svantaggiate ai sensi del Documento degli interventi di politica del lavoro, per le quali potranno essere stabiliti specifici limiti con separata deliberazione.

Le operazioni di profilazione delle persone in cerca di lavoro devono tenere conto di una serie di variabili, quali ad esempio, l'età, il genere, il titolo di studio, la condizione occupazionale precedente. Fino a diversa deliberazione provinciale, trova applicazione, con la decorrenza prevista, il modello applicato per la realizzazione del programma europeo Youth Guarantee (Garanzia Giovani).

- I *servizi a risultato* sono quelli di inserimento lavorativo, rivolti alle persone in cerca di lavoro non in condizioni di disabilità o svantaggio ai sensi del Documento degli interventi di politica del lavoro, quelli di incrocio tra la domanda e l'offerta di lavoro e di ricollocazione professionale dei lavoratori oggetto di procedure di riduzione del personale, rivolti ai datori di lavoro, e quelli di tutoraggio in fase di start up nell'ambito dei servizi di consulenza per l'avvio di attività autonoma. Per i servizi diretti a promuovere l'occupazione dipendente, la sovvenzione, secondo i valori sotto indicati, è riconosciuta ai soggetti affidatari che conseguono i risultati occupazionali prefissati, collocando al lavoro i soggetti presi in carico con i seguenti schemi contrattuali e limiti minimi di durata dei rapporti di lavoro: contratto a tempo determinato o di somministrazione di durata pari o superiore a 6 mesi, contratto a tempo indeterminato, contratto di apprendistato.

Il valore dei servizi a risultato è riconosciuto in modo differenziato in ragione dello schema contrattuale prescelto e della durata del rapporto di lavoro attivato, tenendo conto della diversa profilazione delle persone in cerca di lavoro e, quindi, della loro maggiore o minore difficoltà occupazionale

Lo stesso valore è espresso dal numero di ore riconoscibili, quantificate secondo la metodologia di calcolo riportata nell'appendice di questo allegato.

I valori specifici dei servizi riconoscibili a risultato sono espressi in euro nella tabella seguente:

<b>Difficoltà</b>	<b>BASSA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>	<b>MOLTO ALTA</b>
Tempo indeterminato Apprendistato di I e III livello	884	1.156	1.462	1.768
Apprendistato di II livello. Tempo determinato o somministrazione $\geq$ 12 mesi	782	1.054	1.360	1.666
Tempo determinato o somministrazione 6-12 mesi	714	986	1.258	1.564

Tanto per i contratti a tempo indeterminato, quanto per quelli connotati da un termine, la somma erogabile per i servizi a risultato presuppone un orario settimanale minimo applicato al rapporto di lavoro di 20 ore.

Per l'avvio di attività autonoma è riconosciuto un valore del servizio reso a risultato pari a 780 euro;

- d) nella selezione delle proposte progettuali, la Provincia privilegia i progetti che prevedono un'elevata incidenza dei servizi a risultato;
- e) in coerenza con la normativa provinciale, statale ed europea in materia di finanziamenti pubblici, la Provincia può concedere specifici riconoscimenti economici ai soggetti accreditati che conseguono risultati occupazionali di particolare rilevanza o riferiti a target di soggetti riconosciuti deboli o particolarmente svantaggiati;
- f) in base a quanto previsto dalla deliberazione n. 968 di data 24 maggio 2013, la Provincia stipula con i soggetti accreditati affidatari dei servizi per il lavoro una convenzione, nella quale sono definiti gli impegni reciproci e le modalità di comunicazione di quanto svolto e dei risultati conseguiti.

#### **Affidamento diretto dei servizi a tutti i soggetti accreditati richiedenti**

Il sistema in oggetto implica che il primo operatore che prende in carico la persona, destinandogli i servizi necessari alla sua collocazione al lavoro, è reso destinatario dei finanziamenti previsti secondo le modalità previste al punto precedente alle lettere c), e) ed f).

#### **Titoli di acquisto di servizi spendibili presso i soggetti della Rete**

Il titolo di acquisto contiene una somma utilizzabile da un beneficiario, con determinati requisiti e con piena libertà di scelta, per l'acquisto di specifiche prestazioni preventivamente definite presso soggetti accreditati.

Secondo quanto previsto in questo paragrafo, la Provincia declina le prestazioni da erogare, comprese le quote di finanziamento dei servizi riconoscibili a risultato.

Il titolo di acquisto può articolarsi in titolo "a orario" e "a profilo".

Per titolo ad orario si intende quello che prevede l'assegnazione di un numero predefinito di ore di servizio all'utente. Per titolo a profilo si intende quello nel quale sono definiti valori economici corrispondenti a pacchetti di prestazioni commisurati al grado di bisogno dell'utente sulla base della preventiva profilazione dello stesso.

Anche tramite i titoli di acquisto possono essere acquisiti dall'utente servizi che vengono riconosciuti "a processo" e "a risultato", secondo quanto definito per le proposte progettuali.

Il ricorso al sistema dei titoli di acquisto è funzionale a favorire l'innalzamento della qualità dei servizi per il lavoro mediante la messa in concorrenza di più soggetti accreditati. A tale scopo, va sostenuta la capacità di scelta del beneficiario attraverso il coinvolgimento di un numero sufficiente di soggetti accreditati e la rimozione delle asimmetrie informative in ordine ai soggetti operanti sul territorio.

## **4. Criteri di rendicontazione finanziaria**

In presenza di costi unitari standard le quantità realizzate (ore di attività realizzata) devono essere dichiarate dal Soggetto attuatore sulla base di quanto risultante dal sistema di rilevazione dell'attività finanziata.

Il Soggetto attuatore è tenuto a presentare la dichiarazione finale delle attività inerenti il progetto realizzato e/o i titoli di acquisto acquisiti entro 75 giorni, per i progetti, dalla

conclusione delle attività, per i titoli di acquisto, dalla scadenza di ogni trimestre dell'anno solare. A tale dichiarazione devono essere allegati:

1) la relazione finale dell'intervento sottoscritta dal legale rappresentante, contenente la descrizione dei risultati conseguiti, con allegato un prospetto riepilogativo dell'importo complessivamente richiesto nonché i prospetti riassuntivi dell'attività realizzata, dei servizi complessivamente erogati, del numero di soggetti beneficiari, delle ore utilizzate per l'erogazione dei servizi a processo. Per i servizi a risultato deve essere attestato il conseguimento del risultato previsto, senza la produzione di specifica documentazione sull'attività svolta;

2) una dichiarazione resa dal legale rappresentante del soggetto attuatore, rilasciata come dichiarazione sostitutiva di atto notorio, di non avere ricevuto altre agevolazioni finanziarie pubbliche o compensi privati per la realizzazione dell'intervento finanziato.

Qualora il Soggetto attuatore risulti impossibilitato a presentare la documentazione nei termini sopra indicati, questi possono essere prorogati per un massimo di 30 giorni su motivata richiesta presentata entro la predetta scadenza. La Struttura provinciale competente si riserverà di effettuare eventuali contestazioni al Soggetto attuatore entro 30 giorni dalla richiesta stessa.

Appendice

**Applicazione della metodologia di calcolo  
per la valorizzazione “a risultato” del Servizio  
*“Incontro domanda/offerta di lavoro”***

### **Ambito di applicazione**

La Provincia autonoma di Trento applica la metodologia per la valorizzazione dei servizi al lavoro riconosciuti “a risultato” per l’attuazione di interventi di inserimento/reinserimento lavorativo rivolti a persone disoccupate da attuare in via sperimentale per un anno dalla approvazione della deliberazione.

Nell’ottica di valorizzare l’orientamento al risultato, associandolo alle prestazioni specificatamente finalizzate a favorire l’incontro tra domanda e offerta di lavoro, l’Amministrazione prevede il riconoscimento “a risultato” dei servizi di incontro domanda offerta (4 C in allegato 1), servizi di tutoraggio a supporto dell’inserimento e a supporto della stabilizzazione della posizione lavorativa di cui al punto 2 Ce dell’allegato 1. Al fine di pervenire alla sua valorizzazione in coerenza con quanto previsto dalla normativa e ai documenti di indirizzi in materia di applicazione delle opzioni di semplificazione (Reg. (CE) n. 396/2009, Nota COCOF n. 09/0025/04), ha messo in atto la sequenza logico-cronologica di *step* procedurali prevista dal sopra richiamato documento metodologico, sinteticamente descritta nel seguito.

Formulazione da parte dell’Amministrazione di un’ipotesi circa il valore congruo del servizio da riconoscere “a risultato”

L’Amministrazione metodologicamente intende valorizzare e riconoscere a risultato il servizio al lavoro, secondo la seguente formula:

$$\text{Valore servizio} = \text{UCS ora/destinatario} * \text{durata media servizio}$$

dove l’**UCS ora/destinatario** impiegata è quella indicata in allegato 2 per i servizi erogati secondo modalità individuale, di valore pari a € 34,00, e la **durata media del servizio** è in esito al processo di verifica – tramite indagine di mercato - e validazione da parte di un campione rappresentativo di operatori di una proposta formulata dalla stessa Amministrazione.

Data l’Unità di Costo Standard ora/destinatario, la formulazione di un’ipotesi circa il valore congruo del servizio da sottoporre all’attenzione del campione rappresentativo di operatori ha riguardato esclusivamente il fattore “durata media servizio” in relazione alle tipologie di “risultato” al cui conseguimento l’Amministrazione intende subordinare il riconoscimento dei servizi prestati dagli Operatori.

Sulla base del quadro legislativo vigente, l’Amministrazione ritiene che il sistema dei servizi per l’impiego, nella presa in carico dei soggetti disoccupati, debba perseguire i seguenti risultati:

- Tempo determinato o somministrazione 6-12 mesi
- Apprendistato di II livello. Tempo determinato o somministrazione  $\geq$  12 mesi
- Tempo indeterminato e apprendistato di I e III livello

In relazione a ciascuna di queste tipologie di risultato atteso conseguibili in esito al servizio di incontro domanda/offerta di lavoro, l’Amministrazione ha formulato un’ipotesi circa la durata congrua delle prestazioni, tenendo conto sia delle caratteristiche specifiche dell’intervento programmato (struttura complessiva della filiera di servizi ammessi al finanziamento, platea di destinatari ai quali l’azione si rivolge, ecc.), sia delle dinamiche delle principali variabili di contesto. In particolare, l’Amministrazione ha tenuto conto del difficile quadro emergente dall’analisi dei dati del mercato del lavoro relativi al 2013, caratterizzato dalle seguenti tendenze negative:

- incessante aumento del tasso di disoccupazione provinciale, attestato al 6,6 %, con una continua crescita della disoccupazione di durata pari o superiore ai 12 mesi;
- tenuta del tasso di occupazione, attorno al 66%,

- costante flessione della domanda di lavoro, con una riduzione del 18,1% delle assunzioni nei primi otto mesi del 2013 rispetto allo stesso del periodo 2012;
- crescita sensibile al settembre 2013 rispetto allo stesso mese del precedente anno(+22%) del flusso di iscrizioni nelle liste di mobilità da procedure di licenziamento collettivo;
- sensibile incremento degli iscritti presso i Centri per l'Impiego (39.267 iscritti al 31 agosto 2013, 5679 in più rispetto al 31 agosto 2012), con un peggioramento tendenziale degli esiti occupazionali degli iscritti, un prolungamento, per tutte le classi di età e le professionalità, del tempo medio intercorso tra l'iscrizione alle liste /cambiamento di contratto e il primo inserimento lavorativo e una riduzione delle chance di occupazione stabile (contratto a tempo indeterminato).

A partire dallo scenario sopra richiamato e tenendo altresì conto – in ottica comparativa - delle durate standard dei servizi di collocazione e ricollocazione riconosciuti “a risultato” in contesti regionali comparabili<sup>2</sup>, l'Amministrazione ha formulato la seguente ipotesi di “durata congrua” delle prestazioni:

**Tabella 1:** *Durate e valore congruo del servizio: proposta dell'Amministrazione*

Servizi	<b>ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO</b>	<b>INCONTRO DOMANDA OFFERTA</b>	<b>TUTORAGGIO ALL'INSERIMENTO</b>
Ore standard per centri per l'impiego	da 12 a 20 ore (solo front office)	da 4 a 8 ore	massimo 12 ore (solo front office)

Tale proposta è stata formulata partendo dai dati comunicati da Agenzia del Lavoro.

Come evidente, detta proposta, sottoposta al confronto con le Agenzie per il lavoro mediante indagine di mercato (cfr. sub), risulta:

- caratterizzata da volumi orari che tengano conto dell'intento di garantire un adeguato riconoscimento al maggiore impegno richiesto agli Operatori per conseguire esiti occupazionali di successo all'interno del deteriorato quadro del mercato del lavoro locale;
- differenziata sulla base delle tre tipologie di esiti attesi, nell'intento di assicurare un adeguato riconoscimento al maggiore impegno richiesto agli Operatori per accompagnare i destinatari verso inserimenti occupazionali stabili.

Rilevazione del “valore di mercato” mediante indagine presso gli Operatori

Al fine di mettere a confronto la sopra richiamata ipotesi di “valore congruo” del servizio di incontro domanda/offerta riconosciuto a risultato con il “valore di mercato” rilevabile presso gli Operatori del settore, l'Amministrazione ha organizzato un'indagine finalizzata alla raccolta delle informazioni necessarie, secondo procedure *trasparenti*. Si è provveduto pertanto a contattare Assolavoro, organismo rappresentativo delle Agenzie per il lavoro su scala nazionale

<sup>2</sup> Ci si riferisce, in particolare, all'evoluzione del quadro regionale degli standard minimi dei servizi al lavoro della Regione Lombardia (cfr. DDUO n. 420 del 22/01/2009 e s.m.i.) e alla metodologia di calcolo del relativo costo standard (cfr. DDUO n. 8153 del 05/08/2009 e s.m.i.), recentemente aggiornate con Decreto n. 8617 del 26 settembre 2013 (Allegato A) nell'ambito della Dote Unico Lavoro, di cui alla D.G.R n. X/555 del 02/08/2013.

(rappresenta il 90 per cento del fatturato prodotto dalle Agenzie operanti sul territorio nazionale).

### **Base dati raccolta**

L'attività di analisi ed elaborazione dei dati forniti dagli Operatori ha riguardato sia le informazioni di natura qualitativa - rilevate attraverso i campi "attività", sia quelle di natura quantitativa, raccolte attraverso l'*item* "durata media dei servizi".

### **Dati qualitativi**

Dal processo di elaborazione delle informazioni e dei dati raccolti è emerso che la maggior parte degli Operatori si riconosce nell'articolazione in attività del servizio di incontro domanda/offerta, scouting aziendale e ricerca attiva individuale, tutorato all'inserimento lavorativo.

### **Dati quantitativi**

L'indicazione delle durate medie del servizio tiene conto delle durate medie delle prestazioni delle singole professionalità impiegate nel servizio specificando la modalità di erogazione "in presenza" ovvero "in back-office".

Dall'indagine sono emersi i seguenti dati:

Accompagnamento al lavoro (indicato come servizio "a risultato")	Scouting aziendale e ricerca attiva individuale	Incontro tra domanda e offerta	Tutorato all'inserimento lavorativo
35 ore	15 ore	9 ore	9 ore

L'articolazione delle durate espressa dagli Operatori in sede di rilevazione consente un primo confronto con quanto espresso negli standard indicati nell'Allegato I.

Servizio	Accompagnamento al lavoro	Scouting	Incontro tra domanda e offerta	Tutoraggio all'inserimento
Ore dichiarate Assolavoro front office	20	9	5	5
Ore dichiarate Assolavoro back office	15	6	4	4
Ore standard in allegato 1	da 12 a 20 ore (solo front office)		da 4 e 8 ore	Massimo 12 (solo front office)

Considerando il 30 per cento di attività di back office e sommandolo alle durate di servizio indicate nel repertorio contenuto nell'Allegato 1, risultano:

Servizio	Accompagnamento al lavoro (tutoraggio a supporto dell'inserimento lavorativo)	Incontro D-O	Tutoraggio alla stabilizzazione
Ore standard allegato 1 (solo front office)	da 12 e 20 ore	da 4 a 8 ore	da 0 a 12 ore
Ore standard comprensive della quota di back office (30 per cento)	da 16 a 26 ore	da 5 a 10 ore	da 0 a 16 ore
Valore in euro (numero ore ammesse per 34 €)	da 544 a 884 euro	da 170 a 340 euro	da 0 a 544 euro

I valori dei servizi riconoscibili a risultato oscillano, dunque, tra un minimo di euro 714,00 e un massimo di 1.768,00 euro.

Riconoscimento a risultato	Importo riconosciuto per risultato ottenuto
▪ Tempo determinato o somministrazione 6-12 mesi	714,00€
▪ Apprendistato di II livello. Tempo determinato o somministrazione $\geq$ 12 mesi	1.241,00€
▪ Tempo indeterminato e apprendistato di I e III livello	1.768,00€



**Accreditamento  
dei Servizi per il Lavoro  
della Provincia Autonoma di Trento**

**ALLEGATO N. 3**

**REQUISITI GESTIONALI E PROFESSIONALI PER OTTENERE  
L'ACCREDITAMENTO ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO**

## Sommario

Premessa.....	3
1. Requisiti gestionali.....	3
2. Risorse professionali .....	4
2.1 Il Responsabile Organizzativo .....	4
2.2 L'Operatore dei servizi di base .....	5
2.3 L'Operatore dei servizi specialistici.....	5

## **Premessa**

I soggetti che presentano domanda di accreditamento devono disporre, secondo quanto previsto dall'articolo 9, comma 1, lettera h) del documento denominato "Linee per il potenziamento della rete provinciale dei servizi per il lavoro e Disciplina dell'accREDITamento" e approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 968 di data 24.05.2013, di un'adeguata e stabile organizzazione di risorse gestionali e professionali in possesso di titoli di studio ed esperienze adeguati per garantire i servizi per il lavoro declinati all'art. 3 del documento richiamato.

Al fine di consentire il corretto adempimento di tale requisito, in questo Allegato sono dettagliati:

- i requisiti gestionali minimi, che i soggetti accreditandi devono garantire, in aggiunta a quelli già previsti all'articolo 9, comma 1, lettere d), e), f), del documento suindicato.
- le figure professionali di base e specialistiche di cui ciascun ente accreditando ed accreditato si deve dotare per l'erogazione dei servizi per il lavoro.

Si prevedono, in particolare, tre distinte figure professionali, per ciascuna delle quali sono indicati, secondo lo schema sotto indicato, specifici requisiti.

- Responsabile Organizzativo: tale figura deve garantire il presidio funzionale dei processi di direzione;
- Operatore dei Servizi di base: tale figura deve garantire i servizi generali per il cittadino previsti nell'Allegato 1;
- Operatore dei Servizi specialistici: tale figura deve garantire una consulenza specializzata a cittadini e datori di lavoro, ai sensi dell'Allegato 1.

## **1. Requisiti gestionali**

Per ottenere l'accREDITamento è richiesto il possesso, in capo al soggetto richiedente, dei seguenti requisiti strutturali:

a) esercizio dell'attività per cui viene richiesto l'accREDITamento in locali:

- 1) distinti da quelli di altri soggetti;
- 2) attrezzati con adeguati arredi per l'attesa dell'utenza;
- 3) atti a garantire la riservatezza durante i colloqui individuali;
- 4) attrezzati per auto-consultazione di materiali informativi;
- 5) spazi d'aula per eventuali gruppi.

b) apertura al pubblico dello sportello ove è previsto lo svolgimento delle attività per cui è richiesto l'accREDITamento per un numero di ore settimanali non inferiore a venti;

c) disponibilità, in ciascuna unità operativa:

- 1) di attrezzature d'ufficio idonee allo svolgimento delle attività per cui viene richiesto l'accREDITamento;

d) indicazione visibile:

- 1) all'interno dei locali, degli estremi del provvedimento d'iscrizione nell'Albo provinciale,
- 2) all'interno e all'esterno dei locali, del servizio e degli orari di apertura al pubblico garantiti;
- 3) all'interno dei locali, dell'organigramma delle funzioni aziendali nonché del responsabile della unità organizzativa;
- 4) all'esterno dei locali della qualifica di soggetto accreditato;

e) possesso di un documento contabile finanziario sottoposto a verifica da parte di un revisore contabile o da una società di revisione iscritti al registro dei revisori contabili.

L'operatore dovrà assicurare un sistema di contabilità che consenta di individuare il valore delle entrate e delle spese riferite alle attività gestite con le risorse provinciali.

## **2. Risorse professionali**

### ***2.1 Il Responsabile Organizzativo***

Ogni soggetto che richiede l'accreditamento deve assicurare la presenza di un **Responsabile Organizzativo** che garantisca il presidio delle seguenti funzioni, riconducibili ai servizi oggetto di accreditamento:

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni e gli attori locali;
- promozione dei servizi;
- attuazione e monitoraggio della azioni e dei programmi di attività;
- supervisione delle attività di gestione del sistema informativo e della informazioni.

Per l'espletamento delle funzioni sopra elencate si richiedono i seguenti requisiti:

- a) Diploma di laurea vecchio ordinamento (o laurea specialistica) e almeno un anno di esperienza lavorativa documentata nella responsabilità gestionale di unità organizzativa;
- b) Diploma di laurea triennale e almeno due anni di esperienza lavorativa documentata nella responsabilità gestionale di unità organizzative;
- c) Titolo di studio secondario superiore e almeno cinque anni di esperienza lavorativa documentata nella responsabilità gestionale di unità organizzative.

Il Responsabile Organizzativo deve assicurare contemporaneamente il coordinamento di non più di tre unità operative sul territorio Provinciale.

Lo svolgimento della funzione di Responsabile Organizzativo del Soggetto Accreditato deve avvenire in maniera continuativa con rapporto di lavoro subordinato.

Il contratto di lavoro del Responsabile Organizzativo deve avere durata non inferiore a quella dei servizi affidati.

In raccordo con quanto previsto dall'art. 62 del d.lgs. 10 settembre 2003, n. 276, l'incarico di Responsabile può essere regolamentato anche per mezzo di contratti di collaborazione coordinata e continuativa qualora l'incaricato sia componente degli organi di amministrazione e/o partecipante a collegi e commissioni del medesimo soggetto giuridico che ha richiesto l'accreditamento.

Il ruolo del Responsabile Organizzativo può essere assolto, per i soggetti di cui all'articolo 9, comma 1, lett. a) e b), del documento richiamato in epigrafe, dal legale rappresentante o da altra figura incaricata secondo quanto indicato nello Statuto.

Nel caso del consulente del lavoro, delegato dalla Fondazione e accreditato ai sensi del documento suddetto, la figura del Responsabile Organizzativo può essere ricoperta dal medesimo consulente.

Nel caso dei soggetti di cui all'articolo 9, comma 1, lett. c), punto a), del documento menzionato, la figura del Responsabile Organizzativo può essere ricoperta dal delegato del rettore al Placement.

Nel caso dei soggetti di cui all'articolo 9, comma 1, lett. c), punto b), del documento menzionato, la figura del Responsabile Organizzativo può essere ricoperta dal Dirigente scolastico.

## ***2.2 L'Operatore dei servizi di base***

La funzione dell'**Operatore dei Servizi di base** fa riferimento a molteplici attività riconducibili a:

- 1) servizi generali per le persone in cerca di lavoro, comprese le persone con disabilità o svantaggio come definito dal Documento degli Interventi di Politica del Lavoro, con particolare riferimento alla accoglienza, informazione e primo orientamento ai servizi;

Per l'espletamento delle funzioni e delle attività sopra indicate si richiedono i seguenti requisiti:

- a) Diploma di Laurea vecchio ordinamento o Laurea Specialistica (o diploma di laurea triennale) e almeno un anno di esperienza lavorativa documentata nello svolgimento di attività rientranti nelle funzioni previste;
- b) ovvero Titolo di studio secondario superiore e almeno due anni di esperienza lavorativa documentata nello svolgimento di attività rientranti nelle funzioni previste.

Il rapporto di lavoro deve essere di tipo subordinato.

Il contratto di lavoro dell'Operatore dei servizi di base deve avere durata non inferiore a quella dei servizi affidati.

*Nel caso di esperienza maturata presso Centri per l'Impiego della Provincia Autonoma di Trento si richiedono 6 mesi consecutivi di esperienza nella svolgimento delle mansioni di cui sopra.*

## ***2.3 L'Operatore dei servizi specialistici***

La funzione dell'**Operatore dei Servizi specialistici** fa riferimento alle attività riconducibili alle seguenti aree di servizio, come declinate nell'Allegato 1:

- 1) servizi specialistici per le persone in cerca di lavoro.
- 2) servizi specialistici per le persone con disabilità o svantaggio come definito dal Documento degli Interventi di Politica del Lavoro..
- 3) servizi specialistici rivolti ai datori di lavoro.

Per l'espletamento dei servizi sopra indicati si richiedono i seguenti requisiti:

Diploma di laurea vecchio ordinamento (o Laurea Specialistica o Diploma di laurea triennale) e almeno due anni di esperienza lavorativa documentata nello svolgimento di attività previste nei singoli servizi specialistici per i quali viene richiesto l'accreditamento ovvero Titolo di studio secondario superiore e almeno tre anni di esperienza lavorativa documentata nello svolgimento di attività previste nei singoli servizi specialistici per i quali viene richiesto l'accreditamento

*Nel caso di esperienza maturata presso i Centri per l'Impiego della Provincia Autonoma di Trento si richiedono 12 mesi consecutivi di esperienza nella svolgimento delle mansioni di cui sopra.*

Il rapporto di lavoro può essere attivato, in presenza dei requisiti previsti dalla legge, anche in forma diversa dal lavoro subordinato.

Il contratto di lavoro dell'Operatore di servizi specialistici deve avere durata non inferiore a quella dei servizi affidati.

Al fine della verifica e valutazione dell'idoneità allo svolgimento dell'attività, alla domanda di accreditamento va allegata la seguente documentazione:

1. elenco delle unità organizzative per cui è richiesto l'accreditamento con indicazione della relativa organizzazione professionale (numero risorse, titoli di studio posseduti, tipo di rapporto contrattuale, esperienza lavorativa pregressa) e delle attrezzature d'ufficio, informatiche e dei collegamenti telematici;
2. planimetria dei locali da adibire ad unità operative o in alternativa indicazione, per ognuno di essi, dei dati catastali.

Il possesso degli ulteriori richiesti previsti dalla deliberazione n. 968 del 24 maggio 2013 deve essere attestato secondo le forme previste dalla legge.