



**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

3) Servizi specialistici per persone con disabilità o svantaggio come definito dal Documento degli Interventi di Politica del Lavoro	
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

4) Servizi specialistici per datori di lavoro	
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

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

2) Servizi specialistici per persone in cerca di lavoro	2A Orientamento professionale di primo livello
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"> • Ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità, delle attitudini e della storia professionale dell'utente • Informazione individualizzata nei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> - tipologie degli interventi di politica del lavoro, categorie di lavoratori interessati, servizi forniti ai lavoratori, requisiti e modalità di accesso ai medesimi; - tecniche di ricerca attiva di lavoro; - 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; - professioni, settori di attività e loro tendenze evolutive nell'immediato futuro, soprattutto in relazione al mercato del lavoro locale; - opportunità occupazionali nel settore pubblico e privato; - disciplina del rapporto di lavoro; - politiche passive del lavoro • Verifica del fabbisogno formativo dell'utente • Esplicitazione dell'obiettivo professionale e delle modalità per conseguirlo • Supporto nella redazione del curriculum vitae (CV) • Inserimento del CV sul portale dedicato della Provincia Autonoma di Trento per l'incontro domanda offerta • Valutazione della tipologia di bisogno espresso dal giovane e profilazione • Predisposizione e sottoscrizione del Piano di Azione Individuale (PAI)
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"> • Colloquio di gruppo (durata minima 1 ora, massima 2 ore) • Interventi orientativi per Scuole, Università, Associazioni ed Organizzazioni pubbliche e private (durata da 2 a 10 ore)
Output	<ul style="list-style-type: none"> • Erogazione delle informazioni e registrazione in banca dati • Far acquisire consapevolezza in merito all'obiettivo professionale e alle modalità per conseguirlo • Eventuale redazione del CV • Eventuale predisposizione e sottoscrizione del PAI • Eventuale profiling • Eventuale rinvio ad altro servizio
Competenze professionali specifiche	<p>1. Adottare metodologie di orientamento professionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analizzare l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente per valorizzarla;

	<ul style="list-style-type: none"> - agevolare i processi di orientamento; - elaborare le informazioni sulle condizioni, opzioni, risorse dell'utente e sulle possibilità di azione; - responsabilizzare l'utente; - motivare l'utente all'inserimento lavorativo; - programmare le strategie di inserimento lavorativo <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>
--	--

2) Servizi specialistici per persone in cerca di lavoro	2B Orientamento specialistico
	2Ba Consulenza professionale
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"> • Analisi delle capacità e delle aspirazioni professionali, delle competenze, delle potenzialità, delle attitudini, dei vincoli e delle risorse della persona • Stesura del progetto professionale • Eventuale supporto nella redazione del curriculum vitae (CV) e nella ricerca attiva di un impiego • Individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientamento verso eventuali servizi specialistici e della formazione • Eventuale predisposizione, sottoscrizione o aggiornamento del Piano di Azione Individuale (PAI)
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio individuale (durata minima 1 ora - percorso minimo di 3 colloqui, massimo di 8) • Colloquio di gruppo, anche per targets specifici (durata minima del percorso 12 ore, massima di 20)
Output	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione di un progetto professionale individuale • Eventuale redazione del CV • Eventuale predisposizione, sottoscrizione o aggiornamento del PAI
Competenze professionali specifiche	<p>1. Adottare metodologie di orientamento professionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analizzare l'esperienza formativa e lavorativa dell'utente per valorizzarla; - agevolare i processi di orientamento; - elaborare le informazioni sulle condizioni, opzioni, risorse dell'utente e sulle possibilità di azione; - responsabilizzare l'utente; - motivare l'utente all'inserimento lavorativo; - programmare le strategie di inserimento lavorativo <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>

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

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

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

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

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

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

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

3) Servizi specialistici per persone con disabilità o svantaggio come definito dal Documento degli Interventi di Politica del Lavoro	3A Orientamento specialistico
Finalità	Sostenere le persone con disabilità o svantaggio tramite attività di: <ul style="list-style-type: none"> • informazione circa le opportunità di lavoro presso i datori di lavoro pubblici e privati soggetti all'obbligo di assunzione di disabili • offerta di servizi e strumenti atti a facilitare l'inserimento lavorativo • 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 • aiuto nella stesura del curriculum vitae (CV)
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • 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) • Stesura del progetto professionale • Supporto nella redazione del curriculum vitae e nella ricerca attiva di un impiego • Individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientamento verso eventuali servizi specialistici e della formazione • Predisposizione, sottoscrizione o aggiornamento del Piano di Azione Individuale (PAI)
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio individuale (durata minima 45 minuti e massima 60 minuti - percorso minimo di 3 colloqui massimo 4) • Colloquio di gruppo, anche per targets specifici (durata minima del percorso 16 ore e massima 20)
Output	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione di un progetto professionale individuale • Eventuale redazione del CV • Eventuale predisposizione, sottoscrizione o aggiornamento del PAI
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare metodologie di orientamento professionale riferimento specifiche per persone con disabilità o svantaggio 2. Analizzare le esperienze formative e lavorative pregresse dell'utente per individuarne i punti di forza e di criticità 3. Programmare le strategie di inserimento lavorativo 4. Applicare tecniche per l'ascolto attivo, tecniche di espressione e di comunicazione 5. Possedere competenze trasversali (diagnosticare, relazionarsi, affrontare) 6. Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro locale 7. Conoscere i servizi formativi, sociali e sanitari e le strutture del privato sociale

3) Servizi specialistici per persone con disabilità o svantaggio come definito dal Documento degli Interventi di Politica del Lavoro	3B Accompagnamento al lavoro
	3Ba Coaching
Finalità	Supportare l'utente con disabilità o svantaggio in un progetto di collocamento mirato.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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) • Tutoraggio del percorso • Sostegno al lavoratore e al datore di lavoro nella gestione dell'inserimento
Modalità e durata	Colloqui individuali con l'utente e colloqui con i servizi sociali e/o sanitari (durata massima complessiva 20 ore)
Output	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguimento dell'obiettivo professionale/formativo o ridefinizione dello stesso • Eventuale aggiornamento del Piano di Azione individuale (PAI)
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborare un progetto di collocamento mirato 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. 3. Conoscere e utilizzare servizi mirati in base alla tipologia di disabilità o svantaggio 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 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.) 6. Conoscere le dinamiche del mercato del lavoro locale 7. Conoscere l'offerta locale di servizi formativi

	3BbTutorato personalizzato
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"> • Supporto nella definizione di un percorso personalizzato, in accordo con eventuali altri servizi territoriali che hanno in carico l'utente • Eventuali attività formative propedeutiche all'inserimento lavorativo o finalizzate all'acquisizione di nuove competenze durante il rapporto di lavoro • Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità di inserimento lavorativo e/o formative • Supporto motivazionale • Individuazione del datore di lavoro in caso di nuovo inserimento lavorativo • Supporto all'inserimento nel primo periodo di assunzione o al mantenimento del posto di lavoro • Eventuale predisposizione e sottoscrizione del Piano di Azione Individuale (PAI)
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> • 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). • Tutoraggio a supporto del mantenimento del posto di lavoro (durata massima 60 ore)
Output	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto intensivo al conseguimento dell'obiettivo professionale/formativo o ridefinizione dello stesso • Inserimento lavorativo • Mantenimento del posto di lavoro • Eventuale rimando e/o segnalazione ad altri servizi • Eventuale aggiornamento PAI
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizzare e pianificare le informazioni e le azioni Formulare il progetto di inserimento formativo/lavorativo; Accompagnare l'esperienza lavorativa 2. Rinforzare l'autonomia dell'utente, individuando gli elementi di debolezza e mettendo in atto le strategie idonee a superarli 3. Lavorare in rete con i vari attori coinvolti 4. Conoscere: <ul style="list-style-type: none"> - tecniche di ricerca attiva del lavoro - tecniche e criteri di selezione e/o ricollocazione del personale - nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica - offerta locale servizi per fasce svantaggiate - struttura e dinamiche del mercato del lavoro locale, con particolare riferimento ai datori di lavoro soggetti agli obblighi di cui alla L. 68/99 - offerta locale di servizi formativi

	3BcTirocinio
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"> • Individuare direttamente o supportare l'utente nell'individuazione del soggetto ospitante in accordo con eventuali altri servizi territoriali che hanno in carico l'utente • Formalizzare la Convenzione e il Progetto formativo e di orientamento • Ottemperare agli adempimenti amministrativi previsti dalle norme • Accompagnare lo svolgimento dell'attività mediante un tutor • Supportare l'utente nell'analisi dell'esperienza e dei risultati conseguiti • Condividere il percorso di tirocinio con eventuali altri servizi territoriali che hanno in carico l'utente
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"> • Realizzazione del tirocinio • Rilascio di un'attestazione contenente obiettivi, attività svolte e risultati conseguiti come previsto dalle norme • Eventuale aggiornamento del Piano di Azione Individuale (PAI)
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> 1. Predisporre progetti orientativi e formativi 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 3. Accompagnare l'utente nell'inserimento in un contesto lavorativo, individuando eventuali elementi di difficoltà e mettendo in atto le strategie idonee a superarli; 4. Conoscere: <ul style="list-style-type: none"> - tecniche di ricerca attiva del lavoro e in particolare strategie e tecniche per la gestione di colloqui di selezione - norme che regolano i tirocini - struttura del mercato del lavoro locale con particolare riferimento ai datori di lavoro soggetti agli obblighi di cui alla L. 68/99

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

	3Be Inserimento lavorativo
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"> • Supporto nella definizione del progetto professionale e nella stesura di un percorso personalizzato • Eventuale predisposizione e sottoscrizione del Piano di Azione Individuale (PAI) • Realizzazione di eventuali attività formative propedeutiche all'inserimento lavorativo • Tutoraggio del percorso • Supporto motivazionale • Individuazione del datore di lavoro • Supporto all'inserimento nel contesto lavorativo • Eventuale supporto al neo assunto finalizzato a sostenere nel tempo la stabilità della posizione lavorativa acquisita
Modalità e durata	<ul style="list-style-type: none"> • 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) • Tutoraggio a supporto dell'inserimento e della stabilizzazione (durata minima 20 ore e massima 100 ore) •
Output	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimento lavorativo • Eventuale rimando e/o segnalazione ad altri servizi • Eventuale aggiornamento del PAI
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> 8. Adottare metodologie di orientamento professionale 9. Organizzare, pianificare e accompagnare l'esperienza in azienda 10. Rinforzare l'occupabilità dell'utente, individuando gli elementi di debolezza e mettendo in atto le strategie idonee a superarli 11. Conoscere strategie e tecniche per la gestione di colloqui di selezione 12. Avere nozioni di diritto del lavoro e contrattualistica 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 14. Conoscere l'offerta locale di servizi formativi

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

4) Servizi specialistici per i datori di lavoro	4B Consulenza per la rilevazione e gestione dei fabbisogni occupazionali e formativi
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"> • Rilevare i fabbisogni formativi e occupazionali dell'impresa • 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 • Fornire informazioni su contratti, incentivi all'assunzione e aggiornamenti normativi in materia di lavoro • Fornire informazioni su norme e misure di accompagnamento al lavoro e inserimento di soggetti disabili e svantaggiati
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"> • Eventuale definizione di un progetto aziendale relativo alla formazione continua per l'aggiornamento e la riqualificazione del personale • Eventuale individuazione di figure professionali da ricercare • Eventuale invio ad altri servizi
Competenze professionali specifiche	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conoscere e saper applicare le metodologie per la rilevazione e codificazione dei fabbisogni formativi e professionali delle aziende 2. Conoscere gli elementi di organizzazione aziendale 3. Conoscere la rete territoriale di servizi alle imprese e le misure in vigore 4. Saper identificare i servizi più idonei sulla base dei bisogni dell'impresa 5. Conoscere il quadro normativo di riferimento sul mercato del lavoro 6. Conoscere l'evoluzione della struttura professionale dell'occupazione a livello regionale e nazionale 7. Conoscere il sistema della formazione continua

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

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

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