

## CARTA DEI SERVIZI DEI CENTRI TERRITORIALI PER L'IMPIEGO

SETTORE POLITICHE DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E PUBBLICA ISTRUZIONE

PROVINCIA BARLETTA-ANDRIA-TRANI

- SERVIZI AL CITTADINO
- SERVIZI AGLI ENTI ED ALLE IMPRESE
- SERVIZI AI DIVERSAMENTE ABILI

### SOMMARIO

• Avvertenze per l'uso	pag. 2
• Introduzione	pag. 3
1. Principi fondamentali	pag. 4
2. Finalità	pag. 5
3. Attività Servizio Politiche del Lavoro	pag. 6
4. Attività Servizio Formazione Professionale	pag. 7
5. Servizi offerti	pag. 8
a. Ai cittadini	pag. 9
b. Agli enti ed alle imprese	pag. 26
c. Ai diversamente abili	pag. 46
6. Modalità di accesso ai documenti, miglioramento, reclamo e ricorso	pag. 51
7. Indirizzario	pag. 52
8. Glossario	pag. 55
9. Allegati	pag. 59

- Avvertenze per l'uso!

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare il funzionamento e le modalità di accesso ai servizi erogati dai Centri per l'Impiego della Provincia Barletta-Andria-Trani a tutti i potenziali fruitori.

Ecco alcune indicazioni per semplificare la lettura e la consultazione.

Il capitolo 5 (servizi offerti) è composto da una serie di schede suddivise per la tipologia di utenti alla quale il servizio è rivolto. Le tipologie sono tre e sono identificate da una lettera e da una diversa tonalità di stampa come indicato nel sommario.

L'indice di tutte le schede suddivise per tipologia è a pagina 8. Ogni scheda ha una sigla e un nome (esempio: a1. Servizio di accoglienza ed informazione).

Nel capitolo 8 (Glossario) sono riportate alcune definizioni che possono aiutare la comprensione del testo.

Nel capitolo 9 (allegati) sono riportati alcuni fac-simile utili per far conoscere la propria opinione sui servizi erogati, per proporre miglioramenti e modifiche, per fare reclamo o ricorso e per esercitare l'accesso ai documenti amministrativi.

- Introduzione

La Provincia Barletta-Andria-Trani ha un ruolo importante nello sviluppo del territorio e per la promozione dell'occupazione. In questo quadro il Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione segue un percorso all'interno degli indirizzi e delle direttive dell'Unione Europea mirato a prevenire e combattere la disoccupazione, favorendo lo sviluppo delle risorse umane e l'integrazione sociale nel mercato del lavoro, in un quadro di ampia coesione economica e sociale.

La riforma del mercato del lavoro, con la trasformazione dei "vecchi" uffici di collocamento nei "moderni" Centri per l'Impiego ha equiparato l'Italia ai più evoluti paesi europei ed ha affidato alle province la promozione e la gestione dei servizi per il lavoro, supportando l'integrazione nel mercato del lavoro delle persone esposte al rischio di esclusione sociale, promuovendo la partecipazione femminile e incentivando la qualità dell'occupazione e la creazione dell'impresa.

I Centri per l'Impiego della Provincia Barletta-Andria-Trani svolgono un ruolo essenziale per la qualità della vita e per l'applicazione dei diritti di cittadinanza, sviluppando un'offerta di opportunità che consente la promozione ed il rafforzamento di una politica di inserimento nel mercato del lavoro ed apprendimento per tutto l'arco della vita.

Con la Carta dei Servizi, attraverso la comunicazione chiara delle finalità e delle modalità di accesso e di funzionamento dei servizi, si vuole rendere trasparente il rapporto tra la pubblica amministrazione ed i cittadini e se ne incoraggia e promuove la partecipazione.

La realizzazione della Carta dei Servizi risponde all'esigenza ed alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi per il lavoro offerta alle persone ed alle imprese.

La carta dei Servizi rappresenta per la Provincia Barletta-Andria-Trani non solo un documento di impegno ma anche un patto-contratto che l'ente pubblico stipula con i suoi utenti, dichiarando di rispettare precisi parametri di qualità, modalità, tempi ed attivando un sistema di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l'inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con gli utenti in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità ed offerte.

Con questa iniziativa la Provincia Barletta-Andria-Trani si propone infatti di creare un percorso di dialogo con il cittadino e l'impresa e con l'obiettivo di un costante e continuo miglioramento dell'organizzazione, attuando un programma che richiede un vero processo di cambiamento nei rapporti tra ente e utenti.

La Carta dei servizi si pone come obiettivi:

- Informare, mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti;
- Rilevare il grado di soddisfazione da parte dell'utente;
- Fornire un servizio di qualità rispondente ai principi contenuti nel D.LGS 193/2003.

IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA  
Barletta-Andria-Trani  
Francesco Ventola

L'ASSESSORE ALLE POLITICHE DEL LAVORO  
Pompeo Camero

## 1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

**UGUAGLIANZA:** nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti e la Provincia si impegna a rendere tutte le sedi dei CPI e degli Sportelli accessibili ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

**IMPARZIALITA':** il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.

**ACCESSIBILITA':** L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale variazione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

**PARTECIPAZIONE:** L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, così come può presentare reclami ed istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali il Centro per l'Impiego darà sollecito riscontro e comunque non oltre il 30° giorno dalla loro presentazione.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** Il Centro è attento ad adottare le adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza in modo da assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile. Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti di eguaglianza ed imparzialità. In quest'ottica i Centri per l'impiego effettuano dei monitoraggi sui bisogni degli utenti imprese e cittadini, verificano gli standard di qualità e qualità dei servizi, predispongono report di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

**TRASPARENZA:** Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione delle attività e dei servizi, i Centri per l'Impiego mettono a disposizione per la consultazione sul sito web ufficiale della Provincia Barletta-Andria-Trani e presso gli sportelli la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi e la relativa modulistica.

## 2. Finalità

I Centri per l'Impiego della Provincia Barletta-Andria-Trani si situano all'interno dei processi di sviluppo del sistema sociale del territorio provinciale, perseguendo la finalità generale di contribuire al benessere della popolazione, intesa come individui, gruppi, comunità ed aziende.

La finalità specifica dei Centri per l'Impiego è quindi la creazione e la realizzazione di tutte le facilitazioni finalizzate all'inserimento lavorativo, all'inclusione sociale ed alla valorizzazione professionale degli individui della Provincia.

Nel perseguire tali finalità i Centri mirano ad alcuni obiettivi specifici:

1. Garantire equità tra situazione femminile e maschile nell'inserimento lavorativo, nella qualificazione professionale e nell'inclusione sociale;
2. Creare e mantenere una rete di competenze e scambio con tutti i soggetti rilevanti portatori di interesse nelle tematiche dell'accesso all'occupazione e della valorizzazione professionale;
3. Assicurare un'opportuna flessibilità organizzativa ed operativa al fine di raggiungere la massima efficacia di intervento a favore delle diverse categorie di clienti interessati.

### 3. Attività Servizio Politiche del Lavoro

Con il D.LGS 469/1997 in attuazione della legge delega n°59/1997 è stato effettuato il passaggio delle competenze in materia di collocamento e politiche del lavoro dallo Stato alle Regioni ed alle Province.

Con lo stesso provvedimento è stata sancita la fine del monopolio pubblico in materia di collocamento di manodopera (tale monopolio era stato introdotto con la L.264/1949).

La Regione Puglia ha disciplinato le funzioni in materia di collocamento, politiche del lavoro e promozione del lavoro, scegliendo la strada del massimo decentramento a livello provinciale della gran parte delle funzioni.

Il sistema regionale per l'impiego è incentrato sui Centri per l'Impiego organizzati all'interno del Settore Politiche del Lavoro di ciascuna Provincia.

Per il governo, la progettazione e il monitoraggio in materia di politiche del lavoro a livello provinciale è stato istituito l'Osservatorio Provinciale del Mercato del Lavoro, con compiti di programmazione e monitoraggio delle politiche del lavoro.

La Provincia Barletta-Andria-Trani ha scelto di strutturare il proprio Settore Politiche del Lavoro prevedendo l'istituzione di n°4 Centri per l'Impiego (Andria, Barletta, Bisceglie, Canosa di Puglia) e di n°6 Sportelli (Trani, Minervino Murge, Spinazzola, Trinitapoli, Margherita di Savoia, San Ferdinando di Puglia).

I Centri e gli Sportelli, utilizzando prevalentemente il metodo dell'approccio individualizzato nei confronti degli utenti sono chiamati a svolgere le funzioni di:

- Accoglienza ed informazione orientativa: fa un primo vaglio della domanda e del bisogno del cliente-lavoratore/impresa; fornisce una prima informazione di carattere generale, indirizza la persona verso uno o più obiettivi specifici.
- Gestione procedure amministrative: gestisce gli atti obbligatori in base alla normativa sia nazionale che regionale.
- Orientamento e consulenza: effettua attività di tipo consulenziale sia alle persone per un loro orientamento consapevole verso i percorsi di formazione e di inserimento al lavoro, sia alle aziende.
- Promozione di segmenti di mercato del lavoro e sostegno delle fasce deboli: svolge attività finalizzata ad evidenziare i bisogni delle persone e delle aziende per far emergere quelle variabili relative alla capacità lavorativa del soggetto, valorizzando in tal modo le risorse disponibili.
- Incontro domanda/offerta: raccoglie e sistematizza le informazioni sui soggetti che richiedono un impiego o un accesso ad una misura di inserimento lavorativo, raccoglie e sistematizza le proposte di impiego delle imprese nonché la loro offerta di pre-inserimento.

#### 4. Attività Servizio Formazione Professionale

- **Gestione**

L'attività di gestione serve a trasformare in piani operativi le scelte di sviluppo socio-economico operate dagli organi provinciali (Consiglio e Giunta) a seguito di concertazione con le parti sociali e gli enti locali e con l'Osservatorio Mercato del Lavoro. In base quindi a tali scelte la funzione di programmazione elabora gli strumenti necessari per la realizzazione: individua i fabbisogni formativi con le indicazioni di priorità in coerenza alle scelte di sviluppo, pianifica l'uso delle risorse finanziarie, elabora i bandi per la chiamata di proposte di progetti o domande di contributo, fornisce le indicazioni e i suggerimenti utili per la redazione delle proposte progettuali, seleziona le migliori proposte progettuali o di contributo.

- **Monitoraggio**

La funzione di monitoraggio ha il compito di assicurare il corretto svolgimento dei progetti individuati, al fine di consentire un'ottimale ricaduta delle attività del territorio. Oltre al controllo puramente amministrativo svolge un'azione di costante indirizzamento delle attività ad un efficiente uso delle risorse e ad un efficace successo delle iniziative. E' altresì incaricato di controllare sul campo il reale andamento delle attività didattiche e la soddisfazione degli utenti, individuando e proponendo tutte le azioni necessarie ad un corretto svolgimento degli interventi.

- **Sistema informativo:** La circolazione delle informazioni è un tassello fondamentale nell'organizzazione del servizio. Oltre ad assicurare un'ottimale circolazione all'interno dell'Amministrazione Provinciale delle informazioni utili, consente la più ampia fruibilità all'esterno delle attività e delle opportunità presentate sia attraverso il sistema informatico sia attraverso un mix di canali informativi a favore dei clienti.

- **Progetti speciali:** L'innovazione e la sperimentazione rappresentano elementi indispensabili ad una buona amministrazione. La funzione progetti speciali sarà incaricata di individuare i fabbisogni di innovazione e di sperimentazione, le fonti finanziarie possibili, la progettazione e la gestione di progetti con tali caratteristiche.

- **Servizio Imprese:** Tale gruppo di lavoro sarà finalizzato a erogare informazioni e assicurare assistenza alle imprese interessate ai servizi erogati.

- **Servizio alle Pubbliche Amministrazioni:** Offrirà consulenza per l'individuazione dei fabbisogni formativi e per la realizzazione dei programmi di aggiornamento e formazione professionale a favore dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni.

## 5. Servizi offerti

### Indice

#### a. Ai cittadini

1. Accoglienza ed informazione orientativa
2. Colloquio di orientamento primo livello
3. Colloquio di orientamento di secondo livello
4. Ricerca del lavoro
5. Servizio tirocinii
6. Apprendistato
7. Assistenza auto imprenditoria
8. Accesso al lavoro nella pubblica amministrazione
9. Iscrizione liste di mobilità
10. Sportello donna
11. Sportello immigrati
12. Progetto ROSA
13. Eures
14. Obbligo formativo
15. Voucher formativi
16. Progetto Welfare to Work -autoimpiego

#### b. Agli enti ed alle imprese

1. Accoglienza
2. Servizio tirocini
3. Consulenza e gestione delle comunicazioni obbligatorie
4. Attività di mediazione
5. Apprendistato
6. Voucher formativi
7. Consulenza per sgravi contributivi e per assunzioni agevolate
8. Servizi amministrativi
9. Richiesta di personale da parte delle pubbliche amministrazioni
10. Progetto ROSA
11. Eures
12. Gestione vertenze aziendali e procedura per l'iscrizione dei lavoratori in esubero in lista di mobilità e per intervento straordinario in CIG
13. Gestione vertenze aziendali e procedura per intervento in CIGS
14. Progetto Welfare to Work
15. Informazione e consulenza lavoratori disabili
16. Gestione amministrativa lavoratori disabili
17. Attività di mediazione e avviamento lavoratori disabili
18. Convenzioni ed agevolazioni lavoratori disabili
19. Assunzioni presso le pubbliche amministrazioni di lavoratori disabili

#### c. Ai diversamente abili

1. Accoglienza e informazione orientativa
2. Colloquio mirati disabili
3. Ricerca di lavoro
4. Accesso al lavoro nella pubblica amministrazione
5. Servizi integrati di supporto



## Servizi ai cittadini

### Accoglienza ed informazione orientativa

#### Cosa offre

- Illustra all'utente i servizi erogati indicando le modalità ed i tempi di accesso
- Raccoglie i suoi bisogni
- Propone il rinvio ad altri servizi interni e/o esterni

#### A chi si rivolge

- Alle persone che cercano informazioni sul lavoro, formazione studio
- Alle persone immediatamente disponibili al lavoro (disoccupati, inoccupati, donne nella fase del reinserimento lavorativo, occupati che intendono cambiare lavoro)

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego e Sportelli della rete del territorio

#### Come si svolge

- Presa in carico dell'utente
- Breve colloquio dove l'utente esplicita i propri bisogni e riceve dall'operatore le prime informazioni
- Indicazioni sulle modalità di accesso al materiale informatico e cartaceo
- Eventuale rinvio al servizio idoneo

#### Modalità di erogazione

- Ascolta ed accoglie la domanda e verifica i bisogni dell'utente
- Fornisce un quadro chiaro dell'offerta dei servizi dei CPI
- Garantisce cortesia e attenzione all'utente
- Rinvia ad altri servizi interni e/o esterni

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio: immediato in orario di apertura al pubblico
- Eventuale attesa del proprio turno (max 15 minuti)
- Durata del colloquio (da 5 a 15 minuti)

## Servizi ai cittadini

### Colloquio di orientamento primo livello

#### Cosa offre

#### A chi si rivolge

- Alle persone immediatamente disponibili al lavoro (disoccupati, inoccupati, donne nella fase del reinserimento lavorativo, occupati che intendono cambiare lavoro)

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego e Sportelli della rete del territorio

#### Come si svolge

- Presa in carico dell'utente
- Presentazione del servizio mettendo in evidenza gli obiettivi del colloquio
- Analisi dei bisogni dell'utente
- Consulenza sui settori, figure professionali in espansione o in declino, sulla situazione economica e prospettive del mercato del lavoro locale

#### Modalità di erogazione

- Con colloquio individuale e relativa presa in carico dell'utente

#### Modalità di accesso e tempi

- In tempo reale o su appuntamento
- Tempi di attesa per l'appuntamento: 5 gg lavorativi massimo
- Durata colloquio: 45/60 minuti

## Servizi ai cittadini

### Colloquio di orientamento di secondo livello

#### Cosa offre

- Sostiene e facilita i processi di scelta e di transizione professionale, lavorativa, formativa e definisce gli obiettivi professionali e formativi

#### A chi si rivolge

- Alle persone immediatamente disponibili al lavoro (disoccupati, inoccupati, donne nella fase del reinserimento lavorativo, occupati che intendono cambiare lavoro)

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego e Sportelli della rete del territorio

#### Come si svolge

- Presa in carico dell'utente
- Presentazione del servizio mettendo in evidenza gli obiettivi del colloquio finalizzato ad elaborare un progetto formativo-lavorativo e a facilitare i processi di scelta e di transizione al lavoro
- Analisi delle competenze dell'utente (punti di forza e di debolezza), sostegno nella scelta degli obiettivi professionali e formativi, definizione del proprio progetto professionale, supporto nella stesura del curriculum in formato europeo
- Consulenza sui settori, figure professionali in espansione o in declino, sulla situazione economica e prospettive del mercato del lavoro locale

#### Modalità di erogazione

- Con colloquio individuale e relativa presa in carico dell'utente
- Con uno o più colloqui

#### Modalità di accesso e tempi

- Su appuntamento o in giornate programmate di calendario (4 gg al mese, pubblicizzati adeguatamente anche sul sito della Provincia)
- Tempi di attesa per l'appuntamento: 10 gg lavorativi massimo
- Durata colloquio: 45/60 minuti

**Cosa offre**

- Favorisce il contatto tra le disponibilità del lavoratore e le esigenze delle aziende, così da facilitare l'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro

**A chi si rivolge**

- Alle persone immediatamente disponibili al lavoro (disoccupati, inoccupati, donne nella fase del reinserimento lavorativo, occupati che intendono cambiare lavoro)

**Come si utilizza**

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego e Sportelli della rete del territorio

**Come si svolge**

Offerte in preselezione

- Collegarsi al sito della provincia
- Candidarsi presso il Centro per l'Impiego

Offerte in contatto diretto

- Secondo le indicazioni contenute negli avvisi per le offerte da contatto diretto

**Modalità di erogazione**

- Gli operatori dei CPI, rispetto ai requisiti richieste dall'impresa, valutano il CV di ogni persona autocandidata
- All'impresa sono inviati solo i curricula attinenti ai profili concordati

**Modalità di accesso e tempi**

- Accesso al servizio immediato
- Pubblicazione settimanale sul sito e presso i CPI

**Cosa offre**

- Informa le persone sulla pratica del tirocinio, attiva rapporti con le imprese del territorio per individuare un'azienda dove effettuare il tirocinio
- Predispone la convenzione tra impresa e tirocinante
- Segue il tirocinante nel suo percorso

**A chi si rivolge**

- Alle persone immediatamente disponibili al lavoro (disoccupati, inoccupati, donne nella fase del reinserimento lavorativo, occupati che intendono cambiare lavoro)

**Come si utilizza**

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego e Sportelli della rete del territorio

**Come si svolge**

- Raccoglie le disponibilità dell'utente e verifica le esperienze formative/professionali con l'obiettivo di individuare un'azienda ospitante
- Effettua colloqui individuali di orientamento al tirocinio
- Pubblica sul sito della provincia le offerte di tirocinio delle aziende
- Favorisce l'inserimento del tirocinante presso un'azienda
- Individua il tutor esterno e predispone la documentazione per la stipula della convenzione
- Programma le azioni di tutoraggio con visite periodiche e colloqui individuali su richiesta dell'interessato
- Rilascia le attestazioni di competenza al termine dei tirocini

**Modalità di erogazione**

- Presa in carico dell'utente da parte del consulente
- Accoglienza ed informazioni sulla pratica del tirocinio
- Consulenza individuale orientativa o workshop tematici, ruolo del tutor, tutoraggio del tirocinante nel percorso di azienda
- Ricerca di un'azienda ospitante
- Stipula della convenzione
- Verifica degli obiettivi

**Modalità di accesso e tempi**

- Su appuntamento
- Approvazione delle convenzioni entro 15 gg lavorativi dalla richiesta dell'azienda
- Tempi di attesa: entro 10 gg dalla richiesta

## Servizi ai cittadini

### Apprendistato

#### Cosa offre

- Informa l'utente sull'offerta e orientamento relativo alla scelta di un percorso formativo presso un ente accreditato coerente con l'attività da svolgere nell'ambito di un contratto di lavoro

#### A chi si rivolge

- Ai giovani che hanno i requisiti per essere assunti con contratto di apprendistato, in quanto titolari del diritto alla formazione ed ai loro potenziali datori di lavoro

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego e Sportelli della rete del territorio

#### Come si svolge

- L'offerta formativa è differenziata in relazione alle diverse tipologie di contratto di apprendistato
- Esposizione e descrizione accurata dei percorsi formativi esistenti ed assistenza alla scelta fra i corsi organizzati sul territorio

#### Modalità di erogazione

- Informazioni circa i presupposti, le metodologie e le finalità della formazione obbligatoria
- Orientamento alla scelta fra i vari percorsi formativi in base alle esigenze di formazione emerse, purchè coerenti all'attività lavorativa da svolgere
- Attività di orientamento al lavoro fornite direttamente agli studenti nell'ambito di incontri con la scuola, presso i singoli istituti

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio: immediato in orario di apertura al pubblico
- Incontri programmati con i singoli istituti scolastici

## Servizi ai cittadini

### Assistenza auto imprenditoriale

#### Cosa offre

- Sostiene e facilita i processi di analisi per la creazione di un'attività imprenditoriale
- Rende più agevole il percorso nella fase di start-up di un'impresa per acquisire in tempi rapidi le informazioni necessarie

#### A chi si rivolge

- Alle persone immediatamente disponibili al lavoro (disoccupati, inoccupati, donne nella fase del reinserimento lavorativo, occupati che intendono cambiare lavoro)

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego e Sportelli della rete del territorio che, in questa prima fase di organizzazione del servizio, indicheranno agli interessati i soggetti pubblici o privati esperti in creazione di nuova imprenditorialità

#### Come si svolge

- Segnala gli strumenti dove ricercare le informazioni sui finanziamenti pubblici o privati più idonei
- È di ausilio nel far conoscere gli altri servizi presenti sul territorio utili per l'avvio del progetto (enti pubblici, associazioni di categoria, Camera di Commercio, Istituti di Credito)
- Indica altri soggetti privati utili per la creazione della nuova attività imprenditoriale

#### Modalità di erogazione

- Colloquio con l'utente con l'obiettivo di individuare il servizio pubblico o privato utile per definire un percorso di auto imprenditorialità

#### Modalità di accesso e tempi

- Su appuntamento

## Servizi ai cittadini

### Accesso al lavoro nella pubblica amministrazione

#### Cosa offre

- Informa l'utente delle opportunità di lavoro a tempo determinato ed indeterminato disponibili presso gli Enti Pubblici, attraverso una selezione pubblica finalizzata all'accertamento dei requisiti richiesti

#### A chi si rivolge

- Alle persone che sono disoccupate, inoccupate (D.lgs 297/02), occupate, comunque inserite nell'elenco anagrafico di ogni C.P.I. in possesso dei seguenti requisiti:
  - Età non inferiore ai 18 anni ed in possesso dei requisiti previsti per l'accesso al Pubblico Impiego
  - Obbligo scolastico assolto, fatti salvi gli eventuali ulteriori requisiti per specifiche professionalità, mediante selezione dei soggetti inseriti negli elenchi anagrafici dei servizi per l'impiego

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

#### Come si svolge

##### Per le opportunità di lavoro a tempo determinato:

- Raccoglie le candidature delle persone presso la sede del centro per l'impiego che ha pubblicato l'offerta
- Il centro per l'impiego procede alla formulazione della graduatoria
- La graduatoria sarà pubblicata all'albo e sul sito provinciale
- I lavoratori aventi diritto saranno avviati alla selezione presso gli enti che ne facciano richiesta

##### Per le opportunità di lavoro a tempo indeterminato:

- L'utente interessato dichiara la propria disponibilità ad essere inserito nelle liste ex art. 16 L. 56/87 entro il 31 Ottobre di ogni anno
- Ciascun centro per l'impiego procede alla formulazione della graduatoria
- Il settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale raccoglie le graduatorie di tutti i centri per l'impiego e procede alla formulazione della graduatoria su base provinciale
- La graduatoria sarà pubblicata all'albo e sul sito provinciale
- I lavoratori aventi diritto saranno avviati alla selezione presso gli enti che ne facciano richiesta

#### Modalità di erogazione

- Pubblicazione dell'offerta di lavoro sul sito
- Formulazione della graduatoria
- Verifica dei requisiti richiesti per i candidati attinenti

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello (max 30 minuti)
- Formulazione della graduatoria nei termini regolamentari



## Servizi ai cittadini

### Iscrizione liste di mobilità

#### Cosa offre

- Favorisce il reinserimento lavorativo delle persone coinvolte in processi di ristrutturazione , riorganizzazione aziendale, riduzione di personale o di cessazione di attività aziendale.

#### A chi si rivolge

- A coloro che sono coinvolti in processi di mobilità indennizzata(L.223/91) e non indennizzata (L.236/93)
- Iscrizione con indennità:
  - Ai lavoratori dipendenti da imprese che abbiano occupato nel semestre precedente più di 15 dipendenti o che rientrino nell'area di applicazione della CIGS. Lavoratori che abbiano maturato un'anzianità di almeno 12 mesi, di cui 6 di lavoro effettivo, (corresponsione di indennità)
- Iscrizione senza indennità di mobilità:
  - Lavoratori licenziati, per giustificato motivo oggettivo, connesso a riduzione trasformazione o cessazione di attività o di lavoro, da imprese che occupano meno di 15 dipendenti

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

#### Come si svolge

- Iscrizione con indennità:
  - L'azienda deve esplicitare la procedura e comunicare il licenziamento per iscritto al lavoratore. Quest'ultimo deve recarsi al Cpi per presentare la domanda di iscrizione alle liste e richiedere l'indennità di mobilità; il Cpi provvederà ad inoltrare la richiesta all'INPS.
- Iscrizione senza indennità:
  - L'iscrizione nelle liste di mobilità, deve essere richiesta dal lavoratore presso il Cpi competente, entro 60 gg. dal licenziamento. Il lavoratore stesso, se in possesso dei relativi requisiti, deve presentare all'INPS la domanda di corresponsione dell'indennità di disoccupazione ordinaria entro 68 giorni dalla data del licenziamento
- Indica gli strumenti per la ricerca del lavoro

#### Modalità di erogazione

- Presa in carico dell'utente, breve colloquio di primo contatto nel corso del quale sono fornite le informazioni relative alle liste di mobilità e all'indennità (importo assegno mensile e durata)
- Illustrazione benefici per l'azienda in caso di assunzione
- Eventuale rinvio ad altri servizi

#### Modalità di accesso e tempi

- Approvazione della lista mobilità indennizzata entro 30 giorni dalla comunicazione delle liste dei lavoratori licenziati da parte delle aziende
- Approvazione mobilità non indennizzata 30 giorni

## Servizi ai cittadini

### Sportello donna

#### Cosa offre

- Sostiene ed accompagna al lavoro donne, che si sentono particolarmente fragili di fronte all'impatto con un mercato del lavoro complesso e di difficile interpretazione ed in continuo cambiamento

#### A chi si rivolge

- A tutte le donne, iscritte al D.Lgs 297/02, che necessitano di supporto per entrare/rientrare nel mercato del lavoro, così da valorizzare le capacità, le esperienze, le attitudini, le competenze specifiche e trasversali maturate nel loro percorso di vita

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

#### Come si svolge

- Breve colloquio nel corso del quale l'operatore informa l'utente su:
  - Possibilità che sono offerte alle donne per un inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro
  - Offerta formativa finanziata e non, informazioni sulla normativa che incentiva l'imprenditoria femminile
- Possibilità di partecipare a brevi corsi per facilitare l'inserimento al lavoro

#### Modalità di erogazione

- Su appuntamento;

#### Modalità di accesso e tempi

- Tempi di attesa per l'appuntamento: massimo 15 giorni

## Servizi ai cittadini

### Sportello immigrati

#### Cosa offre

- Informa ed orienta i cittadini non comunitari sulle tematiche legate al lavoro

#### A chi si rivolge

- A tutti i cittadini non comunitari, prioritariamente iscritti al D.Lgs. 297/02, che necessitano di supporto per entrare nel mondo del lavoro

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

#### Come si svolge

- Accoglienza e informazioni sulle problematiche legate al lavoro degli stranieri in Italia
- Gli immigrati non immediatamente disponibili ad un'occupazione sono orientati, a seconda dei casi:
  - Verso attività formative idonee (ad es. di alfabetizzazione linguistica)
  - Verso il collocamento mirato, se disabili
  - Verso altri servizi esterni di formazione, orientamento, assistenza sociale rinvio alla preselezione per lavoro domestico

#### Modalità di erogazione

- Recandosi ai Centri per l'Impiego

#### Modalità di accesso e tempi

- Su appuntamento

## Servizi ai cittadini

### Progetto ROSA

#### Cosa offre

- Facilita e sostiene l'incontro della domanda-offerta di lavoro di cittadini comunitari e non , in cerca di lavoro come assistenti familiari, con le famiglie

#### A chi si rivolge

- A tutti i cittadini italiani e stranieri prioritariamente iscritti al D.Lgs. 297/02, che desiderano lavorare come assistenti familiari, collaboratori domestici o baby sitter

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

#### Come si svolge

- Presa in carico dell'utente, annotazioni delle esperienze di lavoro nel campo domestico, disponibilità a essere inserito nella banca dati, al fine di essere contattato da una famiglia per un colloquio di lavoro

#### Modalità di erogazione

- Accoglienza e informazioni sulle opportunità formative nel settore socio-assistenziale
- Inserimento/aggiornamento della propria disponibilità lavorativa nella banca dati del Servizio
- Preselezione per le offerte di lavoro attinenti alla propria candidatura

#### Modalità di accesso e tempi

- Su appuntamento; il colloquio si può svolgere in più incontri
- Tempi di attesa per l'appuntamento: massimo 5 giorni
- Durata colloquio: circa da 30 a 60 minuti

## Servizi ai cittadini

### Eures

#### Cosa offre

- Favorisce la mobilità territoriale e la libera circolazione dei lavoratori nei Paesi dell'Unione Europea

#### A chi si rivolge

- Alle persone occupate e non che desiderano essere indirizzati nella ricerca di un impiego all'estero e che vogliono acquisire preventivamente le informazioni necessarie

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego o inviando una e-mail

#### Come si svolge

- Presa in carico dell'utente, illustrare le finalità/opportunità del servizio e le modalità di accesso al sito <http://europa.eu.int/eures>
- Fornisce una consulenza sulle condizioni di vita e di lavoro in Europa e sugli aspetti legali collegati al trasferimento della persona in altre nazioni

#### Modalità di erogazione

- Accoglienza e informazioni sul servizio
- Inserimento/aggiornamento della propria disponibilità lavorativa nella banca dati
- Ricevere informazioni, indicazioni sul servizio, analizzare gli aspetti logistici/legali collegati al trasferimento
- Verificare la tipologia delle offerte attive e i requisiti richiesti
- Supporto per inserire il Curriculum nella banca dati Eures

#### Modalità di accesso e tempi

- Su appuntamento
- Tempi di attesa per l'appuntamento: massimo 5 giorni
- Durata colloquio: circa da 30 a 60 minuti

## Servizi ai cittadini

### Obbligo formativo

#### Cosa offre

- Informa la famiglia ed il giovane sul diritto/dovere di frequentare attività formative fino all'età di 18 anni, nel rispetto della legge il cui obiettivo è quello di rendere i giovani capaci di definire consapevolmente il proprio progetto di vita e di muoversi nel mondo del lavoro

#### A chi si rivolge

- Ai giovani compresi in un'età tra 15 e 18 anni e si assolve nei seguenti modi: proseguire gli studi nel sistema di istruzione scolastica; frequentare un corso di formazione professionale per acquisire una qualifica, iniziare un percorso di apprendistato. Se uno dei tre percorsi è interrotto, il Centro per l'Impiego prenderà in carico il giovane per definire il progetto formativo e sostenerlo nella realizzazione fino al conseguimento almeno della qualifica professionale

#### Come si utilizza

- Durante l'anno scolastico saranno previsti degli incontri di gruppo per informare, orientare i giovani nella scelta successiva
- I giovani che decidono di non proseguire il percorso scolastico o che successivamente lo interrompono saranno convocati presso il servizio per l'Impiego per scegliere come assolvere l'obbligo formativo. Con il consulente di orientamento vengono svolti dei colloqui con il giovane e un familiare per la definizione del progetto formativo; con il tutor si svolgono le attività di accompagnamento per la realizzazione del progetto e il monitoraggio relativo all'andamento del percorso formativo

#### Come si svolge

- Il servizio prevede colloqui di orientamento rivolti ai giovani e genitori per una scelta consapevole all'interno dei tre percorsi possibili
- Durante i colloqui di orientamento specialistico sono raccolte informazioni rispetto alla storia scolastica, gli stili di apprendimento, gli interessi e la situazione personale-familiare al fine di elaborare un progetto formativo individuale realizzabile; l'attività di tutoraggio sostiene la realizzazione e il monitoraggio del percorso formativo tramite accompagnamenti presso aziende o centri di formazione, colloqui di verifica, visione delle offerte di lavoro e contatti telefonici

#### Modalità di erogazione

- Colloqui e presa in carico del giovane da parte del consulente, registrazione nel sistema informativo, definizione di una serie di incontri (giovane e familiare); con il tutor sono previste visite alle scuole, alle agenzie formative e accompagnamenti presso aziende

#### Modalità di accesso e tempi

- Su appuntamento
- Tempi di attesa massimo 5 giorni
- Durata colloquio: circa da 30 a 60 minuti

#### Cosa offre

- Informa il lavoratore dipendente (anche se assunto con contratto a progetto), il socio di cooperativa, il titolare d'impresa sulla possibilità di avere finanziamento e per percorsi formativi a domanda individuale coerenti con la propria occupazione e la propria prospettiva professionale
- Riafferma il diritto di ogni lavoratore a sviluppare ed aggiornare le proprie competenze ed abilità professionali lungo tutto l'arco della vita, armonizzando tempi di vita, di lavoro e formazione.
- Eroga un assegno, su richiesta dei singoli lavoratori, (definito buono formativo individuale o voucher individuale) finalizzato all'accesso ad interventi formativi rispondenti alle proprie esigenze e prospettive professionali

#### A chi si rivolge

- Ai lavoratori dipendenti occupati residenti o che lavorino nella Regione pur essendo residenti altrove (e comunque indispensabile avere un domicilio in Regione per quest'ultimo caso) che abbiano un contratto in essere sia presso imprese private, pubbliche o presso pubbliche amministrazioni (questi ultimi solo per la legge 53/00). I contratti possono essere a tempo indeterminato, determinato, part-time, stagionale, socio di cooperativa, collaborazione coordinata e continuativa, apprendistato, formazione-lavoro, inserimento, cassa integrazione guadagni, mobilità, lavoro intermittente, lavoro ripartito, lavoro a progetto

#### Come si utilizza

- In presenza di specifici bandi provinciali, per avere informazioni, notizie relative a scadenze, modalità di accesso alle attività, sarà possibile collegarsi al sito della Provincia o recarsi presso un Centro per l'Impiego

#### Come si svolge

- A seguito di emanazione di specifici bandi provinciali il lavoratore presenterà domanda su un modulo apposito, allegato al bando nel quale sarà indicato il corso, che dovrà essere svolto da un'agenzia formativa riconosciuta dalla Regione, per il quale richiederà il voucher ed indicherà le sue motivazioni per la frequenza del corso stesso. Nell'allegato sarà presente una parte che dovrà essere compilata dall'agenzia, riguardante organizzazione e costi del percorso formativo. L'importo massimo finanziabile sarà di 3000 euro per la legge 53/00 e 1292 euro per la legge 236/93 (iva inclusa). Non sarà previsto l'apporto di un cofinanziamento privato. Il voucher sarà concesso secondo l'ordine di graduatoria a seguito di valutazione, fino ad esaurimento indicato nel bando

#### Modalità di erogazione

- Il pagamento del voucher potrà essere effettuato o in un'unica soluzione alla conclusione del corso o con anticipazione dell'intero finanziamento complessivo o parte di esso previa presentazione di una polizza fideiussoria a garanzia

#### Modalità di accesso e tempi

- I voucher formativi saranno assegnati tramite bandi pubblici con più scadenze durante l'anno solare. Entro 90 giorni dalla scadenza della presentazione delle domande, saranno resi pubblici i risultati della valutazione

## Servizi ai cittadini

### Progetto Welfare to Work Azione di sistema per il Re-Impiego di lavoratori Svantaggiati Auto-impiego

#### Cosa offre

- Il presente Avviso Pubblico della Regione Puglia prevede la concessione ai singoli soggetti destinatari di un contributo di euro 25.000,00 (euro venticinquemila/00) al lordo delle ritenute di legge, per coloro che intendono inserirsi/reinserirsi nel mercato del lavoro, attraverso la realizzazione di attività di auto impiego o creazione di impresa.
- In caso di creazione d'impresa in **forma societaria**, l'incentivo è di € 25000,00, PRO CAPITE PER CIASCUNO DEI SOGGETTI APPARTENENTI AL TARGET DEI BENEFICIARI SINO A UN MASSIMO DI N. 3

#### A chi si rivolge

- Sono destinatari dell'intervento, e pertanto possono presentare domanda, i soggetti residenti nel territorio della Regione Puglia, e non beneficiano del trattamento pensionistico di anzianità, invalidità o assegno triennale di invalidità nell'anno in corso e nei due anni successivi, appartenenti alle seguenti categorie:
  - **Percettori/percettrici di AA.SS., anche in deroga**
  - **Over 45 privi di un posto di lavoro**
  - **Collaboratori a progetto in regime di monocommittenza** (iscritti al centro per l'impiego e privi di un contratto da almeno sei mesi o che iscritti da almeno sei mesi alla Gestione Separata dell'Inps, abbiano lavorato presso aziende interessate da situazioni di crisi)
  - **Giovani** (d.lgs n. 297/2002) **con carriere discontinue disoccupati/e da oltre 24 mesi;**
  - **Disoccupati/disoccupate da oltre 24 mesi** (d.lgs 297/2002)

Tutti i soggetti interessati dovranno sottoscrivere, presso i CPI di appartenenza, il Patto di Attivazione per rientrare nell'Azione di Sistema Welfare to Work

#### Come si utilizza

- Il bando, completo di allegati, è reperibile presso i seguenti siti:
  - Sito internet della Regione Puglia [www.regione.puglia.it](http://www.regione.puglia.it)
  - Sito internet delle province di riferimento.
  - Sito internet di Italia Lavoro S.p.A. [www.italialavoro.it](http://www.italialavoro.it)
- Notizie e informazioni potranno essere richieste Italia Lavoro S.p.A. – tel. N. 080/5498111

#### Come si svolge

- Il soggetto interessato dovrà presentare un plico debitamente sigillato, esclusivamente a mano **all'Ufficio POLITICHE DEL LAVORO DELLA PROVINCIA** competente per territorio presso cui si vuole avviare l'attività
- Pena l'esclusione, la busta, debitamente sigillata, contenente la domanda (n. 2 copie cartacee, di cui 1 in originale, e n.1 copia in formato elettronico su cd rom), dovrà riportare l'indicazione del soggetto proponente e la dicitura dell'Avviso Pubblico al quale si partecipa.
- L'addetto ricevente apporrà firma e timbro sull'istanza presentata e rilascerà ricevuta di presentazione con l'indicazione del protocollo, data, ora e minuto
- Le domande pervenute saranno valutate da apposito " **Nucleo di Valutazione** " nominato dal Dirigente dell'Ufficio preposto della provincia competente, in ordine cronologico di arrivo presso l'Amministrazione Provinciale di riferimento
- Ad ogni domanda verrà attribuito un punteggio

#### Modalità di erogazione

- L'incentivo sarà erogato al lordo delle ritenute di legge in due tranches annuali di E. 12500,00

#### Modalità di accesso e tempi

- Il Nucleo di Valutazione ha formulato entro il 30 di ogni mese e fino alla chiusura del presente Avviso, prevista per il 31/10/2010, una graduatoria delle domande pervenute entro la fine del mese precedente.



- La graduatoria di tutte le domande ammesse all'incentivo e con l'indicazione del relativo punteggio assegnato dal Nucleo è stata trasmessa all'Ufficio Politiche del Lavoro della Regione Puglia, che verificata la disponibilità delle risorse finanziarie, sta procedendo alla pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia (B.U.R.P.)
- In ordine alla disponibilità delle risorse per il rifinanziamento delle attività per le prossime annualità, si è in attesa di comunicazioni da parte della Regione Puglia.

## Agli enti ed alle imprese

### Accoglienza

#### Cosa offre

- Informa il datore di lavoro sui diversi servizi erogati dai Centri per l'Impiego
- Raccoglie i suoi bisogni
- Propone il rinvio ad altri servizi così da soddisfare le specifiche esigenze

#### A chi si rivolge

- Ai datori di lavoro e referenti di imprese private, consulenti, associazioni di categoria, agenzie di somministrazione, referenti Enti Pubblici

#### Come si utilizza

- Per soddisfare le richieste di prima informazione, è possibile telefonare, inviare una e-mail, o presentarsi direttamente ad uno dei Centri per l'Impiego della Provincia
- Per una consulenza, è possibile richiedere un appuntamento

#### Come si svolge

- Presa in carico del delegato dell'impresa breve colloquio di primo contatto nel corso del quale l'utente illustra le proprie esigenze l'operatore presenta i diversi servizi per svolgere le seguenti attività
- Predispone invia e riceve atti amministrativi
- Effettua una consulenza in merito alle diverse tipologie contrattuali, alle agevolazioni e agli incentivi per le assunzioni in riferimento a particolari tipologie di lavoratori: donne in reinserimento lavorativo, soggetti svantaggiati ( lavoratori in mobilità, over 45), soggetti con disagio sociale, disoccupati di lunga durata (L.407/90)
- Supporta l'impresa nella ricerca delle risorse umane per coprire le posizioni di lavoro vacanti
- Fornisce informazioni sul collocamento mirato (L.68/99)
- Illustra le funzionalità dell'invio telematico degli atti amministrativi
- Riceve comunicazioni sulle assunzioni delle persone disabili
- Attua la procedura relativa alle assunzioni nel settore Pubblico
- Rinvia ad altri servizi

#### Modalità di erogazione

- Con contatto telefonico, su appuntamento, e-mail

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio: immediato, con eventuale attesa, su presentazione diretta allo sportello(max. 15 min.)
- Durata del colloquio: 5-15 minuti

**Cosa offre**

- Informa le aziende sulla modalità per attivare al proprio interno tirocini finalizzati all'inserimento di uno o più persone

**A chi si rivolge**

- Ai datori di lavoro e referenti di imprese private, consulenti, associazioni di categoria, agenzie di somministrazioni, referenti Enti Pubblici

**Come si utilizza**

- Per una consulenza, è possibile richiedere un appuntamento:
  - Telefonando o presentandosi presso il Centro per l'Impiego
  - Inviando una e-mail

**Come si svolge**

- Riceve informazione sulle condizioni e le modalità di svolgimento di tirocini in azienda per la ricerca e preselezione dei candidati al tirocinio
- Offre consulenza all'azienda per predisporre il progetto formativo presentato dove sono indicati obiettivi, modalità, svolgimento e durata

**L'attività consiste:**

- Pubblicazione dell'offerta di lavoro sul sito della Provincia
- Verifica dei curricula rispetto all'area di inserimento aziendale e alle competenze indicate nella pubblicazione, invio nominativi di candidati alle aziende: entro n.5 giorni lavorativi dal termine previsto nella pubblicazione della richiesta
- Stipula della convenzione tra Centro per l'Impiego e Azienda
- Collabora con l'impresa nella definizione del progetto di tirocinio
- Effettua l'attività di monitoraggio del tirocinio tramite contatti con l'azienda il tutor aziendale e il tirocinante
- Presa in carico dei tirocinanti per l'intera durata del tirocinio

**Modalità di erogazione**

- Contatto telefonico, diretto, su appuntamento

**Modalità di accesso e tempi**

- Accesso al servizio: su appuntamento
- Presentazione del candidato entro 10 giorni dalla formalizzazione del servizio

## Agli enti ed alle imprese

### Consulenza e gestione delle comunicazioni obbligatorie

#### Cosa offre

- Assicura ai datori di lavoro la possibilità di adempiere all'obbligo di comunicazione delle assunzioni, cessazioni e delle 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; tale obbligo fa capo indistintamente a tutti i datori di lavoro e ai rapporti di lavoro subordinato, di collaborazione coordinata e continuativa anche a progetto, compresi gli agenti e i rappresentanti di commercio, i soci lavoratori delle società cooperative, gli associati in partecipazione con apporto lavorativo e le esperienze di tirocinio o forme ad esso assimilate che non costituiscono apporto di lavoro subordinato. Tale adempimento si applica anche ai settori finora definiti speciali (gente di mare, spettacolo)
- Consente di mantenere aggiornata la banca dati del lavoro con la registrazione di tutti i rapporti di lavoro subordinato, le informazioni sulle caratteristiche e le variazioni del mercato del lavoro provinciale in entrata ed in uscita

#### A chi si rivolge

- Ai datori di lavoro e referenti di imprese private, consulenti, associazioni di categoria, agenzie di somministrazione, agli Enti Pubblici

#### Come si utilizza

- Le comunicazioni devono essere inviate per via telematica al portale della Provincia previo accreditamento da parte dell'azienda al portale

#### Come si svolge

- I Centri per l'Impiego forniscono supporto e assistenza sulle procedure da seguire per l'invio delle comunicazioni tramite il sistema telematico

#### Modalità di erogazione

- Invio e-mail e contatto telefonico

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio: e-mail, con eventuale attesa, su presentazione diretta allo sportello (max. 15 min.)
- Durata del colloquio: 5-15 minuti
- Secondo i tempi e le modalità previste dal portale

## Agli enti ed alle imprese

### Attività di mediazione

#### Cosa offre

- Favorisce il contatto tra le disponibilità del lavoratore e le esigenze delle aziende così da facilitare l'azienda nella ricerca di personale per ricoprire le posizioni vacanti

#### A chi si rivolge

- Ai datori di lavoro, che sono alla ricerca di personale, ai consulenti, alle associazioni datoriali

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego, agli sportelli territoriali convenzionati

#### Come si svolge

- L'azienda deve registrare i dati richiesti e indicare il referente dell'azienda
- L'impresa compila il modello indicando le caratteristiche del profilo vacante (esperienza, titolo di studio, orario di lavoro, eventuale turnazione); infine decide la modalità di pubblicazione:
  - Entra direttamente in contatto con i candidati
  - Oppure in preselezione riceve i curricula vitae delle persone in linea con il profilo richiesto
- Il consulente/l'associazione deve indicare l'azienda a cui l'offerta si riferisce

#### Modalità di erogazione

- Gli operatori, prima di pubblicare la ricerca di personale contatteranno l'azienda o il consulente e verificheranno le caratteristiche del profilo richiesto
- Sono inviati i curricula delle persone attinenti al profilo richiesto

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio con eventuale attesa, su presentazione diretta allo sportello (max. 15 min.)
- Offerte in chiaro la pubblicazione è bisettimanale presso i Cpi
- Per la sola modalità di preselezione invio telematico dei curricula attinenti entro 7 giorni dalla pubblicazione

## Agli enti ed alle imprese

### Apprendistato (attività formativa)

#### Cosa offre

- Informa il titolare dell'azienda o un suo delegato sull'offerta e orientamento relativo alla scelta di un percorso formativo, presso un' Agenzia accreditata, coerente con l'attività da svolgere nell'ambito del contratto di lavoro e complementare alla formazione da impartire internamente all'azienda

#### A chi si rivolge

- Ai datori di lavoro che intendono assumere uno o più giovani con contratti di apprendistato

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego e Sportelli della rete del territorio

#### Come si svolge

- L'offerta formativa è differenziata in relazione alle diverse tipologie di contratto di apprendistato
- Esposizione e descrizione dei percorsi formativi esistenti ed assistenza alla scelta fra i corsi organizzati sul territorio
- Verifica della coerenza del Piano Formativo Individuale in materia di Apprendistato Professionalizzante di cui alla L.R. 13/2005 e s.m.i.

#### Modalità di erogazione

- Informazioni circa i presupposti, le metodologie e le finalità della formazione obbligatoria
- Previa predisposizione e comunicazione da parte del datore di lavoro del Piano Formativo Individuale, allegato al contratto di lavoro e del quale costituisce parte integrante, il Centro per l'Impiego, competente per territorio, attesta la coerenza dello stesso con i profili formativi ai sensi della L.R. 13/2005 e s.m.i.

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio: immediato in orario di apertura al pubblico
- Incontri programmati con i singoli datori di lavoro o loro delegati

## Agli enti ed alle imprese

### Voucher formativi (L.236/93)

#### Cosa offre

- La possibilità di sostenere la realizzazione di percorsi formativi aziendali coerenti con le aspettative delle imprese, in particolare delle PMI - incluse le microimprese - e dei singoli lavoratori in esse occupati e che consentano:
  - Ai lavoratori di aggiornare e accrescere le proprie competenze
  - Alle Piccole e Medie imprese di sviluppare la competitività
  - Di rafforzare e diversificare gli interventi di formazione continua nel settore privato
  - Di sostenere il diritto individuale alla formazione per i lavoratori atipici
  - Di facilitare e incrementare il coinvolgimento nelle iniziative, vedi formazione continua, di segmenti della domanda che hanno maggiore difficoltà di accesso

#### A chi si rivolge

- Alle PMI e grandi imprese che intendano, per la formazione dei propri dipendenti, usufruire dei corsi proposti nel Catalogo dell'Offerta formativa. Le sedi operative delle imprese dovranno essere ubicate sul territorio provinciale

#### Come si utilizza

- Per avere informazioni, notizie relative a scadenze, modalità di accesso alle attività, sarà possibile collegarsi al sito della provincia

#### Come si svolge

- Le indicazioni saranno contenute in un apposito bando che finanzia l'attribuzione di voucher aziendali, rivolti alle aziende private per la formazione dei propri lavoratori dipendenti
- Le aziende potranno presentare richiesta di voucher per la partecipazione dei propri lavoratori a corsi di aggiornamento professionale da scegliersi esclusivamente fra quelli proposti nel Catalogo dell'Offerta Formativa

#### Modalità di erogazione

- I contributi di cui l'azienda risulterà beneficiaria saranno definite secondo le normative comunitarie

#### Modalità di accesso e tempi

- Secondo le indicazioni contenute in bandi specifici

## Agli enti ed alle imprese

### Consulenza per sgravi contributivi e per assunzioni agevolate

#### Cosa offre

- Fornisce informazioni ai datori di lavoro per ottenere delle agevolazioni di vario tipo così da facilitare l'inserimento o reinserimento di lavoratori nel mondo del lavoro come lavoratori subordinati

#### A chi si rivolge

- Ai datori di lavoro e referenti di imprese private, consulenti, associazioni di categoria, agenzie di somministrazione, referenti Enti Pubblici economici

#### Come si utilizza

- Telefonando o rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

#### Come si svolge

- Fornisce informazioni sulle agevolazioni in favore dei datori di lavoro che assumono lavoratori con tipologie di contratto di lavoro (contratto di apprendistato e di inserimento) e con requisiti soggettivi particolari (iscrizione in lista di mobilità e lavoratori disoccupati/inoccupati da oltre 24 mesi)
- Il Cpi informa l'impresa sulle nuove tipologie di contratti di lavoro quali: apprendistato, contratto di inserimento ed altri previsti dalla normativa (L.30/2003)
- Il Cpi attesta su richiesta formale dell'azienda la sussistenza dei requisiti richiesti per i lavoratori:
  - Disoccupati/inoccupati da almeno 24 mesi
  - Lavoratori in mobilità
  - Disoccupati/inoccupati di lunga durata dai 29 ai 32 anni, persone con più di 50 anni prive di un posto di lavoro, persone che risultano non avere lavorato per almeno 2 anni
- Tutte le autorizzazioni e le conseguenti erogazione dei benefici sono effettuate dall'INPS o dagli Uffici Competenti

#### Modalità di erogazione

- Contatto telefonico per prima informazione, su appuntamento

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio: telefonico, su appuntamento, immediato con eventuale attesa, su presentazione diretta allo sportello
- Durata del colloquio: 15-30 minuti



## Agli enti ed alle imprese

### Servizi amministrativi: iscrizione al registro committenti lavoro a domicilio

#### Cosa offre

- Consente ai datori di lavoro privati di iscriversi o modificare le condizioni di iscrizione al Registro provinciale dei committenti di lavoro a domicilio

#### A chi si rivolge

- Ai datori di lavoro e referenti di imprese private, consulenti, associazioni di categoria

#### Come si utilizza

- Telefonando o rivolgendosi alla **Direzione Politiche del Lavoro**

#### Come si svolge

- Riceve e registra le domande per l'iscrizione al registro provinciale del lavoro a domicilio
- Effettua su richiesta dell'azienda (compilata in apposito modulo con allegata marca da bollo) la conseguente iscrizione nel registro
- Registra le eventuali variazioni richieste
- Rilascio certificato iscrizione al registro provinciale del lavoro a domicilio

#### Modalità di erogazione

- Contatto telefonico per prima informazione, su appuntamento

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio: telefonico, su appuntamento(entro 3 giorni dalla richiesta)
- Durata del colloquio: 15-30 minuti

## Agli enti ed alle imprese

### Richiesta di personale da parte delle pubbliche amministrazioni

#### Cosa offre

- Attua gli adempimenti per la richieste da personale (per il quale è necessario il solo requisito della scuola dell'obbligo) da parte di pubbliche amministrazioni

#### A chi si rivolge

- Alle amministrazioni pubbliche e Enti pubblici non economici

#### Come si utilizza

- Avviso Pubblico dell'Ente che vuole assumere

#### Come si svolge

- Le Pubbliche Amministrazioni che, in attuazione di quanto previsto dalla normativa regionale, intendono effettuare assunzioni di personale per il cui inserimento in organico è previsto solamente il possesso della scuola dell'obbligo (fatti salvi gli eventuali ulteriori requisiti per specifiche professionalità) devono emanare un avviso pubblico presentato al Centro per l'Impiego competente nel territorio in cui si svolge la prestazione lavorativa, dandone adeguata e diffusa comunicazione
- Durante il periodo di pubblicazione i lavoratori interessati potranno presentare domanda
- Il Centro per l'Impiego procederà alla formulazione della graduatoria, secondo i criteri stabiliti dal decreto regionale
- La graduatoria sarà pubblicata all'albo del Cpi competente
- I lavoratori aventi diritto saranno avviati alla selezione, che consiste in prove attitudinali attinenti ai profili professionali richiesti
- Per le Pubbliche Amministrazioni che intendono effettuare assunzioni di personale a tempo indeterminato per il cui inserimento in organico è previsto solamente il possesso della scuola dell'obbligo, la formulazione della graduatoria è effettuata, su base provinciale, dal Settore Politiche del lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale, con riferimento alla disponibilità resa dagli utenti entro il 31 Ottobre di ogni anno ad essere inseriti nelle liste ex art. 16 L. 56/87.

#### Modalità di erogazione

- Ricevimento della richiesta da parte dell'Ente

#### Modalità di accesso e tempi

- Indicazione dei nominativi all'Ente entro i termini della richiesta

## Agli enti ed alle imprese

### Progetto ROSA

#### Cosa offre

- Facilita sostiene l'incontro domanda-offerta di lavoro tra famiglie della Provincia cittadini comunitari e non, in cerca di lavoro come assistenti familiari

#### A chi si rivolge

- A tutte le famiglie alla ricerca di lavoratori domestici

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

#### Come si svolge

- Presa in carico della famiglia: assistenza nella compilazione del modulo per la richiesta di lavoro, registrazione nella banca dati indicazioni sulle necessità della persona da assistere, tempi e modalità di erogazione del servizio, informazioni sulle procedure di assunzione, sugli aspetti contrattuali e retributivi

#### Modalità di erogazione

- Accoglienza e informazioni sul servizio, definizione della figura professionale richiesta
- Il servizio contatta e preseleziona dalla Banca dati uno o più candidati disponibili segnalandoli alla famiglia che poi provvede direttamente a convocarli per un colloquio

#### Modalità di accesso e tempi

- Contatto telefonico, su appuntamento
- Entro 10 giorni dalla registrazione della famiglia

Cosa offre

- Favorisce la mobilità territoriale e la libera circolazione dei lavoratori nei Paesi dell'Unione Europea

A chi si rivolge

- Alle aziende che cercano personale e che intendono ampliare l'ambito di assunzione oltre i confini nazionali

Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

Come si svolge

- Promuove le offerte mediante la rete ed i canali multimediali della rete Eures
- Preselezione delle candidature avvenute
- Raccolta ed invio delle candidature
- Eventuale collaborazione per lo svolgimento dei colloqui di selezione
- Consulenza per favorire il trasferimento delle persone individuate

Modalità di erogazione

- Informa sul servizio
- Fornisce consulenza per lo svolgimento delle relative pratiche amministrative e degli adempimenti burocratici anche in riferimento alla normativa in materia di permessi di soggiorno
- Trasmette l'offerta per l'inserimento nella banca dati europea
- Invia candidature attinenti
- Monitora sull'esito della selezione da parte dell'azienda

Modalità di accesso e tempi

- Su appuntamento
- Pubblicazione massimo 5 giorni, dalla data di inserimento

## Agli enti ed alle imprese

Gestione vertenze aziendali e procedura per l'iscrizione dei lavoratori in esubero in lista di mobilità(art.223/91) e per intervento straordinario in CIG(legge164/74 e DPR.218/2000)

### Cosa offre

- Assicura lo svolgimento delle attività istituzionali nella gestione delle crisi aziendali attraverso:
  - Attività di monitoraggio
  - Interventi diretti sulle parti sociali interessate al fine di favorire la ricerca di soluzioni

### A chi si rivolge

- Alle imprese con più di 15 dipendenti che intendono ridurre personale per crisi aziendali, cessazione, trasferimento, ristrutturazione dell'attività

### Come si utilizza

- Dopo aver comunicato la procedura di licenziamento ed aver effettuato a livello di azienda gli incontri con le organizzazioni dei lavoratori in assenza di un accordo (45 giorni)

### Come si svolge

- In caso di mancato accordo: comunicazione all'Ufficio Controversie Collettive del verbale di mancato accordo in sede sindacale
- Inizio del tavolo procedurale con convocazione dell'Azienda e delle parti sindacali (durata della procedura 30 giorni, i termini si possono prorogare o sospendere con accordo tra le parti)
- Incontri fra le parti per addivenire all'accordo
- Stipula del verbale di accordo o mancato accordo
- Comunicazione da parte dell'azienda della lista dei lavoratori coinvolti
- Fase istruttoria verifica dei criteri previsti dalla norma per l'inserimento in lista di mobilità
- Approvazione liste dei lavoratori coinvolti nella procedura di licenziamento
- Trasmissione atto ai Centri per l'Impiego, all'INPS e alle Direzione Lavoro della Regione in cui hanno la residenza i lavoratori coinvolti nella procedura di licenziamento
- Comunicazione da parte dei Centri per l'Impiego all'interessato dell'avvenuta iscrizione in lista di mobilità ai sensi della Legge 223/91

### Modalità di erogazione

- Comunicazione dell'azienda per l'apertura della procedura da inviare all'Ufficio Controversie Collettive

### Modalità di accesso e tempi

- Ricezione della comunicazione del mancato accordo tra l'azienda e le parti sociali
- Entro 7 giorni dal ricevimento, il servizio provvede alla prima convocazione

## Agli enti ed alle imprese

### Gestione vertenze aziendali e procedura per intervento straordinario di CIGS

#### Cosa offre

- Assicura lo svolgimento delle attività istituzionali nella gestione delle crisi aziendali attraverso:
  - Attività di monitoraggio
  - Interventi diretti sulle parti sociali interessate al fine di favorire la ricerca di soluzioni

#### A chi si rivolge

- Alle imprese con più di 15 dipendenti che intendono ridurre personale per ristrutturazione o per cessazione attività

#### Come si utilizza

- Comunicazione tempestiva da parte dell'azienda, anche tramite l'associazione imprenditoriale cui aderisce, alle RSU, o alle OO.SS. di categoria Provinciali, dell'intenzione di richiedere l'intervento CIGS, per avvio procedura per Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria per crisi, per ristrutturazione o per cessazione azienda

#### Come si svolge

- Richiesta per l'esame congiunto della situazione come previsto dell'art. 2 D.P.R. 218/2000
- Convocazione delle parti (durata della procedura 25 giorni, i termini possono essere sospesi o prorogati con accordo delle parti)
- Incontri per addivenire all'accordo tra le parti
- Stipula del verbale di accordo
- Trasmissione alla Regione del Verbale con parere motivato
- Invio all'INPS del verbale

#### Modalità di erogazione

- Comunicazione dell'azienda per l'apertura della procedura da inviare all'Ufficio Controversie Collettive

#### Modalità di accesso e tempi

- Ricezione della comunicazione del mancato accordo tra l'azienda e le parti sociali
- Entro 7 giorni dal ricevimento, il servizio provvede alla prima convocazione

## Agli enti ed alle imprese

### Progetto Welfare to Work Azione di Sistema per il Reimpiego di lavoratori svantaggiati Avviso pubblico per le imprese

#### Cosa offre

- Con il presente avviso, la Regione intende incentivare le assunzioni con contratto a tempo indeterminato di soggetti svantaggiati, residenti in Puglia, da parte delle imprese operanti sul medesimo territorio regionale, favorendo in tal modo la ricollocazione di tali soggetti nonostante la crisi economica in atto.
- Con il presente Avviso le imprese che operano nel territorio della Regione Puglia, possono presentare istanza di incentivo all'assunzione
- L'Impresa proponente potrà accedere all'incentivo per l'assunzione a tempo indeterminato di uno o più soggetti appartenenti ai target previsti dall'Avviso.
- Per ciascun lavoratore è prevista la concessione di una dote formativa - di importo variabile compreso tra 1.500,00 e i 4.500,00 euro, al lordo delle imposte e/o ritenute dovute per legge
- L'attività formativa dovrà cominciare subito dopo l'assunzione

#### A chi si rivolge

- Destinatari dell'intervento sono i soggetti residenti nella Regione Puglia, rientranti nella definizione di "soggetti svantaggiati" e appartenenti ai seguenti target:
  - **Lavoratori/lavoratrici beneficiari di AA.SS. in deroga;**
  - **Lavoratori/lavoratrici beneficiari di AA.SS. ordinari**
  - **Lavoratori/lavoratrici somministrati**
  - **Collaboratori a progetto in regime di monocommitenza** (iscritti al centro per l'impiego e privi di contratto da almeno sei mesi o che, iscritti da almeno sei mesi alla Gestione Separata dell'Inps, abbiano prestato la loro opera presso aziende interessate da situazioni di crisi);
  - **Donne disoccupate da oltre 24 mesi in nucleo monoparentale;**
  - **Giovani (ex d.lgs 297/02) con carriere discontinue disoccupati/te da oltre 24 mesi;**
  - **Inoccupati/inoccupate da oltre 24 mesi (d. lgs 297/02);**
  - **Disoccupati/ disoccupate da oltre 24 mesi (d. lgs 297/02);**
  - **Over 45 privi di un posto di lavoro;**
  - **Over 50 non professionalizzati, di difficile collocazione.**

#### Come si utilizza

- Il bando, completo di allegati, è reperibile presso i seguenti siti:
  - Sito internet della Regione Puglia [www.regione.puglia.it](http://www.regione.puglia.it)
  - Sito internet delle province di riferimento.
  - Sito internet di Italia Lavoro S.p.A. [www.italialavoro.it](http://www.italialavoro.it)

Notizie e informazioni potranno essere richieste Italia Lavoro S.p.A. – tel. N. 080/5498111

#### Come si svolge

- Il plico dovrà essere consegnato, **esclusivamente a mano all'Ufficio Politiche del Lavoro della Provincia** competente per territorio in cui l'azienda assume il lavoratore.
- la busta, debitamente sigillata, dovrà contenere la domanda (n. 2 copie cartacee, di cui una in originale, e n.1 copia in formato elettronico su cd rom), e dovrà riportare l'indicazione della "Ragione sociale" dell'impresa e la seguente dicitura: "**Welfare to Work- Azione di sistema per le politiche di re-impiego**" - "**Avviso pubblico per le Imprese**" : *domande di incentivo all'assunzione di lavoratori/lavoratrici svantaggiati e di concessione di una dote formativa per azioni di adeguamento delle competenze.*
- La fase di valutazione di ammissibilità delle domande è a cura dell'Ufficio Politiche Attive del Lavoro della Provincia competente
- Le istanze saranno sottoposte alla valutazione di ammissibilità in ordine cronologico in base all'arrivo presso gli Uffici dell'Amministrazione Provinciale di riferimento.

#### Modalità di erogazione

- L'incentivo sarà erogato al lordo delle ritenute di legge in due tranches annuali

#### Modalità di accesso e tempi

- Ogni Provincia, entro il 30 di ogni mese per le domande pervenute entro la fine del mese precedente, formulerà graduatoria delle domande ammesse ed esaminate in ordine cronologico di arrivo.
- La graduatoria sarà trasmessa entro i 5 giorni lavorativi successivi all'Ufficio Politiche per il Lavoro della Regione Puglia che, verificata la disponibilità delle risorse finanziarie, procederà all'approvazione di un'unica graduatoria e alla pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione (BURP)
- In ordine alla disponibilità delle risorse per il rifinanziamento delle attività per le prossime annualità, si è in attesa di comunicazioni da parte della Regione Puglia.



## Agli enti ed alle imprese

### Informazione e consulenza lavoratori disabili

#### Cosa offre

- Consente ai datori di lavoro, aziende private o enti pubblici, di ricevere informazioni sulla normativa riguardante l'inserimento lavorativo dei disabili, gli adempimenti obbligatori, gli strumenti a disposizione per l'assolvimento degli obblighi derivanti dalla legge 68/99
- Risponde alle domande riguardanti la corretta applicazione della legge

#### A chi si rivolge

- Datori di lavoro e referenti di imprese private, consulenti, associazioni di categoria, agenzie di somministrazioni, referenti Enti Pubblici

#### Come si utilizza

- Per la richiesta di informazioni, è possibile telefonare, inviare una e-mail o presentarsi direttamente ai Cpi
- Per una consulenza più specialistica è consigliabile richiedere un appuntamento al Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – sede centrale, ubicato in Andria alla Piazza san Pio X n.9

#### Come si svolge

- Presa in carico del delegato dell'impresa o dell'Ente Pubblico, breve colloquio di primo contatto nel corso del quale l'operatore illustra gli strumenti che la legge 68/99 mette a disposizione dei datori di lavoro e suggerisce le varie soluzioni possibili per la soluzione dei casi esposti  
Effettua, consulenza specifica:
  - Sugli strumenti più idonei all'assolvimento degli obblighi
  - In merito alle diverse tipologie contrattuali, alle agevolazioni e agli incentivi per le assunzioni
  - Predisporre e stipula convenzioni
  - Illustra le funzionalità dell'invio telematico degli atti amministrativi
  - Sulle assunzioni nel settore Pubblico
  - Rinvia ad altri servizi

#### Modalità di erogazione

- Con contatto telefonico, su appuntamento, e-mail

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio: su appuntamento, immediato, con eventuale attesa, su presentazione diretta ai Cpi
- Durata del colloquio: 15-30 minimo minuti in relazione alla complessità degli argomenti trattati

#### Cosa offre

- Il Prospetto Informativo Aziendale (PIA), è la comunicazione che i datori di lavoro devono inviare, al Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione, entro il 31 gennaio di ogni anno. Sono obbligati all'invio telematico del Prospetto Informativo Aziendale solamente i datori di lavoro pubblici o privati che a livello nazionale occupano almeno 15 dipendenti, costituenti base di computo, per i quali sono intervenuti entro il 31 dicembre dell'anno precedente a quello dell'invio del prospetto, cambiamenti nella situazione occupazionale tali da modificare l'obbligo o da incidere sul computo della quota di riserva. Tali comunicazioni consentono al Servizio di monitorare e censire i posti di lavoro disponibili per disabili e categorie protette
- Permette di mantenere aggiornato il Sistema Informativo lavoro registrando le aziende soggette agli obblighi di cui alla legge 68/99, nonché di verificare la posizione complessiva delle aziende in relazione agli obblighi della legge 68/99
- Autorizza le imprese all'esonero parziale dall'obbligo di assunzione di disabili, autorizza aziende ad assumere un maggior numero di disabili in alcune province, compensando il minor numero di assunzioni in altre province (compensazioni territoriale)

#### A chi si rivolge

- Datori di lavoro e referenti di imprese private, consulenti, associazioni di categoria, referenti Enti Pubblici

#### Come si utilizza

- I datori di lavoro pubblici e privati per adempiere agli obblighi di legge inviano il Prospetto Informativo Aziendale in via telematica
- Le richieste di autorizzazione all'esonero parziale e alla compensazione territoriale vengono inviate al Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale

#### Come si svolge

- Gli operatori del Settore Politiche del Lavoro, Formazione professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale:
  - Verificano che siano stati rispettati i termini per l'invio del PIA
  - Monitorano l'assolvimento degli obblighi di assunzioni attraverso l'analisi dei PIA
  - Verificano le condizioni e le caratteristiche dell'azienda nel caso di richiesta di concessione di autorizzazione all'esonero parziale o alla compensazione territoriale
  - Approvano il provvedimento e verificano l'assolvimento degli obblighi connessi
  - Rilasciano le certificazioni di ottemperanza ai sensi dell'art. 17, ove ne abbiano verificato i presupposti e su specifica richiesta, per iscritto, della Stazione Appaltante
  - Segnalano agli organi ispettivi le inosservanze agli obblighi derivanti dalla legge 68/99

#### Modalità di erogazione

- Rilascio delle autorizzazioni, consulenza specifica entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque in base alla complessità dell'istruttoria
- Certificazioni di ottemperanza: entro 30 giorni dalla richiesta

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio: richiesta per posta, fax o e-mail, presentando domanda direttamente al Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione

## Agli enti ed alle imprese

### Attività di mediazione e avviamento lavoratori disabili

#### Cosa offre

- Promuove e favorisce l'incrocio tra le residue capacità lavorative e le peculiarità del lavoratore disabile e le esigenze delle aziende
- Fornisce consulenza specifica e finalizzata per casi complessi

#### A chi si rivolge

- Datori di lavoro e referenti di imprese private, consulenti, associazioni di categoria

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Cpi e/o al Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale

#### Come si svolge

- L'impresa fornisce al settore la richiesta di personale disabile da inserire in azienda, indicando le criticità del tipo di lavoro e le eventuali incompatibilità, nonché tutte le notizie utili di una ricerca mirata

#### Modalità di erogazione

- Gli operatori del Settore – Sede Centrale, prima di pubblicare la ricerca di personale contatteranno l'azienda e verificheranno le caratteristiche del profilo richiesto. Se necessario effettueranno una visita in azienda verificando che vi siano le condizioni per l'inserimento di persone disabili, fornendo anche suggerimenti, orientamento e proponendo anche soluzioni alternative
- Gli operatori del Settore-Sede Centrale forniscono all'azienda consulenza sugli incentivi alle assunzioni e sui servizi offerti alle aziende
- A seguito di pubblicazione dell'offerta di lavoro gli operatori del Settore – Sede Centrale effettueranno le segnalazioni dei candidati ritenuti idonei
- Gli operatori del Settore – Sede Centrale, dopo attenta verifica, invieranno telematicamente o via fax i curricula solo delle persone attinenti al profilo richiesto, e con disabilità compatibile
- Il Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale può proporre all'Azienda un soggetto disabile concordando un programma di inserimento mirato finalizzato a verificare le condizioni per una assunzione definitiva, fornendo tutoraggio, contributi per l'adeguamento del posto di lavoro
- Gli operatori del Settore – Sede Centrale rilasciano infine l'autorizzazione all'assunzione del disabile, predisponendo gli strumenti di verifica con la commissione di accertamento di invalidità, previste dalla normativa vigente

#### Modalità di accesso e tempi

- La richiesta di preselezione deve essere inviata al Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale
- La pubblicazione delle offerte di lavoro è settimanale on-line e presso tutti i Cpi
- L'invio delle candidature all'azienda, viene effettuato dopo opportuna verifica da parte degli operatori del Settore – Sede Centrale delle compatibilità tra la disabilità e le mansioni richieste, nonché la verifica del possesso dei requisiti richiesti

## Agli enti ed alle imprese

### Convenzioni ed agevolazioni (L.68/99)

#### Cosa offre

- Fornisce consulenza ad aziende obbligate o non, che intendano assumere soggetti disabili, fornendo informazioni sui vantaggi e le opportunità che la stipula della convenzione offre, per supportare l'inserimento lavorativo. Con le convenzioni l'azienda può concordare con il Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale le modalità ed i tempi per l'assolvimento graduale degli obblighi di assunzione
- Possibilità ai datori di lavoro privati di accedere, ove ve ne siano le condizioni, ai contributi alle assunzioni, a valere sul Fondo per il diritto al lavoro dei disabili

#### A chi si rivolge

- Datori di lavoro e referenti di imprese private, consulenti, associazioni di categoria, Enti Pubblici

#### Come si utilizza

- Presentando richiesta di stipula di convenzione al Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale, finalizzata all'assunzione. In relazione al programma di inserimento mirato proposto ed alla tipologia di disabilità, possono essere richiesti i contributi alle assunzioni.

#### Come si svolge

- Effettua consulenza specifica con le aziende e negoziazioni sui contenuti della convenzione che si intende stipulare
- Predisporre l'istruttoria e la documentazione per stipulare le convenzioni, che prevedono:
  - Ai sensi dell'art. 11 L.68/99, tempi e modalità di assolvimento degli obblighi mediante forme di assunzione concordate, tirocini formativi, periodi di prova più lunghi o contratti a termine, predisposizione di programmi di inserimento mirato personalizzati
  - La programmazione dell'assolvimento dell'obbligo mediamente non superiore a 3 anni
  - La possibilità di concedere contributi alle assunzioni per le aziende private

#### Modalità di erogazione

- Gli operatori del Settore – Sede Centrale;
  - Negozano con le aziende i contenuti e le modalità di assolvimento degli obblighi
  - Verificano il rispetto degli impegni pattuiti effettuando il monitoraggio delle convenzioni
  - Valutano l'ammissibilità ai contributi alle assunzioni previsti

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio: su appuntamento presso il Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale

## Agli enti ed alle imprese

### Assunzioni presso le pubbliche amministrazioni di lavoratori disabili

#### Cosa offre

- Agevolare l'assolvimento dell'obbligo di assunzione di personale disabile presso le pubbliche amministrazioni

#### A chi si rivolge

- Amministrazioni pubbliche

#### Come si utilizza

- Con richiesta numerica e attraverso la stipula di convenzione, anche con selezione pubblica riservata a soggetti con particolare difficoltà di inserimento lavorativo (detta anche impropriamente "richiesta nominativa")

#### Come si svolge

- L'Ente Pubblico che deve assumere disabili o categorie protette, per il cui inserimento in organico è previsto solamente il possesso della scuola dell'obbligo, effettua richiesta numerica al Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione –Sede Centrale, il quale invia all'ente, per la conseguente selezione, l'elenco dei soggetti utilmente collocati nella graduatoria degli iscritti alla legge 68/99, formulata su base provinciale ed annuale
- Gli enti, possono effettuare convenzioni programmatiche ai sensi dell'art. 11, finalizzate all'assolvimento degli obblighi di assunzioni; in questo caso possono effettuare le assunzioni anche attraverso lo strumento delle Selezioni pubbliche, con bando riservato. In entrambi i casi il Collocamento verifica i requisiti di cui alla legge 68/99, di tutti i soggetti partecipanti, anche ai fini della redazione della graduatoria

#### Modalità di erogazione

- Richiesta numerica: la pubblicazione della richiesta è generalmente effettuata anche sul sito della provincia
- Ricezione della richiesta di verifica dei requisiti da parte dell'Ente in caso di selezione pubblica: circa 30 giorni in base al numero di candidati da verificare

#### Modalità di accesso e tempi

- Formulazione della comunicazione relativa alla verifica dei requisiti all'Ente richiedente entro 30 giorni dalla data di scadenza dell'avviso di presentazione delle domande
- Richiesta numerica: invio all'ente, per la conseguente selezione, dell'elenco dei soggetti utilmente collocati nella graduatoria degli iscritti alla legge 68/99 entro 30 giorni dalla formulazione della richiesta

## Ai diversamente abili

### Accoglienza e informazione orientativa

#### Cosa offre

- Favorisce e promuove l'inserimento lavorativo delle persone diversamente abili attraverso servizi specifici volti ad attivare gli strumenti utili per valutare le residue capacità lavorative
- Effettua la mediazione domanda/offerta presso aziende e pubbliche amministrazioni soggette agli obblighi di assunzione, attraverso percorsi di inserimento mirato

#### A chi si rivolge

- Ai disabili:
  - Disoccupati in cerca di occupazione
  - Occupati in cerca di diversa occupazione
- A persone appartenenti alle categorie protette, di cui alla legge 68/99
- A chiunque sia alla ricerca di informazioni relative alla normativa che disciplina il collocamento mirato

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego di appartenenza

#### Come si svolge

- Presa in carico dell'utente, informazione e verifica dei requisiti che danno diritto ad usufruire dei servizi
- Iscrizione in banca dati del lavoro e colloquio preliminare per ricostruire il percorso scolastico e professionale; invio al colloquio specialistico

#### Modalità di erogazione

- Ascolta, accoglie la domanda e analizza i bisogni dell'utente
- Verifica requisiti legge 68/99
- Iscrizione nella lista del collocamento mirato della Provincia e rilascio di relative certificazioni:
  - Aggiornamento dei dati anagrafici del percorso scolastico e formativo della persona, delle esperienze lavorative, delle competenze acquisite e delle aspettative in ambito professionale; immediata disponibilità al lavoro (D.Lgs. 297/02)
- L'operatore indicherà all'utente le opportunità di lavoro presenti nel territorio:
  - Fornendo un quadro chiaro dell'offerta dei servizi
  - Tutelando la riservatezza delle informazioni ricevute
- Procedere a fissare l'appuntamento per il colloquio mirato per i disabili

#### Modalità di accesso e tempi

- Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello (max. 30 minuti) presso il Centro per l'Impiego
- Durata del colloquio: da 20 a 30 minuti

## Ai diversamente abili

### Colloquio mirati disabili

#### Cosa offre

- Approfondisce problematiche legate allo stato di disabilità (fisiche, ambientali, comportamentali, ecc.)
- Analizza le residue capacità lavorative e le esigenze/bisogni/aspettative del disabile, sostiene e facilita i processi di analisi per individuare le possibilità di inserimento lavorativo
- Offre consulenza su percorsi formativi, modalità di accesso all'incontro domanda/offerta

#### A chi si rivolge

- Ai disabili: intervento di riqualificazione

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

#### Come si svolge

- Presa in carico dell'utente
- Colloquio orientativo/specialistico in cui l'operatore raccoglie le informazioni: tipologia della disabilità e limitazioni e vincoli che essa determina, aspettative e disponibilità per il lavoro (esperienze lavorative e formative ancora utili per l'inserimento lavorativo competenze di base e professionali possedute certificate e non, valutazioni delle propensioni). Dall'attenta analisi della disabilità sono definiti dall'utente e dall'operatore i profili professionali ritenuti congruenti e gli eventuali percorsi formativi necessari.

Il colloquio prevede la:

- Sottoscrizione di un Patto di Servizio
- Informazioni sulle offerte di lavoro presenti nella Provincia e riservate ai disabili
- Inserimento dei dati nella banca dati, eventuale stesura del Curriculum vitae
- Supporto di individuazione di un percorso mirato (tirocini di avviamento al lavoro, tirocini formativi, progetti speciali, ecc.)
- Eventuale rinvio al Comitato tecnico per chi ha bisogno di un approfondimento o verifica sulle residue capacità lavorative

#### Modalità di erogazione

- Colloquio individuale con relativa presa in carico dell'utente, inserimento/aggiornamento dati anagrafici e professionali; annotazione di informazioni utili ad evidenziare i vincoli allo svolgimento di attività lavorativa ed in quale misura; facilitare l'utente ad accedere ai servizi presenti nella struttura e a quelli esterni tenendo conto delle sue specifiche difficoltà ed esigenze
- Può essere necessario, a distanza di tempo, un nuovo colloquio, per la verifica dell'efficacia dei percorsi attivati

#### Modalità di accesso e tempi

- Su appuntamento, tempi di attesa per l'appuntamento 7/10 gg. in base alla quantità di utenti presenti nei vari Centri per l'Impiego
- Durata del colloquio: circa 60 minuti

## Ai diversamente abili

### Ricerca di lavoro

#### Cosa offre

- Informa ed orienta sulle modalità di accesso all'incontro domanda/offerta riservate
- Individua percorsi mirati di inserimento lavorativo valorizzando le capacità residue dei soggetti disabili e conciliandole con le esigenze delle aziende

#### A chi si rivolge

- A disabili e categorie protette iscritti negli elenchi della legge 68/99 disoccupati in cerca di occupazione
- Disabili occupati che, a causa delle condizioni di salute, hanno necessità di cambiare lavoro

#### Come si utilizza

- Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego e/o al Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale

#### Come si svolge

- l'utente per candidarsi ad offerte di lavoro riservate ai disabili o alle categorie protette, deve recarsi al Centro per l'impiego dove è domiciliato. Le offerte per le quali si potrà candidare dovranno essere compatibili con il proprio stato di disabilità. Gli operatori dei Cpi forniranno all'interessato le informazioni necessarie
- offre l'opportunità per la ricerca di inserimenti mirati in base alla professionalità e capacità residua del disabile

#### Modalità di erogazione

- gli operatori del Settore – Sede Centrale:
  - valutano il CV di ogni persona autocandidata, il possesso dei requisiti e l'idoneità all' svolgimento delle mansioni richiesti dall'impresa
  - possono indicare candidati in possesso di requisiti attinenti l'attività svolta dall'azienda
- all'impresa sono inviati solo i curricula attinenti ai profili concordati
- il servizio propone all'azienda candidature anche indipendentemente dalla pubblicazione dell'offerta di lavoro

#### Modalità di accesso e tempi

- accesso al servizio immediato
- pubblicazione è mensile sul sito della Provincia e presso i Cpi



## Ai diversamente abili

### Accesso al lavoro nella pubblica amministrazione

#### Cosa offre

- informa l'utente delle opportunità di lavoro riservate ai disabili o categorie protette, presso gli Enti Pubblici della Provincia attraverso tre modalità:
  - avviamento numerico;
  - selezione pubblica su base provinciale preceduta da convenzione con l'Ente pubblico e vincolata al possesso di requisiti specifici contenuti nel bando
  - concorso pubblico con riserva di posti o totalmente riservato

#### A chi si rivolge

- a disabili e categorie protette iscritti negli elenchi della legge 68/99 ( in caso di avviamento numerico selezione pubblica), a coloro che sono in possesso dei requisiti per l'iscrizione negli elenchi di cui alla legge 68/99 (in caso di concorso pubblico) nonché a chi è in possesso dei seguenti requisiti:  
età non inferiore ai 18 anni, assolvimento dell'obbligo scolastico ed eventuale, specifica professionalità, titolo di studio specifico (ove richiesto), specifici requisiti richiesti nel bando

#### Come si utilizza

- rivolgendosi al Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale

#### Come si svolge

- I soggetti interessati, in possesso dei requisiti richiesti
- in caso di avviamento numerico, devono essere regolarmente iscritti negli elenchi di cui alla legge 68/99 sui quali il Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione - Sede Centrale formula la graduatoria su base provinciale ed annuale
  - la graduatoria sarà pubblicata all'Albo Pretorio della Provincia e, decorsi i termini, sarà successivamente consultabile presso ogni Centro per l'Impiego, con le limitazioni, in ordine al trattamento dei dati, previste dal D.Lgs. 196/2003
  - i lavoratori aventi diritto saranno avviati alla selezione, che consiste in prove attitudinali attinenti a profili professionali richiesti, in numero triplo dei posti da coprire

#### Modalità di erogazione

- pubblicazione della richiesta dell'Ente Pubblico, generalmente effettuata anche sul sito della Provincia
- formulazione della graduatoria su base provinciale ed annuale
- verifica dei requisiti richiesti per i candidati attinenti

#### Modalità di accesso e tempi

- accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello (max 30 minuti)
- formulazione della comunicazione relativa ai soggetti utilmente collocati in graduatoria all'Ente entro 30 giorni dalla data di richiesta

## Ai diversamente abili

### Servizi integrati di supporto

#### Cosa offre

- offre l'opportunità di attivare, in raccordo con i servizi socio sanitari territoriali di competenza, percorsi di verifica delle residue capacità lavorative e progetti di inserimento mirato, attivando strumenti quali: interventi formativi mirati, tirocinio di avviamento al lavoro, tirocinio formativo in convenzione ai sensi dell'art. 11 legge 68/99
- è prevista, la possibilità di attivare azioni di mediazione, accompagnamento, tutoraggio, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili
- la durata del percorso di inserimento lavorativo è correlata alla complessità della disabilità e delle problematiche da essa dipendenti
- interviene con ogni possibile strumento disponibile per gestire problematiche che insorgono negli inserimenti lavorativi già effettuati

#### A chi si rivolge

- ai disabili, con particolari difficoltà di inserimento lavorativo:
  - disoccupati in cerca di occupazione
  - occupati in cerca di diversa occupazione o di intervento di riqualificazione

#### Come si utilizza

- rivolgendosi al Settore politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale.

#### Come si svolge

- gli operatori del Settore – Sede Centrale accolgono l'utente, verificano le residue capacità lavorative e le competenze professionali residue, con l'obiettivo di individuare un'azienda ospitante
- elaborano, in raccordo con i servizi socio-sanitari il progetto di inserimento lavorativo mirato, prevedendo, ove necessario, formazione, tutoraggio e monitoraggio dell'andamento del percorso, le modalità di svolgimento e la durata variano in relazione ai risultati
- gli operatori del Settore – Sede Centrale predispongono la documentazione per la stipula della convenzione tra provincia e azienda (individuando il tutor interno ed esterno)
- verificano l'andamento del percorso di inserimento tramite le relazioni dei tutors. Concordano con l'azienda le modalità ed i tempi di inserimento lavorativo

#### Modalità di erogazione

- presa in carico dell'utente, accoglienza e informazioni sul progetto di inserimento mirato proposto (durata, definizione delle modalità e degli obiettivi da perseguire, necessità di prevedere formazione specifica, azienda ospitante), ruolo del tutor, attività del tirocinante nel percorso in azienda, stipula della convenzione, verifica degli obiettivi
- possibilità di modificare il percorso di inserimento in relazione agli esiti

#### Modalità di accesso e tempi

- in relazione alla complessità del caso, delle caratteristiche di urgenza e della disponibilità formativa e di tutoraggio
- approvazione delle convenzioni entro 15-20 giorni dalla richiesta dell'azienda

## **Modalità di accesso ai documenti, miglioramento, reclamo e ricorso.**

Nelle attività fornite dal Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione i clienti occupano un ruolo di primo piano: usufruiscono del servizio e contribuiscono a determinare la qualità del funzionamento e l'efficacia dei risultati. I clienti possono contribuire al miglioramento delle attività compilando l'allegata scheda di monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti al fine di identificare punti di forza e di debolezza del servizio erogato.

Chiunque può sporgere reclamo avverso ogni atto od ogni decisione del Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione evidenziando nell'apposita scheda i motivi della scarsa attenzione ricevuta. Ad ogni reclamo verrà data risposta dal Dirigente o dal Responsabile del Centro per l'Impiego entro 30 giorni.

Infine chiunque può inoltrare un ricorso avverso ogni atto od ogni decisione del Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione nei seguenti modi:

- a. Rivolgendosi al Segretario Generale della Provincia;
- b. Secondo termini di legge.

Al fine di ottenere la documentazione si può compilare la scheda allegata sul diritto di accesso.

Chiunque osservi una inadempienza rispetto a quanto riportato sulla presente carta dei servizi può attivare i processi di cui sopra.

Per quanto riguarda le attività di politiche del lavoro e formazione professionale svolte da soggetti terzi su incarico della Provincia, oltre che ai meccanismi di reclamo o ricorso sopra indicati, il Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione cura la soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dagli enti attuatori; in tal senso promuove l'emanazione da parte degli stessi delle "carte di servizio" che esplicitino il rapporto tra fruitore e organizzazione.

## Indirizzario

Comune	CPI di riferimento	Indirizzo	Telefono	Fax	E-mail
Andria	ANDRIA	Via Spontini angolo Carissimi	0883/566643	0883/544868	<a href="mailto:andria.lavoro@provincia.bt.it">andria.lavoro@provincia.bt.it</a>
Barletta	BARLETTA	Via Pizzetti n. 25	0883/510048	0883/518966	<a href="mailto:barletta.lavoro@provincia.bt.it">barletta.lavoro@provincia.bt.it</a>
Bisceglie	BISCEGLIE	Pendio Cappuccini n. 20	080/3953788	080/3968379	<a href="mailto:bisceglie.lavoro@provincia.bt.it">bisceglie.lavoro@provincia.bt.it</a>
Canosa	CANOSA DI PUGLIA	Via Venezia n. 5	0883/662113	0883/662113	<a href="mailto:canosadipuglia.lavoro@provincia.bt.it">canosadipuglia.lavoro@provincia.bt.it</a>
Margherita di Savoia	CANOSA DI PUGLIA	Via Duca degli Abruzzi n. 1	0883/652031	0883/652031	<a href="mailto:margherita.lavoro@provincia.bt.it">margherita.lavoro@provincia.bt.it</a>
Minervino Murge	ANDRIA	Largo De Amicis	0883/695856	0883/695856	<a href="mailto:andria.lavoro@provincia.bt.it">andria.lavoro@provincia.bt.it</a>
S. Ferdinando di Puglia	CANOSA DI PUGLIA	Via Nazionale n. 2 ang. Via Diaz	0883/621292		<a href="mailto:sanferdinandodipuglia.lavoro@provincia.bt.it">sanferdinandodipuglia.lavoro@provincia.bt.it</a>
Spinazzola	ANDRIA	c/o Palazzo di Città Via N. Sauro n. 2	0883/681881	0883/681881	<a href="mailto:spinazzola.lavoro@provincia.bt.it">spinazzola.lavoro@provincia.bt.it</a>
Trani	BISCEGLIE	Via Pozzopiano n. 23	0883/484848	0883/484848	<a href="mailto:trani.lavoro@provincia.bt.it">trani.lavoro@provincia.bt.it</a>
Trinitapoli	CANOSA DI PUGLIA	Via Martiri di Via Fani n. 3	0883/631008	0883/631008	<a href="mailto:trinitapoli.lavoro@provincia.bt.it">trinitapoli.lavoro@provincia.bt.it</a>

I clienti del Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione devono essere posti in grado di conoscere e valutare tutte le opportunità offerte dal Sistema per scegliere il servizio di cui avvalersi.

Le modalità che permettono l'accesso al Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione sono disciplinate dalla presente carta dei servizi al fine di rendere più efficace la diffusione delle informazioni.

Per ulteriori specifiche si prega di vedere le schede dei servizi riportate nell'apposita sezione della presente Carta dei Servizi.

Normalmente l'apertura dei servizi rispetta i seguenti orari:

- Accesso per consegna/ritiro di documenti (certificazioni, attestati, corrispondenza, etc): dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00; il martedì ed il giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.30.
- La richiesta telefonica di informazioni circa le problematiche di programmazione e di gestione delle attività verrà accettata esclusivamente: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00; il martedì ed il giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.30.
- Qualsiasi altra richiesta di informazioni circa le problematiche di programmazione e gestione delle attività già assegnate dovrà essere inoltrata via e-mail al CPI competente.
- Per incontri con i Responsabili CPI: esclusivamente su appuntamento, da chiedere per e-mail o per telefono.
- Accesso per servizio imprese e pubbliche amministrazioni: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00; il martedì ed il giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.30, previo appuntamento da richiedere per e-mail o per telefono.
- Per incontri con gli operatori del Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione – Sede Centrale: previo appuntamento da richiedere per e-mail o per telefono.
- Per colloqui con l'Assessore: è gradito appuntamento.
- Per incontri con il dirigente: previo appuntamento da richiedere per e-mail o per telefono.
- Informazioni generiche: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00; il martedì ed il giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

Nota bene: tali orari potranno subire modifiche in corrispondenza delle festività natalizie, pasquale e nel mese di agosto. In tali periodi i clienti sono pregati di contattare telefonicamente gli uffici al fine di verificare la corrispondenza delle aperture. Inoltre gli orari e le modalità sopra riportati potranno variare per specifiche esigenze di servizio che si provvederà a comunicare al fine di limitare i disagi ai clienti.

<b>Settore Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione</b>	<b>Sede Centrale</b>	<b>Dirigente del Settore</b>	<b>Dipendenti</b>
	Andria	Caterina Navach	
			Francesca Gaudio
			Anna Schiraldi
			Flora Summo
			Nunzio Grieco
			Rosa Elicio
			Giuseppe Dicorato
			Rocco Cannito
			Salvatore Di Lecce
			Michele Rizzi
			Salvatore Del Vecchio
<b>Centro per l'Impiego</b>	<b>Sportello</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dipendenti</b>
Andria		Mariangela Chieppa	
	Andria		
			Paolo Terlizzi
			Giuliana Piccareta
			Nicola Padovano
			Michele Matera
			Lucia Spagnoli
			Matteo Cannone
	Minervino Murge		
			Elisabetta Laiola
			Antonio Orlandino
	Spinazzola		
			Giuseppe Palumbo
			Francesco Di Noia
<b>Centro per l'Impiego</b>	<b>Sportello</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dipendenti</b>
Barletta		Maddalena Zingaro	
	Barletta		
			Ruggiero Francavilla
			Ida Di Cuonzo
			Anonietta Di Benedetto
			Carmela Vivaldo
			Maria Cristina Ronzano

			Rosa Rondinone
			Anna Pizzolorusso
			Rosa Dargenio
			Benigna Capasso
			Anna Solofrizzo
			Massimo Guaglione
<b>Centro per l'Impiego</b>	<b>Sportello</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dipendenti</b>
Bisceglie		Onofrio Scaringi	
	Bisceglie		
			Arcangela Perrone
			Giuseppe Roberto Gregorio
			Maria Pina Stragapede
			Giuseppe Pagnotta
			Sabina Palombella
	Trani		
			Maria Teresa Piarulli
			Francesco Mastropasqua
			Marianna Di Clemente
			Vito Di Pireo
			Nicolò Di Gennaro
<b>Centro per l'Impiego</b>	<b>Sportello</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Dipendenti</b>
Canosa di Puglia		Arcangelo Barisciano	
	Canosa di Puglia		
			Loredana Carreri
			Addolorata Princigalli
			Sabino Armagno
			Giuseppe Muscaritolo
	Trinitapoli		
			Elena Fracchiolla
			Lupo Giuseppe Missiato
	San Ferdinando di Puglia		
			Antonio Tiritiello
			Salvatore Lionetti
			Maria Valerio
	Margherita di Savoia		
			Antonio Napolitano
			Ruggiero Di Corato
			Carmen Russo

## Glossario

**ACCOGLIENZA:** termine usato per indicare la funzione svolta da un operatore nei confronti del cliente, obiettivo la lettura del suo bisogno in funzione di un sostegno che, attraverso una relazione d'aiuto, può portare all'immediata soddisfazione del suo bisogno stesso o al rimando ad un ulteriore percorso di sostegno alla richiesta precedente.

**ACCREDITAMENTO:** riconoscimento di idoneità tecnica rilasciato volontariamente dall'ente preposto a richiesta degli interessati che attesta la soddisfazione da parte dell'organismo formativo di una serie di requisiti relativi all'organizzazione, alla gestione, ai prodotti ed ai servizi offerti.

**ATTESTATO DI QUALIFICA E/O SPECIALIZZAZIONE:** il titolo che si consegue al termine di un corso di formazione previo superamento dell'esame finale.

**AUTOIMPIEGO:** termine che indica l'alternativa al lavoro dipendente cioè il mettersi in proprio. Tale iniziativa può realizzarsi attraverso la creazione di piccole imprese, la libera professione o nuove forme di lavoro autonomo nel settore dei servizi.

**BILANCIO DI COMPETENZE:** metodologia di consulenza orientativa utilizzata per aiutare il soggetto a valutare il proprio potenziale, analizzando competenze, capacità, motivazioni, stile di vita personale, allo scopo di definire un progetto professionale. Si può parlare di bilancio di competenze a due condizioni:

1. Deve essere un intervento strutturato (non può essere limitato ad un semplice colloquio)
2. Alla fine del bilancio deve essere redatto un fascicolo che rimane al cliente

**CENTRO TERRITORIALE PER L'IMPIEGO:** ex ufficio di collocamento, gestito dalle province. Svolge importanti funzioni come il censimento della popolazione in età lavorativa, la redazione di schede personali relative alla storia professionale di ogni soggetto, attività di orientamento e consulenza ai soggetti ed alle imprese, tirocinii in aziende e preselezione del personale. Il centro territoriale per l'impiego svolge politiche finalizzate

**CERTIFICATO DI FREQUENZA:** titolo che si consegue al termine dei corsi quando non è previsto l'esame si ottiene con la frequenza di almeno l'80% delle ore previste.

**CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ:** documento ad hoc rilasciato da una parte terza attraverso il quale si attesta che l'organizzazione formativa ha messo in atto tutte le azioni necessarie al fine di rilevare la corrispondenza delle azioni svolte con gli standards dichiarati. La certificazione costituisce ambito di intervento della relativa politica; in materia l'Unione Europea ha elaborato una strategia comune per i suoi paesi membri.

**COESIONE ECONOMICA E SOCIALE:** obiettivo generale posto dall'Unione Europea nel suo trattato istitutivo. La coesione economica e sociale esprime la solidarietà tra gli Stati membri dell'UE promuovendo lo sviluppo equilibrato e durevole, il progressivo riavvicinamento delle condizioni economiche e sociali, la riduzione del divario strutturale tra regioni e paesi ed uguali opportunità tra le persone. Il trattato inoltre dispone che tutte le politiche dell'UE e non solo quelle a finalità strutturale, debbano tenere conto dell'obiettivo di coesione e concorrere a realizzarlo, vincola all'obiettivo stesso gli interventi sviluppati per mezzo degli strumenti finanziari comunitari di carattere permanente costituiti dai Fondi strutturali, dal Fondo di coesione e dai prestiti BEI e FEI.

**CONTRATTO DI APPRENDISTATO:** rapporto di formazione al lavoro basato su istruzione e attività lavorativa. Possono essere assunti in questo modo i giovani di età compresa tra i 16 ed i 24 anni o anche oltre se portatori di handicap.

Con questo tipo di contratto il giovane viene assunto dall'azienda per svolgere un'attività lavorativa ma allo stesso tempo deve frequentare presso una struttura regionale di formazione professionale o anche in strutture scolaresche accreditate un periodo di studio. Solitamente questo tipo di contratto non ha durata inferiore ai 18 mesi e non superiore ai 4 anni o oltre in caso di soggetti portatori di handicap. Al termine del contratto l'azienda attesta le capacità professionali acquisite dal soggetto dandone comunicazione alla Regione che rilascia la certificazione che ha valore di credito formativo.

**COUNSELING:** relazione di aiuto tra il counselor ed il cliente il cui scopo è quello di prendere coscienza delle proprie risorse personali per poter affrontare in prima persona i problemi incontrati. Lo strumento principale di lavoro è la comunicazione per lo più verbale con la quale si cerca di stabilire un rapporto di qualità con il cliente in modo da poter individuare il problema, permette di guardare la situazione da diversi punti di vista, di studiare insieme a lui le possibili evoluzioni, per stimolarlo al cambiamento ed accompagnarlo nel percorso di mobilitazione delle risorse per il raggiungimento di nuovi obiettivi.

**DISOCCUPATI DI LUNGA DURATA:** soggetti che dopo aver perso il posto di lavoro sono alla ricerca di un'occupazione da più di 12 mesi o dai più di 6 mesi per i giovani sotto i 24 anni.

**DONNE IN REINSERIMENTO LAVORATIVO:** donne che precedentemente svolgevano un'attività lavorativa e che intendono rientrare nel mercato del lavoro dopo almeno due anni di attività.

**EMPOWERMENT:** termine che indica la crescita costante e progressiva delle potenzialità di ogni individuo accompagnata da una corrispondente crescita di autonomia e di assunzione di responsabilità. I programmi incentrati sull'empowerment si pongono l'obiettivo di aumentare il senso di potere personale dell'individuo e della capacità di leggere la realtà che lo circonda in modo da individuare le minacce e i condizionamenti ma anche le opportunità. Il termine pone l'accento sulla necessità della piena partecipazione delle donne al potere politico, sociale ed economico.

**FONDO SOCIALE EUROPEO-FSE:** fornisce il proprio sostegno a misure volte a prevenire e a combattere la disoccupazione nonché a sviluppare le risorse umane e l'integrazione sociale nel mercato del lavoro al fine di promuovere un livello elevato di occupazione, la parità fra uomo e donna, uno sviluppo duraturo e la coesione economica e sociale. Il Fondo Sociale Europeo contribuisce a finanziare le attività e i servizi di cui alla presente carta dei Servizi e viene gestito all'interno di un programma settennale (Programma Operativo Regionale 2007/2013) della Regione Puglia. Molte delle azioni previste dal POR sono delegate alle province che, nella propria autonomia e in raccordo con i fabbisogni del territorio, programmano l'utilizzo delle risorse. I fondi disponibili vengono quindi utilizzati attraverso meccanismi di trasparenza e di pubblicità, essenzialmente attraverso bandi pubblici rivolti a soggetti accreditati. I fondi sono finalizzati a diverse tipologie di utenti e hanno una definizione specifica.

**FORMAZIONE PROFESSIONALE:** interventi coordinati e regolati dalla Provincia che hanno lo scopo di portare al conseguimento di una qualifica professionale e di una eventuale ulteriore specializzazione. Questi interventi sono realizzati dalle agenzie formative accreditate.

**GIOVANI:** soggetti di età compresa tra i 18 ed i 25 anni o se in possesso di un diploma di laurea fino ai 29 anni compiuti.

**INOCCUPATI DI LUNGA DURATA:** soggetti che non hanno mai svolto un'attività lavorativa e sono alla ricerca di un'occupazione da più di 12 mesi o da più di 6 mesi per i giovani sotto i 24 anni.

**MAINSTREAMING:** termine che indica l'integrazione sistematica delle situazioni, delle priorità e dei bisogni relativi alle donne e agli uomini in tutte le politiche e le misure di sensibilizzazione per raggiungere la parità tra i sessi e mobilitare tutte le politiche e le misure di sensibilizzazione per raggiungere la parità tenendo



conto nella fase di pianificazione, dei loro effetti sulle rispettive situazioni delle donne e degli uomini al momento della loro attuazione, del loro monitoraggio e della loro valutazione.

**MODULO FORMATIVO:** termine applicato alla strutturazione dei percorsi formativi; la loro opportuna suddivisione in moduli consente, oltre ad uscite diversificate, di conferire flessibilità alla formazione ed all'apprendimento. Una formazione modulare si presenta come un gioco ad incastro che permette, partendo da un numero limitato di elementi di organizzare degli insiemi vari che possono rispondere a più bisogni. I moduli formativi si distinguono nella capacità di potersi legare ad altri moduli appartenenti allo stesso insieme e ad insiemi differenti, gli obiettivi professionali dei moduli di formazione mirano al raggiungimento di una funzione realmente esercitata nel mondo del lavoro.

**NTEWORKING:** messa in rete delle relazioni e delle capacità di più organismi e conseguente modifica delle loro strategie e modi di funzionamento. Creazione di una rete di contatti che unisce le donne italiane ovunque risiedano; è diventata la parola chiave dopo al Seconda Conferenza Mondiale delle Donne a Copenaghen.

**ORIENTAMENTO:** attività complessa avente lo scopo di far acquisire alla persona attraverso specifici interventi a carattere formativo, strumenti per l'autovalutazione delle proprie risorse anche al fine della definizione di un progetto professionale. Orientarsi significa "imparare a vivere progettualmente".

**PERCORSO FORMATIVO:** programma strutturato da azioni formative. Può avere una struttura anche molto complessa comprendendo oltre alle azioni didattiche anche azioni tecniche e pratiche, attività di stimolo, di verifica e di autoverifica. Solitamente è articolato in moduli caratterizzati da contenuti omogenei integrati in una cornice complessiva di valutazioni che hanno il fine di apportare rettifiche o revisioni anche in itinere.

**QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE:** processo formativo che consente di acquisire attitudini, conoscenze, competenze ed esperienze che permettono di esercitare una determinata professione o mestiere. La qualificazione comprende il sapere tecnico necessario per svolgere un lavoro ma anche capacità personali, la motivazione, la capacità di comunicazione e di relazione.

**STAGE:**

termine indicato per definire un periodo, generalmente breve, dedicato all'acquisizione di esperienze, conoscenze e capacità pratiche, presso una struttura pubblica o privata ad integrazione della formazione ricevuta durante il percorso di istruzione. Nel corso di tale esperienza le persone sono chiamate ad interagire ed osservare una precisa posizione di lavoro al fine di verificare i propri interessi e le proprie attitudini.

**STATO DI DISOCCUPAZIONE:** condizione di soggetti privi di lavoro che siano immediatamente disponibili allo svolgimento di attività lavorativa secondo modalità definite con i servizi competenti.

**SUSSIDIARIETA':** il principio di sussidiarietà sancito dall'art. 3B del Trattato UE di Maastricht ha lo scopo di garantire che le decisioni prese siano il più possibile vicine al cittadino verificando in modo costante che le azioni da intraprendere a livello comunitario siano giustificate rispetto alle possibilità offerte a livello regionale, locale e nazionale.

**TUTOR:** figura di sostegno impegnata in una attività di formazione e in particolare nella formazione professionale, nella verifica a livello individuale o di gruppo dell'apprendimento, conoscenze ed acquisizione di capacità pratiche da parte dei destinatari anche per l'eventuale correzione dei contenuti e delle modalità di erogazione della formazione somministrata. Il tutor agisce sul piano formativo, sul piano organizzativo, sul piano didattico e sul piano relazionale.

UNITA' FORMATIVA: è riferita ad una parte di percorso formativo ed è caratterizzata da: durata espressa in ore, contenuti, competenze che si conseguono, modalità di svolgimento, verifica di acquisizione delle competenze.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO UTENTE

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le chiediamo cortesemente di rispondere, in forma anonima, ad un semplice questionario che ci permetterà di migliorare in servizio offerto dal nostro Centro per l'Impiego e comprendere se risponde alle esigenze della nostra utenza.

E' pregata/o di rispondere barrando con una X solo una casella per ogni quesito.

Cittadinanza       italiana       straniera

Se straniera, indicare di quale nazionalità \_\_\_\_\_

Età:     Fino a 20 anni     Da 21 a 40 anni     da 41 a 50 anni

dal 51 a 60 anni     Oltre 60 anni

Sesso     uomo     donna

Condizione lavorativa:     occupato settore lavorativo \_\_\_\_\_

disoccupato

inoccupato

pensionato

studente

casalinga

libero professionista

Titolo di studio:     nessuno     licenza elementare     licenza media

diploma di qualifica     diploma superiore

laurea     altro \_\_\_\_\_

In passato si è mai rivolto ai nostri uffici (vecchio collocamento)?  si     no

Se si, per quale motivo?  lavoro     informazioni     altro \_\_\_\_\_

Con quali risultati?  scarsi     sufficienti     buoni     ottimi

Come è venuto a conoscenza dei Centri per l'Impiego?

stampa     televisione     depliant     da altra persona     altro

Conosce le competenze dei Centri per l'Impiego?  si     no

Di quale servizio ha usufruito?

accoglienza/informazione     orientamento     incontro domanda/offerta

fasce deboli

Per quale motivo?

sostegno all'autoimpiego/reimpiego  avviamento presso pubblica amministrazione

tirocini  graduatorie disabili

altro \_\_\_\_\_

Il locale dove ha atteso è confortevole?  sì  no, perchè \_\_\_\_\_

L'operatore cui si è rivolto si è mostrato disponibile e cortese?

per niente  poco  abbastanza  molto

L'operatore le è sembrato competente?

per niente  poco  abbastanza  molto

Come valuta la qualità del servizio ricevuto?

pessima  scadente  sufficiente  buona  ottima

Suggerimenti/Osservazioni: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Indicare luogo e data \_\_\_\_\_

## MODULO PER RECLAMO

Cognome e nome .....

Indirizzo .....  
Città ..... CAP .....  
Telefono ..... Indirizzo e-mail .....

Centro per l'Impiego cui è proposto il reclamo

.....

Oggetto e motivo del reclamo

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data .....

**Firma**

.....

Tutti/e i/le cittadini/e che vogliono segnalare proposte di interesse e competenza del Centro per l'Impiego, possono trasmettere l'apposito modulo debitamente compilato. Il presente modulo può essere consegnato al personale dei Centri per l'Impiego, o spedito allo stesso, anche via fax.

**Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.**

MODULO PER L'ACCESSO AI DOCUMENTI

OGGETTO:.....

Il sottoscritto.....  
nato a.....il.....  
residente in.....  
via.....n°.....  
CAP.....  
codice fiscale.....  
documento di identità tipo.....n°.....  
rilasciato da.....il.....  
in qualità di.....

CHIEDE

Di prendere in e/o estrarre copia del/i seguente/i documento/i:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

Allega l'unità di documentazione atta a comprovare la propria legittimazione ad esercitare il diritto di accesso come richiesto dal vigente Regolamento Provinciale per l'accesso ai documenti amministrativi.

Luogo, data e firma.....