

CARTA DEI SERVIZI

**dei Centri per l'Impiego e
Ufficio Disabili
della Provincia di Mantova**

Approvazione di RAD Barbara Faroni _____

Redatta da RSQ Donata Orlati _____

- 1. PREMESSA**
- 2. POLITICA PER LA QUALITA'**
- 3. UBICAZIONE DEI SERVIZI**
- 4. ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**
- 5. SERVIZI ALLE PERSONE**
 - Accoglienza e accesso ai servizi - Informazione orientativa
 - Colloquio specialistico
 - Bilancio delle competenze
 - Orientamento e formazione alla ricerca attiva del lavoro
 - Tutoring e accompagnamento al tirocinio
 - Preselezione (incontro domanda/offerta di lavoro)
 - Colloquio di accoglienza disabili e categorie protette
 - Tirocinio formativo e d'orientamento disabili
 - Preselezione disabili e categorie protette
 - Sportello Eures
- 6. SERVIZI ALLE IMPRESE – ENTI PUBBLICI**
 - Consulenza e gestione delle comunicazioni obbligatorie
 - Preselezione (incontro domanda/offerta di lavoro)
 - Avviamenti a selezione presso Enti Pubblici
- 7. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**
- 8. ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI**

1. PREMESSA

Il miglioramento dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione, la corretta informazione e la trasparenza su tutte le attività di competenza sono di fondamentale importanza nel rapporto con il Cittadino.

In tale ambito i Centri per l'Impiego e il Servizio Disabili della Provincia di Mantova hanno definito la presente Carta dei servizi.

In essa sono contenute sintetiche informazioni sulla Politica per la Qualità, sulla struttura organizzativa dei diversi Servizi, sulle differenti attività di competenza e sulle relazioni con il pubblico.

La presente Carta dei Servizi è un elemento del Sistema Qualità ISO **9001** del Servizio Lavoro della Provincia di Mantova, certificato già nell'anno 2006 e che riguarda, in particolare, “erogazione di servizi per il sostegno al lavoro: accoglienza, orientamento, preselezione alle persone in cerca di occupazione.”

2. POLITICA PER LA QUALITA'

I Centri per l'Impiego e l'Ufficio Provinciale Disabili: essere al servizio del mercato del lavoro

Per rendere efficiente il mercato del lavoro e migliorare la qualità della vita dei cittadini è necessario offrire servizi sempre più vicini alle aspettative ed alle esigenze dei clienti.

La soddisfazione del cliente può essere raggiunta solo attraverso una continua ed accurata indagine dei suoi bisogni e attraverso il suo coinvolgimento in un'ottica di collaborazione. Il fine è quello di far conoscere sempre meglio le caratteristiche del servizio offerto.

A tal fine è necessario:

- analizzare il contesto in cui si opera
- comprendere le esigenze e aspettative delle parti interessate
- migliorare l'offerta dei servizi ed il loro livello qualitativo
- rispettare le leggi e l'etica

I Centri per l'Impiego e l'Ufficio Provinciale Disabili fondano il proprio Sistema di Gestione Qualità sull'analisi dei fattori interni ed esterni che influenzano attivamente e passivamente il servizio erogato e si impone di comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate e di stabilire obiettivi per la qualità che tengano conto delle necessità aziendali e dell'utenza e che siano compatibili con il contesto in cui l'ente opera.

Tutti questi obiettivi diventano oggetto di impegno continuo da parte di tutti gli operatori e i collaboratori dei centri, sotto la responsabilità della direzione, la quale si impegna a verificare il percorso prefissato e a riesaminare annualmente gli obiettivi raggiunti. Vengono inoltre definiti gli indicatori per il controllo dei processi aziendali che hanno il fine di evidenziare gli strumenti operativi per migliorare continuamente la loro efficacia.

Annualmente sarà dunque svolta verifica puntuale del rispetto della presente politica e delle azioni intraprese, con emissione di specifico report documentato a disposizione delle parti interessate.

In questa prospettiva, i Centri per l'Impiego e l'Ufficio Provinciale Disabili operano in conformità ad un Sistema di Gestione della Qualità certificato ISO 9001 relativamente a **“erogazione di servizi per il sostegno al lavoro: accoglienza, orientamento, preselezione alle persone in cerca di occupazione”** e si adoperano per il suo mantenimento.

IL DIRIGENTE
Barbara Faroni

3. UBICAZIONE DEI SERVIZI

- **Centro per l'Impiego di Castiglione delle Stiviere**

Via Maestri del Lavoro 1/B
46043 Castiglione delle Stiviere (MN)
Tel.: 0376 670638 Fax: 0376 632576
www.provincia.mantova.it
cpicastiglione@provincia.mantova.it
Responsabile: Cristina Gamba

Ambito territoriale di competenza: Castiglione, Acquanegra, Asola, Canneto, Casalmoro, Casaloldo, Casalromano, Castelgoffredo, Cavriana, Ceresara, Gazoldo, Guidizzolo, Mariana Mantovana, Medole, Monzambano, Piubega, Ponti sul Mincio, Redondesco, Solferino, Volta Mantovana.

- **Centro per l'Impiego di Mantova**

Via Don Maraglio, 4 - 46100 Mantova
Tel.: 0376 401874
Fax: 0376 225748
www.provincia.mantova.it
cpimantova@provincia.mantova.it
Responsabile: Sonia Spazzini

Ambito territoriale di competenza Mantova, Bagnolo San Vito, Bigarello, Borgovirgilio, Castelbelforte, Castel d'Ario, Castellucchio, Curtatone, Goito, Mantova, Marmirolo, Porto Mantovano, Rodigo, Roncoferraro, Roverbella, San Giorgio di Mantova, Villimpenta.

- **Centro per l'Impiego di Ostiglia**

P.zza Cornelio, 2 (sede provvisoria) - 46035 Ostiglia
Tel.: 0386 32398 Fax: 0386 803139
www.provincia.mantova.it
cpiostiegla@provincia.mantova.it
Responsabile pro tempore: Sonia Spazzini

Ambito territoriale di competenza Ostiglia, Borgofranco sul Po, Carbonara di Po, Borgo Mantovano, Felonica, Magnacavallo, Poggio Rusco, Quingentole, Quistello, San Giacomo delle Segnate, San Giovanni del Dosso, Schivenoglia, Sermide, Serravalle a Po, Sustinente,.

- **Centro per l'Impiego di Suzzara**
Via L. Cadorna, 3/A - 46029 Suzzara
Tel.: 0376/531660 Fax: 0376/536679
www.provincia.mantova.it
cpisuzzara@provincia.mantova.it
Responsabile: Manuela Galeotti

Ambito territoriale di competenza Suzzara, Gonzaga, Moglia, Motteggiana, Pegognaga, San Benedetto Po.

- **Centro per l'Impiego di Viadana**
Piazzale delle Rose, 1 - 46019 Viadana
Tel.: 0375 781353 Fax: 0375 830169
www.provincia.mantova.it
cpiviadana@provincia.mantova.it
Responsabile: Debora Cocconi

Ambito territoriale di competenza Viadana, Bozzolo, Commessaggio, Dosolo, Gazzuolo, Marcaria, Pomponesco, Rivarolo Mantovano, Sabbioneta, San Martino Dall'Argine.

4. ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DEI CENTRI PER L'IMPIEGO

ORARI DI SPORTELLO				
LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
8.30 – 12.30 14.30 – 17.00	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30 14.30 – 17.00	8.30 – 12.30

Il **CPI di Ostiglia** a partire dal 04 ottobre 2018 rimane temporaneamente chiuso al pubblico. Gli utenti possono rivolgersi agli altri CPI della Provincia di Mantova.

5. SERVIZI ALLE PERSONE

5.1 Accoglienza e accesso ai servizi - Informazione orientativa

Il servizio di accoglienza e informazione orientativa del Centro per l'Impiego è individuale, ha la durata massima di un'ora, variabile a seconda delle esigenze dei destinatari e viene erogato al momento.

Le finalità del servizio sono la diagnosi del bisogno dell'utente, la gestione degli adempimenti amministrativi in conformità con il D.Lgs 150/2015 e la promozione di un atteggiamento attivo di persona in cerca di lavoro.

L'attività si realizza attraverso diversi momenti: prima la valutazione dei requisiti dell'utente da parte dell'operatore e la rilevazione dei bisogni; poi la gestione degli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa vigente, la presa in carico del destinatario e stipula del patto di servizio; infine, l'erogazione di informazioni sul mercato del lavoro e sull'offerta di servizi formativi, di orientamento e all'impiego.

Per l'utenza disabile e categorie protette, è prevista anche l'iscrizione al collocamento mirato (Legge 68/99).

Ove richiesta è previsto il rilascio di relativa certificazione.

Il CPI mette a disposizione materiale e metodologie che facilitano la ricerca al lavoro e illustrano i cambiamenti del mercato del lavoro (mercato del lavoro locale, legislazione e contratti, servizi di orientamento, percorsi formativi, servizi all'impiego).

Può concludersi con un eventuale rimando ad altri servizi interni/esterni.

Questo servizio è erogato da tutti i Centri per l'Impiego.

Attività

- Prima accoglienza e rilevazione bisogno
- Verifica condizione lavorativa utente e, su richiesta, rilascio stato occupazionale
- Supporto ai lavoratori per il rilascio della Dichiarazione di immediata disponibilità ai sensi della normativa vigente
- Iscrizione al collocamento mirato per utenza disabile e categorie protette (L. 68/99)
- Sottoscrizione Patto di Servizio
- presentazione attività dei CPI
- Distribuzione di materiale informativo
- Informazioni (anche mediante rinvio a quanto affisso alle bacheche) relative a:
 - offerte di lavoro di aziende in Provincia, Regione, Italia e Estero
 - assunzioni nella Pubblica Amministrazione
 - offerte di tirocinio
 - corsi di formazione professionale.

5.2 Colloquio specialistico

Il colloquio specialistico è un servizio individuale della durata massima di due ore e può essere erogato al momento oppure su appuntamento. E' importante che venga svolto in uno spazio fisico idoneo che garantisca la privacy nel rapporto tra operatore addetto al colloquio e utente.

Il colloquio si concretizza in un'intervista semi-strutturata nel corso della quale si verificano le variabili socio-anagrafiche e si ricostruisce il percorso formativo e professionale dell'utente. Vengono indagate, in modo approfondito, le conoscenze dell'utente, ad esempio il livello sia scritto che parlato delle lingue straniere, la conoscenza dei vari programmi informatici ecc. Per quanto riguarda le esperienze professionali, vengono esaminate le posizioni (mansioni, attività) ricoperte nel corso di precedenti esperienze lavorative e le attuali disponibilità e vengono analizzate le competenze acquisite, utili alla elaborazione del CV. Viene, quindi, definito il profilo professionale del destinatario valutandone la spendibilità occupazionale.

Queste informazioni, inserite nel SW Sintesi, formano il contenuto della scheda anagrafico/professionale, documento che viene rilasciato all'utente o che quest'ultimo può consultare e stampare dal portale lavoro SINTESI.

Il colloquio specialistico, oltre che fondamentale momento per fornire informazioni generali sui servizi erogati dai CPI, è propedeutico al servizio di preselezione e può costituire servizio "di rinvio" ad altre azioni orientative, che vengono concordate tra operatore e utente.

Al termine del colloquio viene consegnato all'utente il questionario di valutazione del servizio erogato.

Questo servizio è erogato dai Centri per l'Impiego di Castiglione delle Stiviere, Mantova, Suzzara e Viadana

Attività

- Erogazione informazioni sui servizi
- Intervista semi-strutturata
- Redazione della scheda professionale su SW
- Rilascio CV

5.3 Bilancio di Competenze

Il bilancio di competenze professionali ha una durata che va da un minimo di 1 ad un massimo di 6 ore e si eroga, solitamente, all'interno di percorsi dotati.

Il servizio ha come finalità l'elaborazione di un progetto professionale individuale e, successivamente, la verifica della adeguatezza del progetto professionale alle richieste di mercato.

Si rivolge a tutti i lavoratori, in particolare con basse qualifiche professionali o in cerca di una ricollocazione lavorativa (disoccupati, donne in reinserimento) oppure a lavoratori in transizione professionale. Nel caso dei giovani fuoriusciti dai percorsi scolastici e privi di esperienze lavorative, si eroga il bilancio attitudinale e di esperienze, maggiormente incentrato sull'analisi dei percorsi formativi e sugli interessi.

Il servizio si realizza attraverso un percorso di analisi delle esperienze formative, professionali e sociali, che consente di sviluppare nella persona le capacità di riconoscere e valutare le proprie caratteristiche personali, competenze ed aspirazioni. Il counseling esplorativo permette, infatti, tramite la somministrazione di domande e schede da completare, di agevolare nella persona l'emersione di competenze formali, informali e non formali.

Si procede, poi, all'identificazione di uno o più obiettivi personali/professionali anche attraverso le posizioni lavorative che potrebbe ricoprire e per le quali candidarsi e alla valutazione delle aspettative in relazione alle opportunità e vincoli della realtà esterna e al contesto economico locale.

A conclusione viene rilasciato all'utente la Scheda di bilancio e il questionario di valutazione del servizio. L'erogazione del servizio viene registrata nella scheda del lavoratore su SINTESI.

Questo servizio è erogato dai Centri per l'Impiego di Castiglione d/S, Mantova, Suzzara e Viadana.

Attività

- Ricostruzione del percorso scolastico e formativo, delle esperienze lavorative, degli interessi e attività extracurricolari
- Valutazione dei punti di forza e criticità
- Identificazione di uno o più obiettivi personali/professionali e verifica di coerenza tra obiettivi identificati e risorse/vincoli personali ed esterni
- Redazione scheda bilancio di competenze

5.4 Orientamento e formazione alla ricerca attiva del lavoro.

L'azione è realizzata con modalità individuale o di gruppo ed ha una durata che varia da 3 a 6 ore.

Il servizio si pone come obiettivo di sostenere l'utente nell'acquisire e riconoscere competenze e capacità utili a promuoversi attivamente nel mondo del lavoro, supportandolo nella realizzazione del progetto professionale attraverso piani di ricerca operativa finalizzati all'inserimento o reinserimento lavorativo.

L'azione consiste in una fase iniziale in cui l'utente, partendo dal progetto professionale, è supportato nella costruzione di strategie e strumenti utili a sviluppare azioni di autopromozione mirate e coerenti. Il servizio, quindi, si realizza attraverso l'orientamento ai meccanismi del mercato del lavoro e l'introduzione agli strumenti di ricerca di occupazione ed, in particolare:

- elaborazione curriculum vitae, lettera di autocandidatura;
- individuazione aziende target a cui rivolgersi;
- analisi delle informazioni sul mercato del lavoro e sui canali di ricerca;
- risposta ad annunci economici;
- preparazione ai colloqui di selezione.
- costruzione del piano di azione per la ricerca attiva di lavoro che definisca le azioni da intraprendere e i tempi previsti (es. network e mailing list mirate, monitoraggio contatti aziende)

L'ultima fase prevede l'affiancamento e il supporto all'utente nella gestione del piano di ricerca del lavoro e, attraverso successivi appuntamenti concordati, la verifica dell'andamento della ricerca.

Al termine del colloquio viene consegnato all'utente il questionario di valutazione del servizio erogato.

Questo servizio è svolto dai Centri per l'Impiego di Castiglione d/S, Mantova, Suzzara e Viadana in modalità individuale e dai centri di Mantova e di Viadana in modalità di gruppo

Attività

- Presentazione da parte dell'utente del progetto professionale
- Verifica di conoscenze sul mercato del lavoro locale
- Illustrazione di tecniche per la ricerca attiva del lavoro e costruzione degli strumenti (il curriculum vitae, lettera di autocandidatura, le inserzioni, il colloquio di lavoro)
- Preparazione piano di azione per la ricerca attiva di lavoro
- Monitoraggio e verifica dell'effettiva applicazione delle tecniche e del grado di autonomia individuale nella ricerca attiva del lavoro.

5.5 Tutoring e accompagnamento al tirocinio extracurricolare

Il tirocinio extracurricolare rappresenta un'esperienza di orientamento e formazione in un luogo di lavoro, di durata limitata, finalizzata ad agevolare le scelte professionali tramite l'accrescimento di conoscenze e competenze acquisite in un contesto lavorativo e offrendo la possibilità di sperimentare il proprio progetto professionale.

In particolare consente di:

- ✓ verificare le proprie aspettative rispetto al lavoro e al contesto professionale individuato attraverso la conoscenza dell'organizzazione di una azienda;
- ✓ verificare il livello di adeguatezza della propria formazione, dell'esperienza professionale in rapporto al mercato del lavoro e al ruolo aziendale individuato;
- ✓ favorire un' esperienza professionale valida come credito formativo
- ✓ offrire una concreta opportunità d'inserimento lavorativo.

Il tirocinio si rivolge prevalentemente a disoccupati ai sensi del D.Lgs 150/2015, compresi gli studenti che hanno terminato un percorso di istruzione secondaria superiore e terziaria, lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito e a rischio di disoccupazione, occupati in cerca di altra occupazione, soggetti disabili e svantaggiati ai sensi del comma 1 dell'art.4 legge n.381/91. Inoltre gli studenti possono partecipare ai tirocini estivi.

La durata del tirocinio è stabilita dalla regolamentazione regionale e varia a seconda della tipologia di destinatario del tirocinio.

Per l'avvio di un tirocinio si devono stipulare Convenzione e progetto formativo nel quale vengono indicati obiettivi formativi, modalità di attuazione, periodo, durata e orario di svolgimento del tirocinio, nonché stabilita l'indennità di partecipazione.

Durante lo svolgimento del percorso, il tirocinante è seguito da un tutor del Centro per l'Impiego (soggetto promotore) che ha la funzione di mediare la relazione tra l'azienda ed il tirocinante medesimo e da un tutor aziendale che vigila sull'andamento del tirocinio.

Questo servizio è erogato dai Centri per l'Impiego di Castiglione d/S, Mantova, Suzzara e Viadana

Attività

- Assegnazione di un tutor del tirocinio che segue tutto il processo
- Colloquio del soggetto promotore con il tirocinante e con l'azienda ospitante
- Individuazione di un tutor aziendale referente interno all'azienda
- Stipula convenzione e stesura progetto formativo di tirocinio
- Azioni di tutoraggio periodiche da parte del tutor (visite, colloqui, telefonate....)
- Schede di verifica e monitoraggio tirocinante
- Scheda di verifica e monitoraggio azienda ospitante
- Certificazione attività svolte
- Dossier individuale

5.6 Preselezione (incontro domanda/offerta di lavoro)

Con il termine di preselezione si indica l'attività di incontro domanda-offerta di lavoro che il Centro per l'Impiego svolge allorquando riceva una richiesta di personale per ricoprire una posizione lavorativa vacante.

È un servizio che, rivolgendosi sia al lavoratore che all'azienda, svolge una funzione di intermediazione tra la richiesta di professionalità espressa dalle imprese e le competenze ed attitudini di chi cerca lavoro.

E' completamente gratuito per gli utenti (sia datori di lavoro che lavoratori).

Quando il Centro per l'Impiego riceve dall'azienda la richiesta di ricerca di personale con la descrizione del profilo professionale e dei relativi requisiti, l'operatore del Centro per l'Impiego incaricato del servizio effettua una selezione di nominativi estrapolandoli dalla banca dati, a seconda delle caratteristiche richieste dal datore di lavoro (matching); successivamente, contatta telefonicamente i candidati individuati per verificarne l'effettiva disponibilità.

Si precisa che l'inserimento in banca dati dei nominativi dei lavoratori disponibili alla preselezione avviene al momento del colloquio specialistico.

Gli utenti che non hanno sostenuto il colloquio e che non sono inseriti in banca dati possono comunque aderire ad offerte di lavoro presentando la propria "autocandidatura", ma soltanto per quelle aziende che hanno autorizzato la pubblicazione dell'annuncio (in forma anonima) nella bacheca del Centro per l'Impiego, dando la possibilità, in tal modo, anche ad utenti non registrati, di conoscere quella opportunità di impiego.

Anche nel caso delle autocandidature, l'operatore verifica l'esistenza dei requisiti necessari, quindi procede a segnalare all'azienda richiedente la rosa dei candidati, contenente i nominativi estrapolati dalla banca dati e le autocandidature.

Questo servizio è erogato dai Centri per l'Impiego di Castiglione d/S, Mantova, Suzzara e Viadana

Attività

- Esposizione delle offerte in forma anonima
- Estrapolazione candidati da SW
- Verifica (telefonica) delle effettive disponibilità
- Raccolta autocandidature (e verifica sussistenza requisiti)
- Redazione elenco candidati da SW e da autocandidature
- Trasmissione elenchi all'azienda richiedente

5.7 Colloquio di Accoglienza disabili e categorie protette

Il colloquio di accoglienza è un servizio individuale della durata complessiva di un'ora e viene erogato su appuntamento. E' finalizzato alla implementazione della banca-dati utilizzata per l'erogazione del servizio di incontro domanda - offerta di lavoro, intendendo in questo caso rispettivamente quelle degli utenti disabili ex art. 1, L.n. 68 del 12.3.1999, recante Norme per il diritto al lavoro dei disabili, e dei datori di lavoro soggetti agli obblighi ivi previsti.

Il colloquio di accoglienza costituisce inoltre servizio "di rinvio" alle altre azioni/servizi (orientativi, formativi, di accompagnamento e tutoraggio sul posto di lavoro, etc.) erogati dalla rete pubblico-privata dei soggetti operanti nel campo dell'inserimento lavorativo, oltre che fondamentale momento per fornire informazioni generali sugli altri servizi erogati direttamente dall'Ufficio al fine di facilitare l'inserimento lavorativo.

Viene svolto in uno spazio fisico idoneo che garantisce la privacy nel rapporto tra operatore addetto al colloquio e utente.

Il colloquio utilizza quale strumento operativo un'intervista semi-strutturata. Questa è comprensiva degli elementi di analisi riportati nella *Valutazione delle potenzialità lavorative dei disabili (ex Legge n. 68 del 12.3.1999 e D.P.C.M. 13.01.2000)* redatta dalla commissione medica competente per l'accertamento dell'invalidità.

Gli elementi di analisi riguardano le variabili socio-anagrafiche, la ricostruzione dei percorsi formativi e professionali dell'utente e delle conoscenze linguistiche ed informatiche dell'utente. Per quanto riguarda le esperienze professionali, vengono esaminate le posizioni (mansioni, attività) ricoperte nel corso di precedenti esperienze lavorative.

Particolare riguardo viene posto alle capacità utili per lo svolgimento di attività lavorative (capacità migliori, capacità potenziali, limitazioni eventuali, indicazioni in ordine all'inserimento o al mantenimento al lavoro della persona disabile) contenute nella scheda della Commissione Medica di cui sopra.

Queste indicazioni, condivise con l'utente, consentono di evidenziare bisogni specifici della singola persona, quali quelli connessi alla mobilità per motivo di lavoro, all'utilizzazione di strumenti propedeutici al collocamento lavorativo (es.: borsa-lavoro, tirocinio formativo e di orientamento), alla valutazione (e rimozione) di eventuali barriere architettoniche e/o installazione di eventuali ausili e strumenti tecnici necessari sul posto di lavoro, all'attivazione preliminare di percorsi di qualificazione o riqualificazione professionale e di consolidamento delle abilità pre-professionalizzanti.

Attività

- Erogazione informazioni sui servizi
- Intervista semi-strutturata
- Redazione su SINTESI della scheda anagrafico/professionale

5.8 Tirocinio formativo e d'orientamento disabili

Il tirocinio con finalità formative o d'orientamento (disciplinato dall'art.18 della legge 196 del 24 giugno 1997 nonché dal relativo regolamento di attuazione di cui al D.M. 25 marzo 1998, n. 142) rappresenta nell'ambito della legge n. 68 del 12.3.1999 recante "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" uno degli strumenti del collocamento mirato (si veda anche la legge regionale della Lombardia n. 13 del 24 agosto 2003, in particolare gli artt. 3,5,6). La L.68/99 prevede il ricorso al tirocinio formativo nell'ambito delle Convenzioni di cui agli artt. 11, co. 2, ed all'art. 12., all'art. 9, co. 2.

Il servizio disabili, attraverso lo strumento di programmazione del Piano Provinciale Disabili, finanzia a terzi percorsi di tirocinio dedicati ai disabili iscritti alla L. 68/99 di Mantova.

La durata dell'azione è variabile, ma non superiore a 24 mesi, tranne nel caso di disabili gravi iscritti alla L.68/99, per i quali c'è la possibilità di deroga ai limiti di durata e di ripetibilità del tirocinio.

Quest'esperienza di orientamento e formazione, da svolgersi preferibilmente presso un datore di lavoro soggetto agli obblighi della legge citata, è finalizzata a creare le condizioni per un auspicato inserimento del disabile presso il datore di lavoro ospitante. Lo stesso datore, per il periodo del tirocinio assolve *pro rata* l'obbligo assuntivo posto dalla legge citata.

Inoltre lo strumento del tirocinio serve ad agevolare le scelte professionali tramite l'accrescimento di conoscenze e competenze acquisite in un contesto lavorativo e offre la possibilità di sperimentare il proprio progetto personale-professionale.

Durante il periodo di svolgimento del tirocinio, il tirocinante è seguito da un tutor del Servizio provinciale disabili (Ente promotore) che ha la funzione di mediare le relazioni tra l'azienda ed il tirocinante medesimo, e da un tutor aziendale che vigila sull'andamento del tirocinio.

Attività

- Colloquio con il candidato tirocinante
- Ricerca e individuazione di un'azienda compatibile e disponibile
- Assegnazione di un tutor didattico dell'ente promotore
- Colloquio tra tirocinante ed azienda in presenza del tutor
- Individuazione tutor aziendale
- Stipula Convenzione e progetto formativo
- Tutoraggio ricorrente da parte del tutor didattico (visite, colloqui, telefonate,...)
- Colloqui di verifica tra tirocinante, tutor didattico e tutor aziendale

5.9 Preselezione disabili e categorie protette

Il servizio ha come finalità la promozione dell'inserimento delle persone disabili nel mondo del lavoro attraverso un'attività mirata di preselezione, cioè di incontro domanda-offerta di lavoro, che il Servizio disabili svolge, secondo le modalità qui di seguito descritte, quando riceve una richiesta di personale da assumere da parte di datori di lavoro soggetti alla legge n. 68 del 12.3.1999 (Norme per il diritto al lavoro dei disabili).

L'ufficio rende disponibile per i datori di lavoro un modello di richiesta di preselezione, che viene restituito compilato attraverso la descrizione del profilo professionale ricercato e dei relativi requisiti.

L'operatore incaricato della preselezione effettua una selezione di nominativi estrapolandoli dalla banca dati, tramite il software SINTESI, a seconda delle caratteristiche richieste dal datore di lavoro (matching); controlla la situazione lavorativa, le precedenti esperienze di formazione e di lavoro, le propensioni ed attitudini, le principali limitazioni funzionali come certificate dall'ASL (allegato 1 - D.P.C.M. del 13.01.2000 "Valutazione delle potenzialità lavorative dei disabili"). Si precisa che la banca dati è costituita dalle informazioni relative a quei lavoratori che, volontariamente, hanno reso la disponibilità all'avviamento nelle imprese private e che hanno sostenuto un colloquio con gli operatori del Servizio Disabili, finalizzato alla raccolta dei dati necessari per effettuare il matching.

Verificata l'esistenza dei requisiti necessari, si procede a segnalare la rosa dei candidati al datore di lavoro. Il modulo contenente i nominativi segnalati prevede anche un apposito prospetto per la comunicazione all'ufficio degli esiti dei colloqui effettuati con i lavoratori convocati e un breve questionario di soddisfazione del servizio erogato.

Attività

- Esame della richiesta di preselezione
- Estrapolazione dalla banca dati SINTESI ed individuazione dei candidati
- Compilazione rosa candidati
- Invio all'azienda dell'elenco candidati
- Monitoraggio esiti

5.10 Sportello Eures

EURES è una rete di cooperazione che collega la Commissione europea e i servizi pubblici per l'impiego dei paesi appartenenti allo Spazio economico europeo ed ha lo scopo di informare ed orientare i lavoratori nella ricerca di un impiego in Europa e sostenere le imprese per il reclutamento di professionalità specifiche nel mercato del lavoro europeo.

Allo scopo di raggiungere l'utenza in modo capillare, è stato creato uno sportello Eures presso ciascuna Provincia della Lombardia. Gli sportelli sono gestiti da Assistenti Eures che hanno ricevuto una formazione specifica.

Lo sportello Eures presso il Centro Impiego di Mantova si occupa di ricevere, su appuntamento, le persone che intendono ricercare una opportunità occupazionale e formativa all'estero. L'accoglienza ai lavoratori prevede l'analisi dei bisogni e l'individuazione degli obiettivi lavorativi o formativi; segue la registrazione in un apposito archivio con dati anagrafici, indirizzo mail, titolo di studio, conoscenze linguistiche e C.V.

La referente eures supporta la persona nella ricerca di un lavoro attraverso la consultazione del portale europeo EURES di incontro domanda/offerta di lavoro e le offerte trasmesse dal Servizio Regionale Eures; informa sulle opportunità di selezione e reclutamento direttamente nella sede della Provincia di Milano; inoltra via mail le offerte di lavoro corrispondenti ai profili professionali dei lavoratori interessati e dà informazioni relative ad altri canali utili nella ricerca di lavoro, stage, tirocini, offerte Sve.

Inoltre offre consulenza sulle questioni burocratiche legate all'espatrio, quali la previdenza, i contributi e gli aspetti socio-sanitari.

Nei confronti delle aziende che ricercano personale, lo sportello Eures diffonde gratuitamente le offerte di lavoro e garantisce un sostegno per reclutamento, pre-selezione e selezione dei candidati.

La referente EURES compila, con periodicità mensile, un questionario riepilogativo sull'attività e lo trasmette all'ufficio regionale di Milano, il quale inoltra il monitoraggio alla Commissione europea di Bruxelles.

Questo servizio è erogato dal Centro per l'Impiego di Mantova

Attività

- Prima accoglienza, analisi bisogni e individuazione obiettivi lavorativi e/o formativi
- Registrazione servizio su Sintesi
- Raccolta CV
- Supporto alla consultazione del sito dedicato
- Inoltro via mail delle offerte di lavoro
- Pubblicazione delle offerte sul portale Sintesi
- Monitoraggi mensili

6 SERVIZI ALLE IMPRESE

6.1 Consulenza e gestione delle comunicazioni obbligatorie

La legge prevede che i datori di lavoro debbano adempiere all'obbligo di comunicazione delle assunzioni, cessazioni e variazioni dei rapporti di lavoro subordinato e di lavoro autonomo. Tali comunicazioni devono pervenire al Centro per l'Impiego competente in base alla sede dell'impresa o al luogo di lavoro, almeno il giorno antecedente l'inizio del rapporto di lavoro; detto obbligo fa capo indistintamente a tutti i datori di lavoro e con riferimento ai rapporti di lavoro subordinato, di collaborazione a progetto, compresi gli agenti e rappresentanti di commercio, i soci lavoratori delle società cooperative, gli associati in partecipazione con apporto lavorativo e i percorsi di tirocinio o forme ad esso assimilate che non costituiscono rapporto di lavoro subordinato.

Prima dell'entrata in vigore dell'obbligo per i datori di lavoro di effettuare telematicamente le comunicazioni obbligatorie, i Centri per l'impiego ricevevano protocollavano e registravano le comunicazioni sul sistema informatico, oltre ad effettuare consulenza sulle norme che disciplinavano la materia.

Quando, in concomitanza con l'entrata in vigore del comma 1181 della legge Finanziaria 2007 che sancisce l'estensione delle tipologie di datore di lavoro soggetti all'obbligo e di rapporto di lavoro oggetto di comunicazione, è stato introdotto l'obbligo di trasmettere telematicamente le comunicazioni obbligatorie, per gli operatori dei CPI è venuto meno il compito di ricevere e registrare le comunicazioni obbligatorie, ma è rimasta l'importante funzione di consulenza ai datori di lavoro e/o loro delegati sulle norme che disciplinano la materia, nonché sulle modalità di accesso e navigazione nel sistema Sintesi.

6.2 Preselezione (incontro domanda/offerta di lavoro)

Il servizio è rivolto sia ai lavoratori sia alle aziende e svolge una funzione di intermediazione tra la richiesta di professionalità espressa dalle imprese e le competenze ed attitudini di chi cerca lavoro. E' completamente gratuito.

Il Centro per l'Impiego, contattato dall'azienda per la ricerca di personale, fornisce informazioni sulle modalità di presentazione della richiesta e di erogazione del servizio. Il modello di richiesta di preselezione, che può essere scaricato dal portale Sintesi o fornito via fax/mail dal CPI, viene restituito compilato in ogni sua parte o compilato direttamente on line (dati azienda, caratteristiche della posizione, requisiti del candidato).

L'operatore del Centro per l'Impiego effettua una selezione di nominativi estrapolandoli dalla banca dati, tramite il software dedicato Sintesi, sulla base delle caratteristiche richieste dal datore di lavoro (matching): i candidati vengono contattati telefonicamente per verificarne l'effettiva disponibilità ad essere segnalati.

Il CPI offre all'azienda, previo accordo, la disponibilità di uno spazio per lo svolgimento dei colloqui di selezione con i candidati segnalati.

L'azienda può chiedere la pubblicazione dell'annuncio nella bacheca del CPI e sul portale Sintesi con due modalità: in chiaro o in forma anonima. Quando è "in chiaro", il CPI non esegue il match ma pubblica la richiesta con i riferimenti aziendali espliciti: in tal caso i lavoratori contattano direttamente l'azienda per candidarsi. Quando è in forma anonima, l'ufficio di preselezione raccoglie anche le autocandidature, da sportello e da portale Sintesi, e verifica l'esistenza dei requisiti nei candidati.

In seguito il CPI segnala la rosa dei candidati - fino a un massimo di dieci nominativi per ogni posizione lavorativa vacante, distinguendo i nominativi estrapolati da Sintesi da quelli derivati da autocandidature..

L'azienda è, infine, invitata a comunicare gli esiti del colloquio di selezione relativamente ai candidati segnalati e a compilare un questionario di soddisfazione del servizio.

Le richieste di personale vengono evase entro un termine massimo di sette giorni e la stessa scadenza riguarda anche la pubblicazione dell'offerta.

Questo servizio è erogato dai Centri per l'Impiego di Castiglione d/S, Mantova, Suzzara e Viadana

Attività

- Esame richiesta di preselezione
- Estrapolazione candidati da SW e verifica telefonica delle effettive disponibilità
- Raccolta autocandidature e verifica sussistenza requisiti
- Trasmissione elenco candidati da SW e autocandidature
- Monitoraggio esiti

6.3 Avviamenti a selezione presso Enti Pubblici

L'art.16 della legge n.56/87 prevede che le Pubbliche Amministrazioni e gli Enti Pubblici non economici (ivi compresi gli Enti Locali e le Aziende Sanitarie Locali) possano effettuare, autonomamente oppure rivolgendosi ai Centri per l'Impiego, assunzioni, sia a tempo determinato che a tempo indeterminato, di personale da inquadrare nei livelli economico-funzionali per i quali è richiesto il titolo di studio non superiore a quello della scuola dell'obbligo, a condizione che lo stesso sia in possesso della professionalità eventualmente richiesta e dei requisiti previsti per l'accesso al pubblico impiego.

Le Pubbliche Amministrazioni interessate, ove non procedano autonomamente, inoltrano specifica richiesta di avviamento a selezione direttamente al Centro per l'Impiego di Mantova entro il mercoledì precedente il giorno della chiamata (solitamente si tiene il giovedì): la richiesta, scritta, può essere presentata su modulo messo a disposizione da detto ufficio e deve contenere ogni elemento utile a descrivere mansioni, tempo, orari e luoghi di svolgimento del lavoro offerto.

Il CPI di Mantova redige l'elenco delle offerte di lavoro presentate dagli EE.PP. ed ha cura che lo stesso sia pubblicato sul quotidiano locale, sul sito internet della Provincia, e agli Albi degli altri Centri per l'Impiego della Provincia. Il giorno stabilito per la chiamata le adesioni dei lavoratori possono essere presentate indistintamente presso uno qualunque dei Centri per l'Impiego ma la graduatoria sarà comunque elaborata centralmente dal solo ufficio di Mantova, secondo i criteri stabiliti dallo stesso art.16 legge 56/87 come integrato e/o modificato da successiva prassi Ministeriale, Regionale, provinciale.

I criteri per la formazione della graduatoria sono riassunti nella circolare applicativa esposta in ogni CPI e si riferiscono sostanzialmente a tre parametri, anzianità di iscrizione, anzianità anagrafica, carico familiare.

Per ogni offerta di lavoro sarà formulata una graduatoria che sarà pubblicata all'Albo di tutti i CPI.

I lavoratori aventi diritto saranno avviati alla selezione, che consiste in prove attitudinali attinenti ai profili professionali richiesti.

Attività:

- Raccolta e disamina offerte di lavoro degli Enti Pubblici
- Pubblicazione offerte di lavoro
- Raccolta adesioni dei lavoratori
- Stesura graduatorie per singola offerta
- Comunicazione esito agli Enti e ai lavoratori aventi diritto

7. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Per il costante miglioramento dei servizi offerti è utile disporre di informazioni sulla percezione dei cittadini/utenti relativamente all'attività svolta dal Servizio Politiche attive del Lavoro e CPI.

A tal fine sono stati predisposti questionari di valutazione del grado di soddisfazione dell'Utenza ed un modulo per la presentazione di reclami, disponibili presso ogni Centro per l'Impiego (tuttavia sono ben accetti anche suggerimenti per il miglioramento dei servizi, che possono pervenire a mezzo posta elettronica).

I questionari e il modulo reclami possono essere inviati tramite fax o tramite servizio postale ai numeri e indirizzi dei singoli uffici (vedere capitolo3).

Le informazioni acquisite saranno analizzate ed utilizzate per individuare iniziative per il miglioramento.

8. ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

L'accesso ai documenti amministrativi è in generale disciplinato dalla Legge 07.08.1990 n. 241, dal D.P.R. 12.04.2006 n. 184 e dal vigente regolamento provinciale in materia, approvato con Deliberazione del Consiglio Provinciale.

In questo capitolo si tratterà, in particolare, del diritto di accesso agli atti dei Centri per l'Impiego.

Il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque abbia un interesse personale e concreto per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

Il diritto di accesso si esercita:

- **in via informale** mediante richiesta, anche verbale, al responsabile dell'Ufficio che detiene l'atto;

Qualora l'ufficio non possa soddisfare immediatamente la richiesta informale, ovvero sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse in ordine alle informazioni e all'accessibilità del documento, sull'esistenza di controinteressati, il richiedente è invitato contestualmente a presentare istanza formale.

- **mediante richiesta di accesso formale**, redatta per iscritto. La richiesta deve essere presentata al Centro per l'Impiego che detiene l'atto e che è individuato in base ad un criterio di competenza territoriale (domicilio del lavoratore).

Può essere presentata dall'interessato:

- a. personalmente,
- b. o inviata per posta
- c. o inviata a mezzo fax
- d. o inviata a mezzo pec o mail

Nel caso di invio o di presentazione da parte di persona diversa dall'interessato, la firma del richiedente deve essere autenticata secondo la normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 38 del DPR 445 del 28.12.2000, la richiesta è sottoscritta dall'interessato alla presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritta e presentata o inviata anche per fax o via telematica unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento d'identità del sottoscrittore. La richiesta inviata per via telematica è valida se sottoscritta mediante la firma digitale o quando il sottoscrittore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica.

La richiesta deve comprendere:

1. le generalità del richiedente complete di indirizzo e, nell'interesse del richiedente, del numero telefonico;
2. l'indicazione del documento oggetto di richiesta e del procedimento in cui è inserito e di altri elementi utili all'individuazione;

3. l'interesse di cui si è portatori, la motivazione della richiesta e la relativa documentazione probatoria nel senso di ogni documento che possa attestare la concretezza ed attualità ad acquisire l'informazione richiesta (ad es. atto di citazione in giudizio, piuttosto che decreto ingiuntivo, piuttosto che atto di precetto eccetera)
4. ove serva, i poteri rappresentativi del richiedente (es. mandato alle liti nel caso di istanza presentata da un legale a nome e per conto del proprio cliente);
5. l'indicazione della modalità di accesso, specificando se trattasi di visione, di estrazione copia, eventualmente in bollo, o di entrambe;
6. la data e la sottoscrizione.

Non sono prese in considerazione richieste generiche che non consentano in alcun modo di individuare il documento cui si vuole accedere. Di ciò è data comunicazione all'interessato entro trenta giorni dalla data di ricezione della richiesta. La richiesta può riferirsi a più documenti, purché gli atti riguardino il medesimo procedimento. Il diritto di accesso ad un documento comporta anche la facoltà di avere accesso ai documenti richiamati nel documento principale o facenti parte dello stesso procedimento, fatte salve le eccezioni di legge e di regolamento.

In caso di accesso mediante visione, la stessa deve aver luogo presso l'ufficio che ha formato o detiene in forma stabile il documento alla presenza di un incaricato dell'amministrazione.

L'ufficio che riceve la richiesta di accesso formale esegue notifica agli eventuali controinteressati ai sensi dell'art.3 del D.P.R. 184/06, mediante invio di copia con raccomandata con avviso di ricevimento. L'art.56 del nuovo Regolamento sul procedimento amministrativo e sull'accesso ai documenti amministrativi adottato dal Consiglio Provinciale con deliberazione n. 20 del 16/04/2019 elenca i casi di deroga della comunicazione al contro interessato in caso di accesso con titolo esecutivo o altro titolo. Entro dieci giorni dalla ricezione della comunicazione, i controinteressati possono presentare una motivata opposizione, scritta, alla richiesta di accesso. Decorso tale termine, il CPI provvede sulla richiesta. accertata la ricezione della comunicazione A questo proposito si precisa che la notifica si considera avvenuta anche nei seguenti casi

- raccomandata non recapitata per compiuta giacenza presso l'Ufficio Postale
- raccomandata non recapitata per trasferimento del destinatario
- raccomandata rifiutata dal destinatario

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni, decorrenti dalla ricezione della domanda da parte dell'ufficio competente, con esclusione dal computo, del periodo necessario a considerare avvenuta la eventuale notifica al controinteressato.

Contro i provvedimenti di diniego e di differimento dell'accesso è possibile il ricorso al Difensore Civico Regionale, o al Tribunale Amministrativo Regionale sede di Brescia, ai sensi dell'art. 116 del codice del processo amministrativo n. 104/2010 e s.m.i., entro 30 giorni dalla conoscenza del provvedimento di diniego o dalla formazione del silenzio – rigetto.