Allegato A) al capitolato speciale d'appalto

Standard dei servizi di orientamento e accompagnamento al lavoro

SERVIZIO/AZIONE	OBIETTIVI	ATTIVITÀ	TARGET DI RIFERIMENTO	TEMPI DI EROGAZIONE	REQUISITI MINIMI DI PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI
Informazione orientativa *(Macro intervento 1)*	• Raccogliere e strutturare informazioni sul sistema dell'istruzione, della formazione, del lavoro e delle professioni, utili per affrontare processi di scelta, inserimento, sviluppo professionale e lavorativo; • Individuare, raccogliere e strutturare informazioni utili per l'aggiornamento degli operatori dei servizi all'impiego;	• Individuazione delle fonti informative territoriali; • Strutturazione del materiale; • Gestione con strumentazione informatica; • Aggiornamento costante, anche sul sito internet; • Gestione newsletters per lavoratori ed aziende; • Gestione servizio telematico di informazione personalizzata all'utenza;	• Utenti dei Centri per l'impiego; • Visitatori del sito dell'Agenzia del lavoro; • Operatori dei servizi all'impiego;	Vedi Art. 3 Capitolato tecnico speciale d'appalto	Laurea specialistica o vecchio ordinamento in psicologia, scienze dell'educazione, sociologia, o equipollenti. Laurea triennale in psicologia, scienze dell'educazione, sociologia, o equipollenti. In alternativa laurea non coerente con esperienza lavorativa di almeno 6 mesi nel campo dell'orientamento, del diritto del lavoro, dell'inserimento lavorativo o della formazione del personale. Automunito.
Orientamento di primo livello e *Orientamento formativo* *(Macro intervento 3 e 5)*	• Erogare informazioni e criteri di lettura delle informazioni sul sistema dell'istruzione, della formazione, del lavoro e delle professioni, utili per affrontare processi di scelta, inserimento, sviluppo professionale e lavorativo;	• Analisi, approfondimento e definizione della domanda informativa espressa dall'utente; • Erogazione di informazioni mirate e rispondenti alla domanda dell'utente in forma diretta o attraverso il rinvio a forme di consultazione	• Tutte le persone che si rivolgono al Cpi di competenza. • Persone che godono di ammortizzatori sociali, convocate dall'Agenzia del lavoro per erogazione di politiche attive finalizzate al reinserimento lavorativo.	45 minuti (comprensivi di colloquio + registrazioni)	Laurea specialistica o vecchio ordinamento in psicologia, scienze dell'educazione, sociologia, o equipollenti. Laurea triennale in psicologia, scienze dell'educazione, sociologia, o equipollenti. In alternativa laurea non coerente con esperienza lavorativa di almeno 6 mesi nel campo dell'orientamento o dell'inserimento lavorativo.

SERVIZIO/AZIONE	OBIETTIVI	ATTIVITÀ	TARGET DI RIFERIMENTO	TEMPI DI EROGAZIONE	REQUISITI MINIMI DI PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI
	• Promuovere l'attivazione di conoscenze e abilità nella ricerca e consultazione di fonti informative funzionali allo sviluppo del progetto personale e professionale; • Promuovere la conoscenza di tecniche attive di ricerca del lavoro sia a livello individuale che di piccoli gruppi.	autonoma; • Assistenza all'utente nell'individuazione, consultazione di fonti e materiale informativo; • Assistenza all'utente nell'individuazione di percorsi formativi adeguati ed eventuale iscrizione agli stessi; • Iscrizione nella banca dati per l'incontro domanda/offerta se l'utente è in possesso dei requisiti; • Monitoraggio della fruibilità e dell'adeguatezza delle informazioni erogate ai clienti e rilevazione di ulteriori esigenze informative.			Automunito.
Consulenza orientativa *(Macro intervento 3)*	• Supportare l'utente nell'analisi e nella riorganizzazione delle proprie risorse, nella maturazione di scelte e nell'individuazione di strategie utili a fronteggiare transizioni lavorative; • Sostenere l'utente nell'analisi e nella ricostruzione dell'esperienza socio-	• Analisi della domanda e delle attese nei confronti del servizio, definizione dell'obiettivo orientativo del soggetto e condivisione di un percorso di sviluppo; • Analisi della storia lavorativa e formativa dell'utente, delle sue esperienze professionali ed extra professionali; • Identificazione delle risorse e delle abilità	Persone in cerca di lavoro o in transizione lavorativa, in particolare giovani inoccupati e adulti disoccupati.	1 ora per colloquio + 15 min. di preparazione e registrazione. La consulenza può realizzarsi con un numero variabile di colloqui individuali compresi tra 2 e 5 o percorsi di gruppo di durata variabile tra 4 e 20 ore.	Laurea specialistica o vecchio ordinamento in psicologia, scienze dell'educazione, sociologia, o equipollenti ed esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nel campo della consulenza di orientamento. Automunito.

SERVIZIO/AZIONE	OBIETTIVI	ATTIVITÀ	TARGET DI RIFERIMENTO	TEMPI DI EROGAZIONE	REQUISITI MINIMI DI PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI
	professionale e nella identificazione delle competenze e risorse maturate; • Sostenere l'utente nel processo di acquisizione delle informazioni su opportunità professionali, occupazionali e formative, e nella definizione di un progetto di sviluppo e del relativo piano d'azione.	dell'utente spendibili in nuovi contesti lavorativi; • Definizione e valutazione con l'utente degli interventi formativi e/o esperienze di alternanza utili a favorire l'occupabilità; • Assistenza nel reperimento di informazioni utili, concordando con l'utente un percorso di ricerca;			
Intervista periodica *(Macro intervento 3)*	• Verificare la presenza di obiettivi professionali, della disponibilità al lavoro e dell'eventuale bisogno orientativo; • Prendere in carico il soggetto attivando un piano di attività per la gestione dell'inserimento lavorativo.	• Analisi della domanda e dei bisogni dell'utente in relazione alla spendibilità professionale e alla reale disponibilità ad aderire a servizi specialistici; • Definizione di un programma di ricerca attiva del lavoro o di un programma formativo; • Definizione del Patto per l'attuazione del programma; • Monitoraggio esiti.	Giovani 16-18 anni; Giovani e adulti disoccupati o inoccupati di lungo periodo; donne in reinserimento lavorativo; giovani e adulti disoccupati o inoccupati con problematiche di tipo sociale o individuale.	45 minuti (comprensivi di colloquio + registrazioni)	Laurea specialistica o vecchio ordinamento in psicologia, scienze dell'educazione, sociologia, o equipollenti. Laurea triennale in psicologia, scienze dell'educazione, sociologia o equipollenti. In alternativa laurea non coerente con esperienza lavorativa nel campo dell'orientamento o dell'inserimento lavorativo. Automunito.
	• Favorire l'inserimento e il reinserimento lavorativo dell'utente disabile e	• Analisi della domanda dell'utente e del tipo di problema da affrontare; • Stesura della relazione	Utenti previsti dalla L.68/99 e soggetti svantaggiati	1 ora per colloquio. Per ogni utente preso in carico si stimano da un min di 10 a un max di	Laurea specialistica o vecchio ordinamento in psicologia, scienze dell'educazione, sociologia, o equipollenti.

SERVIZIO/AZIONE	OBIETTIVI	ATTIVITÀ	TARGET DI RIFERIMENTO	TEMPI DI EROGAZIONE	REQUISITI MINIMI DI PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI
Integrazione lavorativa dei disabili *(Macro intervento 4)*	svantaggiatoattraverso azioni individuali mirate, e seguirne la realizzazione fornendo supporti adeguati; • Promuovere il lavoro in rete, al fine di creare sinergie per l'inserimento lavorativo degli utenti; • Analisi e valutazione dei fabbisogni di professionalità in coerenza con quanto previsto dalla L.68/99.	per la C.S.I. • Definizione, di concerto con l'utente, di un piano realistico e coerente di inserimento professionale formulato in termini di obiettivi operativi, iniziative da intraprendere, tempi; • Contatti con i servizi sociali e sanitari; • Contatti con le imprese per promuovere l'inserimento lavorativo degli utenti e per valutare i fabbisogni, le aspettative, le condizioni di lavoro offerte; • Assistenza nella presentazione di candidature: stesura curriculum, ecc.; • Assistenza nella individuazione di percorsi formativi brevi, compreso il tirocinio, e di opportunità relative a programmi di politica del lavoro; • Definizione e gestione del piano di tutoring nella fase di primo inserimento lavorativo dell'utente; • Colloquio informativo su obblighi di legge, analisi		30 colloqui annui. Il min e il max dono indicativi; i colloqui medi per utente sono quantificati in circa 15.	Automunito.

SERVIZIO/AZIONE	OBIETTIVI	ATTIVITÀ	TARGET DI RIFERIMENTO	TEMPI DI EROGAZIONE	REQUISITI MINIMI DI PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI
		della situazione e produzione di ipotesi di lavoro sulla base del fabbisogno di servizi dell'utente;			
Animazione della rete locale *(Macro intervento 5)*	• Diffusione di informazioni su scala locale.	• Incontri con scuole, parti sociali, associazionismo, aziende, ecc.	Soggetti pubblici e privati della realtà locale.		Laurea specialistica o vecchio ordinamento in psicologia, scienze dell'educazione, sociologia, o equipollenti. Laurea triennale in psicologia, scienze dell'educazione, sociologia o equipollenti. In alternativa laurea non coerente con esperienza lavorativa di almeno 6 mesi nel campo dell'orientamento o dell'inserimento lavorativo Automunito.
Raccolta delle adesioni e pre-iscrizioni degli utenti ai corsi *(Macro intervento 5)*	Gestione dei flussi di adesioni e iscrizioni alle azioni formative.	Imputazione dati negli specifici supporti informatici, gestione documentazione cartacea	Utenti dei Centri per l'impiego Operatori dei Centri per l'impiego Personale area iniziative formative		Diploma di maturità e buone conoscenze informatiche.
Manutenzione del software gestionale e monitoraggio esiti dei percorsi formativi. Follow up *(Macro intervento 5)*	Piccola manutenzione correttiva del software e monitoraggio dell'esito occupazionale dei percorsi formativi	Piccola manutenzione correttiva del software e monitoraggio dell'esito occupazionale dei percorsi formativi tramite follow up, con accesso a banche dati, interviste telefoniche	Utenti dei Centri per l'Impiego frequentanti i corsi Aziende	Al termine dei percorsi, a distanza di 3 mesi dalla fine dei percorsi	Laurea in materie informatico/statistico/sociali.

SERVIZIO/AZIONE	OBIETTIVI	ATTIVITÀ	TARGET DI RIFERIMENTO	TEMPI DI EROGAZIONE	REQUISITI MINIMI DI PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI
		ecc.			
Convocazione degli utenti, rilevamento presenze e monitoraggio esiti (Macro intervento 6)	Convocazione degli utenti, rilevazione presenzee verifica dei registri	Convocazione telefonica e/o cartacea	Utenti dei Centri per l'Impiego		Diploma di maturità.