



## **Provincia di Pavia**

FSE OB.3 Dispositivo Orientamento 2003/2004

# Gestione dei servizi previsti dal Dispositivo Orientamento 2003/2004

## ***Il modello procedurale della Provincia di Pavia***

*Pavia, 19 Gennaio 2004*

### **Premessa**

Il percorso operativo per l'erogazione dei servizi orientativi qui presentato si colloca in un quadro di coerenza con l'impianto procedurale e le finalità del Progetto Quadro "Sviluppo del modello pavese dei servizi integrati per l'impiego" ammesso al finanziamento del Dispositivo Orientamento FSE 2003.

Come noto, detto Progetto Quadro, mantiene ancora la valenza di "progetto-guida", secondo gli obiettivi e le modalità di intervento, delineate in maniera specifica nelle Linee di Indirizzo preparatorie alla presentazione dei progetti.

Tale funzione viene resa operativa con l'adesione, da parte dei soggetti capofila dei Progetti Quadro finanziati sul territorio (soprattutto quelli dell'Area Lavoro), a un modello procedurale provinciale che permetta un monitoraggio in itinere e un "ritorno" ex-post di dati omogenei, funzionali tanto a validare la modellizzazione intrapresa quanto a verificare il livello di soddisfacimento dell'utenza.

Fatte salve tutte le indicazioni di tipo strategico-programmatico che giustificano questo ruolo "guida" in capo alla Provincia, attraverso i Centri per l'Impiego, ampiamente ribadite sia nelle già citate Linee di Indirizzo che nel Modello Procedurale utilizzato per la realizzazione degli interventi relativi al Dispositivo Multimisura 2001/2002 e quindi confermata la scelta adottata dalla Provincia di definire, sperimentare, costituire e successivamente attivare un sistema dei servizi integrati per l'impiego, in grado di rispondere alle specificità del territorio in materia di sostegno alla occupazione, in piena coerenza con il disegno strategico della Regione Lombardia

di riorganizzazione del mercato del lavoro, con il presente documento si evidenziano i passaggi operativi necessari al raggiungimento di questi obiettivi.

In questo contesto, la collaborazione che la Provincia di Pavia richiede agli enti pubblici e privati, impegnati nella gestione degli altri cinque Progetti Quadro (2 per l'area Lavoro e 3 per l'Area Formazione), sia in qualità di capofila che di partner nelle Associazioni Temporanee di Scopo appositamente costituite, consiste in una vera e propria cooperazione nella gestione dei servizi di orientamento secondo una logica di integrazione verticale (i servizi di orientamento, accompagnamento, l'incontro domanda offerta, la certificazione amministrativa, l'informazione) ed orizzontale tra Centri per l'Impiego, Centri di formazione professionale, Enti di informazione, Scuole e soggetti privati qualificati a svolgere questi servizi.

## **Il quadro normativo di riferimento**

La Delibera di Giunta Regionale della Regione Lombardia 7/12008 del 07/02/2003 ha stabilito che le azioni previste per l'area ORIENTAMENTO siano realizzate attraverso l'emanazione di dispositivi regionali che prevedano meccanismi di declinazione territoriale finalizzati a consentire al sistema formativo regionale la produzione di un'offerta rispondente agli obiettivi generali di rafforzamento e crescita socio economica della Regione e al contempo in grado di soddisfare i fabbisogni specifici dei diversi contesti territoriali.

Il Decreto del Direttore Generale della Direzione Generale Formazione Istruzione e Lavoro n. 5647 del 02/04/2003 ha approvato il dispositivo e la modulistica per la presentazione dei Progetti Quadro che prevede la seguente distinzione:

**Area Lavoro:** dedicata a progetti finalizzati a sostenere i destinatari (giovani e adulti inoccupati e disoccupati, soggetti occupati) nell'inserimento e/o reinserimento al lavoro, mediante azioni di supporto nelle fasi di ricerca occupazionale e di sviluppo di carriera.

**Area Formazione:** dedicata a progetti finalizzati ad orientare i destinatari (adolescenti in obbligo formativo, studenti universitari, studenti frequentanti percorsi pre-universitari) nelle diverse fasi di transizione del loro percorso di istruzione e /o formazione e inserimento lavorativo.

Con il Decreto n. 10319 del 24/06/2003 della Direzione Generale Formazione Lavoro della Regione Lombardia (pubblicato sul B.U.R.L n. 29 – serie Ordinaria - del 14/07/2003) sono stati ammessi e finanziati i progetti quadro rientranti nel disegno strategico della Provincia di Pavia

### **Area Lavoro:**

1. Sviluppo del Modello Pavese dei Servizi Integrati per l'Impiego  
Capofila: Provincia di Pavia/Centro per l'Impiego di Pavia
2. Rete di Servizi Integrati per l'orientamento e l'impiego nell'Oltrepò Pavese  
Capofila: ODPF Istituto Santachiara
3. Rete di Servizi per la formazione e il lavoro nel Vigevanese  
Capofila: Comune di Vigevano

## **Area Formazione**

1. Orientamento: una modalità educativa permanente

Capofila: Coop Casa del Giovane di Pavia

2. Rete di Servizi Integrati per l'orientamento e l'impiego nell'Oltrepò Pavese

Capofila: ODPF Istituto Santachiara

3. Rete di Servizi Integrati per l'orientamento e l'impiego

Capofila: Comune di Vigevano

## **Definizioni e abbreviazioni**

### **Soggetti Destinatari**

**Area Lavoro:** giovani inoccupati e disoccupati, adulti disoccupati e inoccupati, occupati, soggetti svantaggiati.

**Area Formazione:** adolescenti in obbligo formativo, studenti universitari.

### **Soggetti Erogatori**

**Associazioni Temporanee di Scopo (ATS) di tutti gli operatori in possesso dei seguenti requisiti:**

- essere in regola con la compilazione delle informazioni richieste per la fase gestionale e delle certificazioni previste in sede di monitoraggio dei progetti finanziati secondo quanto stabilito dal d.d.g. 5782/647 del 27/03/2002 e successive comunicazioni, cioè banche dati allievi e certificazione della spesa;
- essere titolari, alla data di presentazione della domanda di finanziamento, di sedi accreditate per la macrotipologia "Orientamento" ai sensi del d.d.g. 1142 del 29/01/2002 e successive modificazioni e integrazioni.

La composizione delle ATS è regolamentata dal D.d.g. n. 5647 del 02/04/2003.

## **I servizi e la procedura**

I servizi di base, specialistici e di accompagnamento previsti dal Dispositivo Orientamento, per il periodo 2003/2004 si suddividono in *macrotipologie* e *tipologie* di azione. Le azioni ammissibili possono essere sia sviluppate attraverso un percorso integrato, che mirate a rispondere singolarmente ad un fabbisogno puntuale.

Le azioni devono essere finalizzate a :

- incrementare l'accesso a servizi di formazione o istruzione quali strumenti di miglioramento delle opportunità occupazionali;
- ridurre i tempi di attesa dei destinatari nell'entrata e nel reinserimento nel mercato del lavoro;
- fornire servizi di orientamento consulenza e accompagnamento al lavoro con particolare riguardo alle categorie individuate dal D.Lgs 181/2000 e 297/2002.

## SERVIZI DI BASE

*Macrotipologia A: ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTATIVA*

Tipologie: A1) Incontri di informazione orientativa

A2) Colloqui di accoglienza

I servizi di base sono fondamentali nel ciclo integrato dei servizi in quanto costituiscono il primo momento di contatto del cliente con la struttura di erogazione e con la rete dei servizi territoriali.

Per i Progetti Quadro dell'Area Lavoro la maggior parte dei servizi di base viene erogata dai Centri per l'Impiego della Provincia di Pavia, ciascuna per la propria ATS di appartenenza.

Da parte dei Centri per l'impiego saranno attivate tutte le misure affinché la grande parte dell'utenza coinvolgibile nei servizi del Dispositivo Multimisura, sia rapidamente intercettata e quindi inserita nel percorso tramite gli incontri di informazione orientativa ed i colloqui di accoglienza, al fine di poter prontamente effettuare il rinvio ai servizi specialistici in capo agli altri soggetti erogatori del territorio.

**Dal canto loro i soggetti erogatori si impegnano, qualora entrassero in contatto con utenti interessati ai servizi specialistici, a rinviarli al Centro per l'impiego di competenza per effettuare il colloquio di accoglienza e le procedure ad esso connesse.**

**Evidentemente ciò ha valore per tutte quelle utenze rientranti nelle previsioni del D.Lgs. 181/2000 e succ. mod. (disoccupati).**

Sulla scorta dell'esperienza della passata edizione, oltre a ribadire le tipologie di utenza per le quali suddetta procedura può subire eccezioni <sup>1</sup>, è opportuno ricordare che tutti i soggetti erogatori sono tenuti ad attivarsi autonomamente per entrare in contatto con la propria utenza, senza dover attendere passivamente il rinvio da parte del CPI.

***Pur non escludendo, il Dispositivo, la possibilità di proporre servizi all'utenza che già ha usufruito del voucher-base all'interno del Multimisura 2001/2002, si evidenzia la necessità di garantire prioritariamente interventi verso soggetti non ancora interessati da alcuna azione precedente.***

### **Il percorso di accoglienza presso il CPI**

Al fine di fornire agli utenti elementi di certezza su modalità e contenuti di quanto dovrà essere loro garantito dalla struttura pubblica dei servizi per l'impiego, sembra utile dare puntuale definizione dei passaggi operativi connessi al percorso di accoglienza, da assumere da parte degli operatori come puntuale scansione per fasi della loro attività:

1. provvedere alla convocazione di tutti i nuovi iscritti;
2. procedere al contatto personale diretto degli utenti che non avessero dato riscontro alla convocazione;

---

<sup>1</sup> L'obbligo da parte degli enti erogatori di servizi orientativi di rinviare l'utenza al Centro per l'impiego competente per sostenere il colloquio di accoglienza viene meno nei seguenti casi:

- utenti universitari non residenti nel territorio pavese e non immediatamente disponibili all'inserimento lavorativo;
- occupati
- soggetti appartenenti alle nuove povertà cui risulta eccessivamente oneroso o dispersivo recarsi al CPI;
- adolescenti soggetti all'obbligo formativo.

3. farsi carico dell'accoglienza personale dell'utente nello spazio fisico del CPI secondo le modalità previste;
4. acquisire la dichiarazione di immediata disponibilità ad usufruire dei servizi per l'impiego (ex D.Lgs.181/2000);
5. sottoporre a ciascun utente la proposta del colloquio di accoglienza immediatamente oppure su appuntamento;
6. procedere all'invio dell'utente all'operatore addetto all'erogazione del colloquio di accoglienza;
7. fornire all'utente, dopo la presentazione dell'operatore, una breve introduzione sulle finalità e modalità di funzionamento del servizio;
8. procedere al colloquio approfondito di accoglienza e di analisi del bisogno;
9. provvedere alla definizione del profilo professionale sulla base delle esperienze significative e/o delle propensioni, con indicazione dei vincoli oggettivi e soggettivi;
10. produrre una scheda di sintesi delle informazioni emerse durante il colloquio;
11. garantire informazioni puntuali sui servizi offerti dal Centro per l'Impiego e dalla rete territoriale dei servizi per il lavoro;
12. elaborare una valutazione/proposta dei servizi più idonei a soddisfare la domanda del cliente;
13. conseguire la definizione del percorso individuato presentando il catalogo di offerta dei servizi disponibili sul territorio;
14. acquisire l'impegno dell'utente ad attenersi al percorso concordato con l'operatore;
15. provvedere all'inserimento/verifica della scheda anagrafica, formativa, professionale nella banca dati del Centro per l'Impiego;
16. procedere al rilascio della scheda anagrafica/professionale aggiornata;
17. provvedere alla predisposizione e successivo rilascio del modulo di rinvio (all. A), firmato da operatore e utente, riferito ai servizi specialistici.

A fine del percorso si procederà, attraverso uno strumento di riscontro appositamente predisposto, ad una specifica azione di monitoraggio sulla fruibilità e sull'adeguatezza delle informazioni erogate ai clienti, di individuazione di ulteriori esigenze informative e di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente (customer satisfaction, all. D).

Nella presente edizione del Dispositivo Orientamento, i Centri per l'Impiego sperimenteranno – su numeri delimitati di utenza e operando con gruppi di 12-15 utenti – l'erogazione di *incontri di informazione orientativa (AI)* le cui funzioni sostituiscono e qualificano ulteriormente le fasi di primo contatto ed informazione, sopra indicati ai numeri 3-4-5-6-7.

## **SERVIZI SPECIALISTICI**

### *Macrotipologia B): FORMAZIONE ORIENTATIVA*

- B1) Percorsi di sviluppo di abilità sociali/orientamento alla formazione ed al lavoro
- B2) Percorsi di integrazione sociale

### *Macrotipologia C): CONSULENZA ORIENTATIVA*

- C1) Colloqui individuali e di orientamento
- C2) Bilancio attitudinale e di esperienze (individuale o di gruppo)
- C3) Bilancio di competenze professionale (individuale o di gruppo)
- C4) Counselling orientativo

*Macrotipologia D): ACCOMPAGNAMENTO E SOSTEGNO AL LAVORO*

D1) Accompagnamento e supporto nella ricerca attiva del lavoro

D2) Tutoraggio all'inserimento lavorativo

D3) Tutoraggio alla creazione d'impresa

D4) Tirocini di orientamento

**La procedura di rinvio al servizio specialistico**

L'erogazione preliminare del servizio di base, accanto alla funzione di conoscenza, certificazione e controllo, risponde soprattutto all'esigenza di giungere alla definizione, in un quadro di condivisione con l'utente, di un percorso personalizzato di fruizione dei servizi per l'impiego e di accompagnamento verso l'inserimento lavorativo.

Attraverso il colloquio di accoglienza si dovrà operare in modo da dare adeguato e qualificato supporto all'utente nell'individuazione, prima, di una appropriata tipologia di servizio specialistico e poi nella scelta del soggetto erogatore cui rivolgersi.

Il catalogo dei servizi e degli enti abilitati si propone come ulteriore fattore di sostegno a tale intervento preliminare.

Resta inteso che è garantita all'utente, qualora non si sentisse pronto ad operare nell'immediato una scelta precisa e consapevole, una pausa di riflessione e la possibilità di ripresentarsi, entro il mese di agosto 2004 (termine ultimo salvo eventuali proroghe dei progetti), per chiedere di partecipare ai servizi specialistici ancora disponibili.

A partire da questa impostazione, si rende possibile prospettare il seguente percorso:

- ✓ l'operatore del Centro per l'Impiego, una volta accertata la necessità di supportare l'utente con uno dei servizi specialistici e averne condiviso tipologia e soggetto erogatore con lo stesso utente, predisporre e rilascia il modulo di rinvio (all. A);
- ✓ ogni Centro per l'Impiego dovrà raccogliere, in modo sintetico, le informazioni relative al rinvio di ciascun utente di propria competenza su un apposito prospetto riepilogativo (all.B), intestato ad ogni singolo soggetto erogatore facente parte della rete dei servizi presenti sul territorio, prospetto che dovrà essere poi trasmesso, con cadenza settimanale, allo stesso soggetto erogatore intestatario;
- ✓ ciascun Soggetto erogatore provvederà a sottoporre e a far compilare a ogni singolo utente, nelle modalità previste, un modulo di rilevazione del gradimento del cliente, che dovrà poi trasmettere al competente ufficio Politiche del Lavoro presso la Provincia (All. D);
- ✓ ogni Centro per l'Impiego dovrà farsi carico, con cadenza periodica e a campione, ad analogo rilevazione al fine di avere puntuale riscontro di quanto rilevato dal Soggetto erogatore.

Anche il Centro per l'Impiego è titolato ad erogare servizi specialistici che, nella maggior parte dei casi, si riferiscono a:

**Colloquio individuale e di orientamento** (azione C1)

Il colloquio individuale e di orientamento mira a supportare l'utente nella costruzione di un proprio progetto personale e nell'individuazione delle opportunità che possono facilitarne la riuscita attraverso la rilevazione delle competenze possedute.

Il percorso si configura come una relazione di aiuto individuale nei confronti dell'utente, che mira a scoprire la conoscenza di sé riferita alle proprie attitudini, capacità, interessi e motivazioni per l'individuazione del proprio progetto professionale.

**Accompagnamento e sostegno nella ricerca attiva del lavoro** (azione D1)

Tale azione mira a supportare l'utente nell'attivazione per la ricerca del lavoro.

Gli interventi che possono essere effettuati riguardano l'assistenza o tutoring nella ricerca di un'occupazione anche attraverso l'autopromozione.

## Prospetto di sintesi sulla procedura <sup>2</sup>:

Azione	Soggetto	Descrizione attività
Gestione del flusso	CPI	Convocazione dei soggetti che presentano per la prima volta la loro “disponibilità” cioè quelli che manifestano l’adesione ai servizi previsti nel D.Lgs 297/02. In caso di mancato riscontro alla convocazione, l’utente verrà direttamente contattato dal CPI.
Erogazione colloquio di accoglienza (A2)	CPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L’operatore effettua il colloquio di accoglienza;</li> <li>• L’operatore compila la Scheda Professionale caricando i dati sull’applicativo software predisposto;</li> <li>• L’operatore concorda con l’utente, avvalendosi del catalogo, i servizi ulteriori previsti dal dispositivo orientamento;</li> <li>• L’operatore compila il <b>Modulo di Rinvio (all. A)</b> in cui si attesta che l'utente è interessato ad un determinato servizio specialistico o di accompagnamento da parte di un Soggetto erogatore. Il modulo firmato da un operatore del CPI viene consegnato all'utente al fine di fruire dei servizi specialistici. A tale modulo viene allegata la stampa della Scheda Professionale.</li> </ul>
Rinvio al Servizio specialistico	CPI	L’operatore settimanalmente consegna agli enti abilitati il <b>report sull’utenza rinviata (all. B)</b> ai servizi specialistici, sulla base delle scelte espresse dall’utente.
Erogazione dei servizi specialistici e di accompagnamento	Enti abilitati o CPI	L’operatore effettua l’azione orientativa e la registrazione su software predisposto; L’ente abilitato eroga i servizi orientativi e restituisce alla Provincia di Pavia, tramite il proprio capofila, la <b>scheda monitoraggio (all.C)</b> ed eventuali ulteriori informazioni che verranno ritenute necessarie in merito agli esiti del servizio erogato e all'aggiornamento del curriculum vitae.
Validazione finale	Enti abilitati o CPI	Al termine dell’erogazione del servizio di base, specialistico o di accompagnamento, l’utente è invitato a compilare il questionario in merito alla <b>soddisfazione del cliente (all. D)</b> . L'Ente che ha erogato il servizio recapiterà periodicamente i questionari, tramite il proprio capofila, alla Provincia di Pavia per l’elaborazione delle risultanze finali.

<sup>2</sup> In grassetto sono riportati i nomi dei moduli cui il presente documento rinvia.

## La modulistica adottata

Vengono di seguito illustrate le caratteristiche necessarie dei moduli e dei prospetti da adottarsi per l'erogazione dei servizi.

### **"modulo rinvio" (all. A):**

redatto su carta intestata del CPI di competenza, si attesta che l'utente (nome, cognome e codice fiscale) ha sostenuto il colloquio di accoglienza (es. azione A2) il giorno xx/xx/xxxx con l'operatore <nome cognome operatore> ed ha fatto una opzione per un servizio specialistico del tipo <tabella servizi specialistici> erogato nell'ambito del progetto <codice progetto scelto> dall'Ente <denominazione ente abilitato>

Data

Firma operatore CPI    Firma utente

### **"scheda di monitoraggio" (all.C):**

si tratta di una scheda di sintesi delle attività svolte.

### **"report sull'utenza rinviata" (all. B):**

si tratta di un documento su carta intestata del CPI di competenza in cui si invia agli enti abilitati dalla Regione Lombardia sul territorio pavese ad erogare i servizi previsti dal dispositivo Multimisura, il resoconto settimanale di tutti gli utenti (Nome, Cognome, codice fiscale, Residenza o domicilio, recapito telefonico) che – nel periodo indicato - hanno fatto una opzione per un servizio (specificando quale) erogato dall'Ente cui il resoconto viene inviato.

### **"soddisfazione cliente"(all. D):**

si tratta di un breve questionario, elaborato dagli uffici della Provincia, che deve essere compilato autonomamente dall'utente al termine del servizio di base o specialistico e consegnato in busta chiusa e in forma anonima all'ente abilitato, il quale si farà carico di consegnarlo – nello stesso formato di busta chiusa - al CPI di competenza.

--- ° ---