



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione



PAJROCIORO
REGIONE del VENETO

INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO

POR 2007-2013 Asse II - OCCUPABILITÀ

Linea di Intervento 1

Rafforzamento dei servizi per il lavoro

PROGETTO

**“Crescita, qualità
e innovazione del sistema
territoriale per il lavoro”**

**Il Modello
dei Livelli Essenziali
delle Prestazioni
dei Servizi per il Lavoro
della Provincia di Verona**





Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione



PAJROCIORO
REGIONE del VENETO

INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO



POR 2007-2013 Asse II - OCCUPABILITÀ

*Linea di Intervento 1
Rafforzamento dei servizi per il lavoro*

PROGETTO
**“Crescita, qualità
e innovazione del sistema
territoriale per il lavoro”**

**Il Modello
dei Livelli Essenziali
delle Prestazioni
dei Servizi per il Lavoro
della Provincia di Verona**

A cura di G. Modanesi e M.L. Bonizzi

VERONA giugno 2010



INDICE

PREMESSA

SEZIONE 1

NORMATIVA, DEFINIZIONE E CARATTERISTICHE DEI LEP

- 1.1. Riferimenti normativi e quadro concettuale di riferimento.....
- 1.2. I Livelli Essenziali delle Prestazioni nei servizi sanitari.....
- 1.3. I Livelli Essenziali delle Prestazioni nei servizi sociali e di istruzione.....
- 1.4. Il processo di adozione dei LEP a livello nazionale.....

SEZIONE 2

I LEP NELL'AMBITO DEI SERVIZI PER IL LAVORO

- 2.1. Evoluzione normativa e ripartizione delle competenze in materia di LEP
- 2.2. Le prestazioni esigibili nell'ambito dei servizi per il lavoro
- 2.3. I soggetti beneficiari dei diritti

SEZIONE 3

LA SPERIMENTAZIONE DEI LEP DEI SERVIZI PER IL LAVORO IN AMBITO NAZIONALE

- 3.1. Il Progetto QUES e l'approccio metodologico per la definizione dei LEP
- 3.2. La modellizzazione dei LEP e gli approcci descrittivi sperimentati
- 3.3. Ipotesi per la definizione di un repertorio delle prestazioni
a livello nazionale

SEZIONE 4

I LIVELLI ESSENZIALI DELLE PRESTAZIONI NEL PROGETTO QUES - VENETO

- 4.1. La ricognizione dei servizi pubblici per il lavoro in Veneto
- 4.2. La definizione del concetto di prestazioni essenziali.....
- 4.3. La rassegna dei LEP della Regione Veneto

SEZIONE 5.

MODELLO DI DEFINIZIONE DEI LEP NELLA PROVINCIA DI VERONA

- 5.1. Significato, finalità e metodologia di definizione dei LEP
nella Provincia di Verona
- 5.2. I LEP per i cittadini
- 5.2.1. Accesso e Informazione
- 5.2.2. Valutazione del caso individuale
- 5.2.3. Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro
- 5.2.4. Gestione del collocamento mirato
- 5.3. I LEP per le imprese
- 5.3.1. Accesso e informazione
- 5.3.2. Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro
- 5.4. Dispositivi e strumenti per l'applicazione dei LEP
- 5.4.1. Esempio scheda controllo delle prestazioni rese al cliente
- 5.4.2. Esempio requisiti organizzativi
- 5.4.3. Ipotesi di Accredimento delle strutture di erogazione

ALLEGATI

- Allegato 1. Progetto - Piano di Miglioramento dei servizi per il lavoro erogati dai CPI
della Provincia di Verona
- Allegato 2. .Programma - Piano di Miglioramento dei servizi per il lavoro erogati dai CPI
della Provincia di Verona
- Allegato 3

BIBLIOGRAFIA

Premessa

Il Piano di miglioramento previsto dalla Linea 1

La Provincia di Verona tramite il proprio Assessorato competente ed il Settore Politiche attive del lavoro ha attuato una serie di progetti articolati nell'ambito del FSE – POR 2007-2013 - Obiettivo “Competitività e occupazione” – Asse II – Occupabilità.

In questo ambito particolare rilievo ha assunto il progetto “Crescita, qualità e innovazione del sistema territoriale per il lavoro” che prevedeva l'avvio di un “Piano di miglioramento” complessivo dei servizi per il lavoro pubblici e privati erogati nel territorio veronese attraverso l'attuazione dell'Azione “Livelli Essenziali delle Prestazioni come strumento per garantire i diritti e la soddisfazione del cliente dei servizi per il lavoro”.

L'intervento è stato realizzato da uno staff di esperti di Lavoro & Società con la supervisione e l'assistenza tecnica del Settore Politiche attive del Lavoro della Provincia di Verona nel periodo luglio 2009 - giugno 2010, ed ha consentito di elaborare il presente Report che porta il titolo del progetto già citato “I Livelli Essenziali delle Prestazioni come strumento per garantire i diritti e la soddisfazione del cliente dei servizi per il lavoro”.

Le motivazioni del progetto

L'attenzione particolare riservata ai Livelli Essenziali delle Prestazioni (d'ora in poi LEP), come strumento di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza complessiva del sistema di erogazione dei servizi territoriali per il lavoro è da attribuire ad una esplicita esigenza espressa dal Settore Politiche Attive del Lavoro della Provincia di Verona .

L'esigenza derivava dalla considerazione che l'ambito di intervento della Provincia non poteva più limitarsi al solo presidio del funzionamento organizzativo dei servizi (standard di qualità), ma doveva considerare i cittadini e le imprese come titolari di veri e propri diritti nella fruizione di prestazioni adeguate alla soluzione delle diverse problematiche del lavoro.

Tale orientamento era sostenuto da una attenta valutazione del confronto in atto a livello nazionale sui Livelli Essenziali delle Prestazioni, introdotti dall'art.

117 della legge cost. n. 3 del 2001 che ha riformato il Titolo V della Costituzione.

Un confronto che dal settore della Sanità e dei servizi socio assistenziali stava gradualmente estendendosi alle politiche e ai servizi per il lavoro.

Già nel 2000, nella seduta del Comitato di sorveglianza del Quadro comunitario di sostegno (QCS) la Direzione Generale per l'impiego del Ministero del Lavoro, di concerto con Regioni, Province e parti sociali, aveva adottato formalmente il Masterplan per le regioni dell'Obiettivo 3 che si articolerà in altrettanti Masterplan regionali.

Il Masterplan definiva per i Servizi Per l' Impiego (SPI) obiettivi quantitativi e qualitativi da raggiungere in tempi prestabiliti e stabiliva che le azioni di sistema, poste in essere dall'amministrazione centrale per favorire lo sviluppo dei Centri per l'impiego, rispondessero a precisi criteri di funzionalità (introducendo di fatto il concetto di standard di sistema, di organizzazione e di servizio).

La successiva evoluzione della normativa in materia di mercato del lavoro, e le sperimentazioni realizzate nel 2008 nell'ambito del Progetto QUES di Italia lavoro in otto regioni italiane (tra cui il Veneto) avevano evidenziato con forza il nesso esistente tra i sistemi della Pubblica Amministrazione preposti all'erogazione delle politiche e dei servizi ed i diritti dei cittadini in funzione dei quali tali servizi sono erogati.

In questo contesto, per la Provincia di Verona, la garanzia e l'esigibilità dei servizi erogati dalle strutture di erogazione (siano queste pubbliche o private) ed un concetto di qualità concretamente riconducibile a livelli di prestazione condivisi, hanno gradualmente assunto un ruolo strategico centrale che ha determinato l'avvio e la realizzazione del già citato Progetto “ I Livelli Essenziali delle Prestazioni come strumento per garantire i diritti e la soddisfazione dei clienti dei servizi per il lavoro”.

Le domande chiave del progetto

Nella letteratura sul tema, con il termine “prestazioni” si intendono tutte quelle attività esercitate da soggetti pubblici o privati, sulla base di competenze, conoscenze e capacità specifiche finalizzate a soddisfare l'interesse e/o il bisogno di un soggetto titolare di un diritto.

In tutti i settori di riferimento, i LEP indicano gli

elementi fondamentali che un “sistema di interventi e prestazioni” deve fornire per soddisfare determinati bisogni dei cittadini e definisce pertanto la “sostanza” dei diritti che in passato non sempre risultavano direttamente esigibili.

Tuttavia, su cosa debba intendersi per LEP è attualmente in corso un articolato dibattito, sia in ambito istituzionale che accademico, nel quale sono individuabili una pluralità di indirizzi di fondo e diverse modalità di declinare i Lep.

Di fatto il dibattito sui LEP è ancora caratterizzato da un notevole grado di astrazione e di vaghezza soprattutto per quanto riguarda la definizione dei LEP nell’ambito dei servizi per il lavoro.

A partire da queste considerazioni, la Provincia di Verona con il Piano di miglioramento cui si è già accennato in precedenza, ha voluto affrontare una serie di questioni e di problematiche riconducibili ad alcune domande chiave, così sintetizzabili:

- “Chi fa che cosa tra Stato, Regioni e Province nella definizione dei LEP?”
- “Come definire i LEP dei servizi per il lavoro e in base a quale approccio metodologico?”
- “A quali e quanti servizi e relativi target di utenza estendere i LEP tenendo conto del concetto di esigibilità e delle sue possibili diverse interpretazioni?”
- “Come creare le premesse per un’effettiva implementazione dei LEP, non solo presso i CPI del territorio, ma anche presso altre strutture private che ne abbiano i requisiti?”
- “Che tipo di linguaggio e quali tecniche di comunicazione adottare per rendere effettivamente apprezzabili e comprensibili i LEP da parte dell’utenza potenziale?”

Gli obiettivi del progetto

Nella prospettiva di produrre risposte utili ed esaustive a tali domande, il Piano di miglioramento, ha perseguito i seguenti obiettivi:

- analizzare il quadro informativo di riferimento dei LEP a livello nazionale e regionale per quanto riguarda, in particolare, gli aspetti normativi e le

relative attribuzioni di funzioni e responsabilità tra i diversi soggetti coinvolti e delineare con chiarezza i margini di intervento della Provincia di Verona nella determinazione dei Livelli Essenziali di Prestazioni nel settore dei servizi e delle politiche del lavoro;

- ricostruire il quadro concettuale di riferimento dei LEP in termini di significato del termine, possibili interpretazioni semantiche e valoriali, implicazioni dal punto di vista della progettazione tecnica e delle metodologie utilizzabili, utilità, praticabilità ed estensibilità all’intera gamma dei servizi erogati dai CPI e/o da strutture private accreditate del territorio di Verona;
- elaborare un modello praticabile e condiviso di progettazione dei LEP in grado di definirne gli elementi costitutivi in termini di prestazioni essenziali (obiettivo o condizione di servizio che si deve assicurare), indicatori (elementi che sostanziano la sussistenza delle prestazioni individuate), requisiti organizzativi / standard (elementi che garantiscono la praticabilità delle prestazioni);
- restituire ai referenti tecnici e istituzionali del sistema di erogazione dei servizi, una serie di linee guida strategico - operative per l’implementazione di un modello utile, praticabile e sostenibile di implementazione dei LEP nel territorio di Verona.

Le attività realizzate

Sul piano operativo sono state realizzate le seguenti attività:

- analisi degli aspetti normativi a livello di fonti dell’ordinamento giuridico nazionale e regionale (Costituzione, Leggi costituzionali, Leggi ordinarie, Atti aventi forza di legge, Decreti Legge, Decreti Legislativi, Leggi Regionali, Master Plan regionali);
- analisi degli aspetti concettuali, significati del termine e relativa interpretazione (nozione di livello essenziale e di livello minimo delle prestazioni, caratteristiche costitutive dei LEP, requisiti fondamentali, aterritorialità, temporaneità, esigibilità, rapporto fra prestazioni esigibili e Livelli essenziali delle prestazioni);

- ricognizione e analisi di esperienze significative già realizzate a livello nazionale e regionale con particolare riferimento alle azioni attuate a sostegno della sperimentazione dei LEP nell'ambito del Progetto QUES di Italia Lavoro;
- elaborazione di un modello per la progettazione e gestione dei LEP a livello provinciale;
- revisione della Carta dei Servizi per il lavoro della Provincia di Verona

I risultati conseguiti

Come previsto dal progetto sono stati realizzati due report di cui uno intermedio ed uno finale.

A - Progress report contenente le indicazioni fondamentali per la progettazione dei LEP, articolato nei seguenti punti di attenzione:

- la nozione di Livello Essenziale delle prestazioni nell'ordinamento nazionale;
- caratteristiche e requisiti dei Livelli Essenziali delle Prestazioni;
- i Livelli Essenziali delle Prestazioni nell'ambito della sanità;
- Livelli Essenziali delle prestazioni nell'ambito dei servizi sociali e dell'istruzione;
- Livelli Essenziali delle prestazioni nell'ambito dei servizi per il lavoro;
- l'attribuzione delle competenze in materia di LEP dei servizi per il lavoro;
- le prestazioni esigibili nell'ambito dei servizi per il lavoro;
- la metodologia per la definizione dei LEP nel progetto QUES;
- le prestazioni da garantire ai cittadini e alle imprese;

- le condizioni di sostenibilità dei LEP dei servizi per il lavoro

B – Report finale contenente le indicazioni fondamentali per la definizione del modello dei LEP da adottare nella Provincia di Verona, articolato nelle seguenti sezioni:

SEZIONE 1. NORMATIVA, DEFINIZIONE E CARATTERISTICHE DEI LEP

SEZIONE 2. I LEP NELL'AMBITO DEI SERVIZI PER IL LAVORO

SEZIONE 3. LA SPERIMENTAZIONE DEI LEP DEI SERVIZI PER IL LAVORO IN AMBITO NAZIONALE

SEZIONE 4. I LIVELLI ESSENZIALI DELLE PRESTAZIONI NEL PROGETTO QUES - VENETO

SEZIONE 5. MODELLO DI DEFINIZIONE DEI LEP NELLA PROVINCIA DI VERONA

SEZIONE 1.

NORMATIVA, DEFINIZIONE E CARATTERISTICHE DEI LEP

1.1. Riferimenti normativi e quadro concettuale di riferimento

La nozione di “Livello Essenziale delle Prestazioni” è stato introdotto dall’art. 117 comma.2 lettera. m della Legge cost. n.3 del 2001, che ha riformato il titolo V della costituzione italiana.

Tale concetto, ancor prima della riforma costituzionale, era già stato introdotto nell’ordinamento italiano attraverso diversi testi normativi che facevano esplicito riferimento ai “Livelli essenziali delle prestazioni” (d’ora in poi LEP)¹:

L’innovazione, introdotta dal già citato testo costituzionale, è rappresentata dall’allargamento dei LEP anche ai diritti civili e sociali, così che nell’art. 117 c.2 lett. m si legge che lo Stato ha competenza esclusiva in materia di: *“determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale”*.

Dal punto di vista giuridico, pertanto, i LEP delimitano e definiscono la “sostanza” dei diritti sociali esigibili da parte dei cittadini.

Come si vedrà meglio in seguito, nel corso degli ultimi anni il riferimento ai LEP è andato via estendendosi a tutta la pubblica amministrazione comprendendo anche il sistema dell’istruzione, della formazione e dei servizi per il lavoro.

In tutti i settori di riferimento il Livello essenziale indica gli aspetti che un “sistema di interventi e prestazioni” deve fornire per soddisfare determinati bisogni dei cittadini.

Per prestazioni si devono intendere *“tutte quelle attività esercitate da soggetti pubblici o privati, sulla base di competenze, conoscenze e capacità specifiche e con cui si punta a soddisfare l’interesse e/o il bisogno di un soggetto titolare di un diritto”*².

In questa prospettiva, nella letteratura giuridica e negli studi specialistici sulla pubblica amministrazione sviluppatasi intorno al tema dei diritti, il Livello

essenziale delle prestazioni è sempre correlato a tre fondamentali aspetti:

A) i diritti oggetto dei LEP sono quelli che possono essere soddisfatti pienamente mediante una prestazione;

B) la definizione dei livelli essenziali implica un equilibrio tra vincoli di natura finanziaria e limiti relativi all’affermazione di alcuni diritti;

C) la definizione dei LEP deve avvenire a livello centrale ma l’effettiva gestione ed erogazione dei servizi ad essi correlati spetta ai governi locali (in questo caso i livelli essenziali delle prestazioni definiscono anche i confini delle reciproche competenze);

D) la presa in carico dei bisogni delle persone determina l’ambito dei diritti effettivamente esigibili e l’enucleazione delle prestazioni da ritenere vincolanti per le strutture di offerta dei servizi.

Va considerato che i livelli essenziali, in quanto rivelatori di profili di diritti che devono essere considerati incompressibili, sono anche “minimi”, ma i Livelli essenziali sono una categoria più ampia dei livelli minimi, li ricomprendono ma non si identificano con essi.

Diversamente dai livelli minimi, in cui gli elementi che riguardano prestazioni omogenee sono “neutri”, i livelli essenziali non possono prescindere da una valutazione dei bisogni da tutelare.

I requisiti fondamentali dei Livelli essenziali sono così sintetizzabili:

A) responsabilità pubblica,

la responsabilità di garanzia delle prestazioni spetta ai soggetti pubblici, dovendo essi stessi predisporre le strutture di offerta dei servizi e garantire contemporaneamente l’uguaglianza dell’ accesso a tutti coloro che lo richiedono;

B) eterogeneità

con riferimento alle tipologie di servizio, in quanto sarebbe illogico pensare che esistano livelli essenziali applicabili a tutti i servizi cui corrispondono i diritti di cittadinanza, per cui ciascuna tipologia di servizi definisce propri livelli essenziali;

C) a territorialità

per allineare il più possibile le differenze territoriali di offerta di servizi che non possono essere accettati oltre un certo limite che corrisponde appunto al Livello essenziale;

1 All’art. 3 comma 2 della L. 833/1978, relativa all’istituzione del servizio sanitario nazionale, il legislatore stabilisce che: *“La legge dello Stato fissa i livelli delle prestazioni sanitarie che devono essere, comunque, garantite a tutti i cittadini”*.

Con la L.328/2000 sono introdotti i Livelli essenziali delle prestazioni anche in relazione ai servizi socio – assistenziali.

2 Ibidem

D) *temporaneità*,

i livelli essenziali, essendo fortemente legati alle trasformazioni dei bisogni e all'evoluzione delle tecniche di erogazione dei servizi che ne modificano le condizioni di accesso e la capacità di soddisfazione dei bisogni, sono per definizione mutevoli e bisognosi di manutenzione.

La definizione del livello essenziale delle prestazioni risponde, pertanto, a un duplice obiettivo:

- indicare ciò che deve essere oggetto di prestazione obbligatoria da parte del sistema dei servizi;
- indicare ciò che costituisce la sfera di "pretesa" degli individui facendo in tal modo riferimento sia ad interessi tutelati dall'ordinamento che a veri e propri diritti soggettivi pienamente garantiti.

In questa prospettiva il processo di individuazione e definizione delle prestazioni essenziali è funzionale alle seguenti necessità:

- ***affermare i diritti di cittadinanza;***
- ***diminuire le differenze territoriali;***
- ***assicurare la qualità dei servizi.***

Altro importante concetto è quello di ***esigibilità***: affinché i diritti di cittadinanza garantiti con i LEP siano insieme effettivi ed appropriati, l'esigibilità del diritto dovrà fare esplicito riferimento non solo a singole prestazioni e/o a pacchetti di prestazioni, ma anche alle attività complesse legate all'accesso e alla fruizione dei servizi.

Tutti i fruitori dei LEP devono trovare pertanto "punti di servizio" in grado di offrire loro accoglienza e supporto per individuare i percorsi più consoni alla soluzione dei loro problemi (ciò risulta particolarmente rilevante nel settore dei servizi per il lavoro).

Contestualmente alla definizione dei LEP è possibile definire indicatori in grado di qualificare l'esito e l'attività chiave della prestazione e rendere disponibili informazioni utili ai fini del ***monitoraggio continuo dell'evoluzione dei servizi***

Nella definizione dei LEP occorre quindi considerare le diversità, l'articolazione e la dinamicità dei bisogni espressi dalle persone e dalle famiglie.

In sostanza ciò che viene definito ***approccio multidimensionale*** alle politiche sociali e del lavoro assume i fattori individuali che contrassegnano il benessere delle persone e su tale base seleziona le risposte da porre in atto.

La personalizzazione degli interventi diviene condizione fondamentale dell'appropriatezza dei LEP e costituisce un concetto chiave di implementazione³.

L'appropriatezza dell'intervento costituisce parte integrante del diritto esigibile e connota quindi i LEP.

Tuttavia, su cosa debba intendersi per "Livello Essenziale di Prestazione" è attualmente in corso, un acceso dibattito, politico istituzionale e accademico, all'interno del quale sono individuabili una pluralità di indirizzi di fondo e di modi di declinare i Lep.

Ad esempio il MIPA (Consorzio per lo sviluppo delle metodologie e delle innovazioni nelle pubbliche amministrazioni) ne identifica almeno tre:

Lep come prestazione certa per chi si trovi in una determinata condizione di bisogno: in questa accezione la previsione dei Lep implica l'elevazione dell'interesse a ricevere una determinata prestazione sociale (per chi ne avrebbe diritto) a vero e proprio diritto soggettivo.

Accogliendo tale concezione diverrebbe necessario definire criteri certi per individuare gli aventi diritto, i titolari, eliminando un ampio margine di discrezionalità agito attualmente dai diversi erogatori di servizi.

Lep come garanzia di alcune tipologie di offerta in ogni realtà territoriale: in questa accezione la previsione dei Lep implica l'obbligo per gli enti erogatori di fornire determinate tipologie di servizio stabilite dal legislatore statale, ma non si affronta il problema dell'individuazione di chi ha diritto alla prestazione sociale.

Lep come standard di qualità del servizio: intesi in questi termini i Lep implicano la determinazione da parte dello Stato di livelli qualitativi minimi inerenti la prestazione di diversa natura che i soggetti erogatori sono obbligati a garantire.

In sostanza, si tratta di scegliere alcuni criteri di qualità e assicurarne il rispetto su tutto il territorio nazionale.

E' opportuno notare che mentre nella prima definizione di Lep fatta dal Mipa l'attenzione è posta sulla garanzia

³ L'appropriatezza è dunque intesa come capacità di un servizio di aderire alle diverse misure del bisogno dell'individuo e di rispondere nei termini più adeguati al suo soddisfacimento, anche in rapporto alle trasformazioni che si manifestano nel tempo e nei diversi cicli di vita delle persone

di esigibilità di una determinata prestazione intesa come certezza del “diritto”, nella seconda e terza definizione gli obiettivi di fondo sono l’omogeneità, cioè uniformità dell’offerta dei servizi su tutto il territorio nazionale e lo sviluppo dell’offerta di servizi nelle aree in cui si registrano ritardi.

Nell’affrontare la questione dei LEP, non va dimenticato il processo di federalismo fiscale in atto nel nostro Paese che determinerà nuove dinamiche nella gestione della finanza pubblica e conseguentemente nella erogazione dei servizi da assicurare ai cittadini. Il disegno di legge n. 1117-B collegato alla manovra finanziaria, recante delega al Governo in materia di federalismo fiscale, in attuazione dell’articolo 119 della Costituzione è stato approvato in via definitiva dal Senato nella seduta del 29 aprile 2009 ⁴.

I principi fondamentali del federalismo fiscale, attualmente regolato dalla Legge n.42 del 5 maggio 2009 (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale del 6 maggio 2009), sono

- il coordinamento dei centri di spesa con i centri di prelievo, che comporterà automaticamente maggiore responsabilità da parte degli enti locali nella gestione delle risorse finanziarie;
- la sostituzione della spesa storica, basata sulla continuità dei livelli di spesa raggiunti l’anno precedente, con la spesa standard.

Il federalismo fiscale per diventare operativo necessita di una serie di provvedimenti che si snodano nell’arco di 7 anni: 2 anni per l’attuazione e 5 di regime transitorio.

La legge prevede innanzitutto l’istituzione di una Commissione paritetica (DPCM 3 luglio 2009) propedeutica per definire i contenuti dei decreti attuativi che dovranno essere predisposti entro 2 anni dall’entrata in vigore della legge ⁵.

Il finanziamento delle funzioni trasferite alle regioni, attraverso l’attuazione del federalismo fiscale, comporterà ovviamente la cancellazione dei relativi stanziamenti di spesa, comprensivi dei costi del personale e di funzionamento, nel bilancio dello Stato. A favore delle regioni con minore capacità fiscale, così come prevede l’art.119 della Costituzione, interverrà un fondo perequativo, assegnato senza vincolo di destinazione.

Il federalismo fiscale introduce un sistema premiante

4 Le dichiarazioni di voto finali hanno confermato l’ampio consenso delle forze politiche intorno ad una riforma ampiamente modificata rispetto alla stesura originaria

5 La normativa ha previsto anche una commissione per il coordinamento della finanza pubblica da istituire con uno di questi decreti, la commissione ha carattere permanente e opera in seno alla conferenza unificata Stato - Regioni

nei confronti degli enti che assicureranno una elevata qualità dei servizi e livello di pressione fiscale inferiore alla media degli altri enti del proprio livello di governo a parità di servizi offerti.

Viceversa, nei confronti degli enti meno virtuosi è previsto un sistema sanzionatorio che consiste nel divieto di fare assunzioni e di procedere a spese per attività discrezionali.

Sono previsti anche meccanismi automatici sanzionatori degli organi di governo e amministrativi nel caso di mancato rispetto degli equilibri e degli obiettivi economico-finanziari assegnati alla regione e agli enti locali, con individuazione dei casi di ineleggibilità nei confronti degli amministratori responsabili degli enti locali per i quali sia stato dichiarato lo stato di dissesto finanziario.

Il federalismo fiscale è quindi destinato ad avere un forte impatto sui servizi pubblici resi ai cittadini e sui livelli essenziali delle prestazioni, che diventano un ambito prioritario di verifica e valutazione dell’efficienza e dell’efficacia dei sistemi di governo a livello locale.

1.2. I Livelli Essenziali delle Prestazioni nei servizi sanitari

La prima formulazione normativa dei Livelli Essenziali delle Prestazioni risale alla fine degli anni ‘70, con l’istituzione del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Il testo della legge 833/1978 prevede, infatti, che lo Stato, in sede di approvazione del Piano Sanitario Nazionale, fissi i livelli delle prestazioni sanitarie da garantite a tutti i cittadini.

In questa prima formulazione i “livelli” non vengono definiti “essenziali”, ma stanno ad indicare i parametri delle prestazioni sanitarie che lo Stato ha il compito di fissare ed assicurare obbligatoriamente a tutti i cittadini.

Ciò richiama due nozioni fondamentali, che restano valide anche nell’attuale fase di sviluppo del concetto: quelle di **limite** e di **diritto**.

Da una parte, nel momento in cui un servizio si trasforma in universale, sorge la necessità di stabilire un limite, un tetto che serva a mitigare il carattere di universalità del servizio stesso, inteso nella sua accezione più ampia.

Dall’altra, il “livello” è almeno potenzialmente in grado di garantire l’esigibilità del diritto, da parte del cittadino, a ricevere le prestazioni così come vengono definite.

Una prima evoluzione del concetto di LEP risale alla riforma bis del SSN, dove si precisa che i livelli di assistenza (comunemente indicati in sanità con l'acronimo **LEA**) sono finalizzati a garantire l'uniformità delle prestazioni sull'intero territorio nazionale (d.lgs. 502/1992).

Alla definizione corrente di LEP si giunge, tuttavia, solo con l'approvazione del Piano Sanitario Nazionale 1998-2000⁶.

Fatta salva la garanzia di uniformità delle prestazioni sul territorio, in questa nuova formulazione viene introdotto l'aggettivo "**essenziale**", che rimanda alla **necessità** ed **appropriatezza** della cura, ma anche ad una maggiore **flessibilità** di risposta di fronte ad una non omogenea distribuzione dei rischi e delle necessità assistenziali.

Tale formulazione viene attribuita al SSN che ha il compito di assicurare "i livelli essenziali ed uniformi di assistenza definiti dal Piano Sanitario Nazionale nel rispetto dei principi della dignità della persona umana, del bisogno di salute, dell'equità nell'accesso all'assistenza, della qualità delle cure e della loro appropriatezza riguardo alle specifiche esigenze, nonché dell'economicità nell'impiego delle risorse" (D.lgs. 229/1999).

1.3. I Livelli Essenziali delle Prestazioni nei servizi sociali e di istruzione

Nello stesso periodo la nozione di livelli essenziali esce dall'ambito ristretto del sistema sanitario, e con **Legge 328/2000** viene introdotta nel settore dei servizi sociali (**LIVEAS o LEPS**).

A differenza della sanità, dove vi è una consolidata e riconosciuta nomenclatura, nonché protocolli procedurali ampiamente definiti, il contesto dei servizi sociali risulta completamente diverso.

Da una parte, si deve tener conto che l'area del bisogno sociale è sia estremamente vasta che fortemente differenziata.

⁶ Nel Piano, sono definiti essenziali i livelli di assistenza che, in quanto necessari (per rispondere ai bisogni fondamentali di promozione, mantenimento e recupero delle condizioni di salute della popolazione) ed appropriati (rispetto sia alle specifiche esigenze di salute del cittadino sia alle modalità di erogazione delle prestazioni), debbono essere uniformemente garantiti su tutto il territorio nazionale all'intera collettività, tenendo conto delle differenze nella distribuzione delle necessità assistenziali e dei rischi per la salute".

Dall'altra, l'eterogeneità delle strutture di offerta fa sì che uno stesso bisogno possa essere soddisfatto da una pluralità di risposte alternative.

Ecco perché nell'art. 22 della Legge 328/2000 i livelli essenziali si compongono di due momenti:

- *l'individuazione delle aree di bisogno;*
- *l'identificazione delle prestazioni e degli interventi necessari a soddisfare i bisogni individuati.*

Anche nei servizi sociali, i livelli essenziali presentano un duplice obiettivo:

- **indicare ciò che deve essere oggetto di prestazione obbligatoria all'interno di un sistema di servizi ed interventi sociali che ha carattere di universalità;**
- **delimitare ciò che costituisce la sfera del diritto dei cittadini.**

Tali finalità vengono precisate dall'art. 2 della L. n° 328/200 che affida al "sistema integrato" la garanzia dei livelli essenziali ed impone ai soggetti pubblici di consentire l'esercizio del diritto soggettivo a beneficiare di prestazioni economiche specifiche (invalidità civile, cecità e sordomutismo), nonché delle pensioni sociali e degli assegni.

Il Piano Sociale Nazionale 2001-2003 precisa ulteriormente il contenuto dei livelli essenziali, i quali devono essere disegnati sulla base di una "griglia articolata su tre dimensioni":

- **le aree di intervento** (responsabilità familiari, diritti dei minori, persone anziane, contrasto della povertà, disabili, droghe, avvio della riforma);
- **le tipologie di servizi e prestazioni** (servizio sociale professionale e segretariato sociale, servizio di pronto intervento sociale, assistenza domiciliare, strutture residenziali e semiresidenziali, centri di accoglienza residenziali o diurni a carattere comunitario);
- **le direttrici per l'innovazione** (partecipazione attiva della persona nella definizione delle politiche, integrazione degli interventi, promozione del dialogo sociale, potenziamento delle azioni per l'informazione e l'accompagnamento, sviluppo della domiciliarità, diversificazione e personalizzazione degli interventi, titoli per l'acquisto dei servizi).

La composizione di queste tre dimensioni crea i livelli essenziali, come rete di offerta caratterizzata da risposte correlate a specifici bisogni, nel rispetto di alcuni principi che assicurano la partecipazione delle persone alle politiche, la costituzione di un dialogo sociale, l'integrazione degli interventi e la sperimentazione di azioni innovative.

Con la riforma del Titolo V della Costituzione, il riferimento ai LEP viene "costituzionalizzato" in virtù dell'attuale formulazione dell'art. 117, che attribuisce allo Stato la competenza legislativa esclusiva in materia di "determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale", mentre spetta alle Regioni determinare ogni ulteriore intervento nel settore sociale.

Per quanto riguarda **il settore dell'istruzione e della formazione** con una serie di decreti legislativi (ad esempio, D.lgs. 226/05 e 59/04) sono state identificate le norme generali e i livelli essenziali delle prestazioni relativi ai diversi cicli del sistema educativo di istruzione e formazione.

In questo caso la nozione di livello essenziale viene riferita ad una serie di elementi tra cui:

- *caratteristiche dell'offerta formativa come il soddisfacimento della domanda di frequenza;*
- *adozione di interventi di orientamento e tutorato;*
- *standard di orario e durata dei cicli;*
- *standard minimi formativi relativi alle competenze degli alunni;*
- *requisiti dei docenti;*
- *modalità di certificazione delle competenze e valutazione dei percorsi.*

Sempre per quanto attiene il settore dell'istruzione, è opportuno ricordare che nel progetto di legge sul federalismo fiscale ⁷, la scuola, con la sanità e l'assistenza, era tra le materie di competenza regionale finanziate sulla base dei livelli essenziali delle prestazioni .

⁷ Progetto poi trasformato nella Legge n.42 del 5 maggio 2009 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale del 6 maggio 2009.

Di conseguenza, l'istruzione, ad eccezione delle norme generali e dei principi fondamentali (art. 117 della Costituzione) sarebbe stata trasferita alle Regioni, inclusa la dipendenza del personale dirigenziale, docente e non docente, dal momento che le risorse finanziarie venivano attribuite, attraverso tributi propri o compartecipazioni ai tributi erariali, alle Regioni.

A seguito di un dibattito molto intenso ed approfondito la maggioranza ha accolto in Commissione e poi in Aula sostanziali modifiche a questa normativa.

Nel testo definitivamente approvato vengono finanziati, sulla base dei LEP, il diritto allo studio e le funzioni in materia di istruzione svolte dalle Regioni sulla base delle norme vigenti (Leggi Bassanini).

Per il diritto allo studio si intende sia il sostegno all'accesso all'istruzione (borse di studio, libri di testo, mense, trasporti), sia il sostegno al successo scolastico (lotta alla dispersione e all'abbandono, progetti di innovazione didattica, corsi di recupero e di sostegno ai ragazzi in difficoltà).

È stata introdotta una norma che affida ad un'intesa Stato-Regioni (art. 8 c. 2) la possibilità di estendere la competenza regionale in materia di istruzione, aprendo così la possibilità, laddove ci siano volontà politiche e istituzionali, di incrementare il ruolo delle Regioni e degli enti locali sull'istruzione, dando un'attuazione più ampia alla norma costituzionale che attribuisce l'istruzione alla competenza "concorrente" tra Stato e Regioni.

Con l'attuazione del federalismo fiscale il finanziamento di questo nuovo assetto delle competenze non sarà più basato su trasferimenti da parte dello Stato, né su fondi dedicati.

Le legge sul federalismo fiscale prevede, infatti, autonomia fiscale per Regioni, Province e Comuni, da attuarsi con imposte proprie, aliquote riservate e compartecipazioni sui grandi tributi erariali.

Questo prelievo fiscale dovrà finanziare integralmente, sulla base dei livelli essenziali e dei costi standard (che sostituiranno progressivamente la spesa storica), le funzioni fondamentali di Comuni, Province e Regioni. Per i territori disagiati, a minore capacità contributiva, le funzioni fondamentali sono garantite, oltre che da entrate proprie, da quote del fondo nazionale di perequazione (art. 9 - fondo perequativo per le Regioni; art. 13 - fondi perequativi per gli enti locali).

1.4. Il processo di adozione dei LEP a livello nazionale

Nel contesto delineato nel paragrafo precedente, spetta alle Regioni, nell'esercizio della potestà legislativa concorrente e/o esclusiva che il nuovo ordinamento costituzionale riconosce, definire la disciplina sostanziale del nuovo sistema di collocamento e dei servizi all'impiego, fatti salvi i seguenti principi fondamentali che sono esclusiva competenza dello Stato:

1. Individuazione dei soggetti potenziali destinatari delle misure di promozione, sulla base di una definizione unitaria dello stato di disoccupazione e dei criteri di massima per l'accertamento, la durata e la perdita. Quanto sopra allo scopo di consentire la gestione di un sistema di ammortizzatori sociali e di incentivi all'occupazione coerentemente con il nuovo dettato costituzionale.
2. Definizione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti l'attività di prevenzione della disoccupazione di lunga durata e le misure attive di promozione dell'occupazione.
3. Conferma del principio dell'assunzione diretta generalizzata.
4. Superamento delle discipline specifiche di settore, ad eccezione del collocamento dei disabili, della gente di mare e degli artisti e tecnici dello spettacolo, nonché delle liste di mobilità, caratterizzate da innegabili peculiarità che consigliano il mantenimento di un separato regime.
5. Abrogazione di tutte le norme incompatibili con la nuova concezione del collocamento.

La competenza statale destinata alla *“determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale”* è chiamata a bilanciare le esigenze di uguaglianza tra tutti i cittadini dello Stato con quelle dell'autonomia politica dei diversi soggetti del sistema.

Da una parte, la necessità di ricorrere a questo concetto sorge nel momento in cui un servizio si trasforma in universale, al fine di attenuare o precisare l'ambito dell'universalità. Il primo significato di “livello”, pertanto, è quello di stabilire un limite, un tetto che serva a mitigare il carattere di universalità del servizio, inteso nella sua accezione più estrema.

Dall'altra, però, proprio in quanto limite, il livello è almeno potenzialmente in grado di delimitare e definire le posizioni giuridiche di diritto, in capo ai cittadini, dando sostanza a diritti, quali quelli sociali, che sono risultati, al contrario, non sempre direttamente esigibili.

“Sono definiti essenziali i **livelli di prestazione** che, in quanto **necessari** (per rispondere ai bisogni fondamentali di promozione, mantenimento e recupero delle condizioni di lavoro della popolazione) ed **appropriati** (rispetto sia alle specifiche esigenze del cittadino sia alle modalità di erogazione delle prestazioni), **debbono essere uniformemente garantiti su tutto il territorio nazionale** e all'intera collettività, tenendo conto delle differenze nella distribuzione delle necessità”.

E in particolare il concetto di **“livello”** è da intendersi come la capacità del sistema di riconoscere un bisogno e di corrispondergli prestazioni: il livello è cioè determinato dalla capacità del sistema di garantire prestazioni coerenti rispetto ai bisogni.

Per essere ancora più espliciti: lo Stato pur riconoscendo un bisogno, anche codificato in un diritto, può non essere nelle condizioni di soddisfarlo pienamente; il livello delle prestazioni identifica la soglia minima della soddisfazione del bisogno/diritto di cui il sistema pubblico si fa garante.

E' naturalmente ad un livello successivo di garanzia che l'articolazione delle prestazioni trova una specificità maggiore, cioè attraverso l'individuazione di standard di erogazione delle singole componenti delle prestazioni.

Gli standard di erogazione dovranno prevedere una declinazione nazionale che costituirà un riferimento terminologico, strumentale e procedurale per tutti gli attori del sistema.

Il quadro delineato, comunque, si caratterizza per un alto grado di astrazione e una certa vaghezza: si apre così una questione fondamentale per il legislatore delegato, le istituzioni territoriali, gli operatori dei centri per l'impiego, gli attori del mercato del lavoro:

- come definire questi livelli essenziali delle prestazioni dei servizi per l'impiego e come misurarli?
- come creare le premesse per un'effettiva implementazione di standard di efficacia da

parte di tutti i centri per l'impiego sul territorio nazionale che - come è noto - si caratterizza per un accentuato dualismo che investe non solo gli aspetti economici e sociali, ma anche, se non soprattutto, la qualità dei servizi pubblici?

Considerazioni conclusive

Per tentare di ricomporre il complesso quadro di riferimento dei LEP, può essere utile ricostruire in sintesi le considerazioni svolte nei paragrafi precedenti

La prima formulazione normativa dei Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP) risale alla fine degli anni '70, con l'istituzione del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Il testo della Legge n° 833/1978 prevede, infatti, che lo Stato, in sede di approvazione del Piano Sanitario Nazionale, fissi i livelli delle prestazioni sanitarie da garantite a tutti i cittadini.

In questa prima formulazione, leggermente diversa da quella attuale, i "livelli" non vengono definiti "essenziali", ma stanno ad indicare i parametri delle prestazioni sanitarie che lo Stato ha il compito di fissare ed assicurare obbligatoriamente a tutti i cittadini. Ciò richiama due nozioni fondamentali, che restano valide anche nell'attuale fase di sviluppo del concetto di LEP: quelle di **limite** e di **diritto**⁸.

Da una parte, nel momento in cui un servizio si trasforma in universale, sorge la necessità di stabilire un limite, un tetto che serva a mitigare il carattere di universalità del servizio stesso, inteso nella sua accezione più ampia.

Dall'altra, il "livello" è almeno potenzialmente in grado di garantire l'esigibilità del diritto, da parte del cittadino, a ricevere le prestazioni così come vengono definite.

Una prima evoluzione del concetto di LEP risale alla riforma *bis* del SSN, dove si precisa che i livelli di assistenza (comunemente indicati in sanità con l'acronimo LEA) sono finalizzati a garantire l'**uniformità** delle prestazioni sull'intero territorio nazionale (d.lgs. 502/1992).

Alla definizione corrente di LEP si giunge, tuttavia, solo con l'approvazione del Piano Sanitario Nazionale 1998-2000 che definisce essenziali i livelli di

assistenza che, in quanto necessari, debbono essere uniformemente garantiti su tutto il territorio nazionale ed all'intera collettività.

Fatta salva la garanzia di uniformità delle prestazioni sul territorio, in questa nuova formulazione viene introdotto l'aggettivo "essenziale", che rimanda alla necessità ed appropriatezza della cura, ma anche ad una maggiore flessibilità di risposta di fronte ad una non omogenea distribuzione dei rischi e delle necessità assistenziali.

Più o meno nello stesso periodo la nozione di livelli essenziali esce dall'ambito ristretto del sistema sanitario, e con legge 328/2000 viene introdotta nel settore dei servizi sociali (LIVEAS o LEPS)³.

A differenza della sanità, dove vi è una consolidata e riconosciuta nomenclatura, nonché protocolli procedurali ampiamente definiti, il contesto dei servizi sociali risulta completamente diverso.

Ecco perché nell'art. 22 della legge 328/2000 i livelli essenziali si compongono di due momenti: l'individuazione delle aree di bisogno e l'identificazione delle prestazioni e degli interventi necessari a soddisfare i bisogni individuati.

Anche nei servizi sociali i livelli essenziali presentano un duplice obiettivo:

- indicare ciò che deve essere oggetto di prestazione obbligatoria all'interno di un sistema di servizi ed interventi sociali che ha carattere di universalità;
- indicare ciò che costituisce la sfera del diritto dei cittadini.

Il Piano Sociale Nazionale 2001-2003 precisa ulteriormente il contenuto dei livelli essenziali, i quali devono essere disegnati sulla base di una "griglia articolata su tre dimensioni":

- le aree di intervento (responsabilità familiari, diritti dei minori, persone anziane, contrasto della povertà, disabili, droghe, avvio della riforma);
- le tipologie di servizi e prestazioni (servizio sociale professionale e segretariato sociale, servizio di pronto intervento sociale, assistenza domiciliare, strutture residenziali e semiresidenziali, centri di accoglienza residenziali o diurni a carattere comunitario);

8 G. Meloni "L'ambito di operatività dei livelli essenziali delle prestazioni", in *I livelli essenziali delle prestazioni*, Quaderno Formez, n. 46, Roma, 2006.

- le direttrici per l'innovazione (partecipazione attiva della persona nella definizione delle politiche, integrazione degli interventi, promozione del dialogo sociale, potenziamento delle azioni per l'informazione e l'accompagnamento, sviluppo della domiciliarità, diversificazione e personalizzazione degli interventi, titoli per l'acquisto dei servizi).

Con la riforma del Titolo V della Costituzione, il riferimento ai LEP viene "costituzionalizzato" in virtù dell'attuale formulazione dell'art. 117, che attribuisce allo Stato la competenza legislativa esclusiva in materia di "determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale", mentre spetta alle Regioni determinare ogni ulteriore intervento nel settore sociale.

La riflessione sui livelli essenziali delle prestazioni (LEP) nei settori della sanità e dei servizi sociali si è estesa gradualmente all'ambito dell'istruzione e dei servizi per il lavoro con la finalità di garantire progressivamente a tutti i cittadini livelli essenziali di prestazioni che possano supportare efficacemente i diversi percorsi di inserimento lavorativo.

Come si vedrà meglio nel prossimo paragrafo i LEP dei servizi per il lavoro assumono un significato importante in quanto (per la prima volta dopo anni di "sperimentazioni") l'ambito di intervento non è più rappresentato solo dalle modalità di progettazione e funzionamento dei servizi (requisiti organizzativi e standard di qualità), ma anche dalle esigenze e dei bisogni dei cittadini e delle imprese cui legittimamente è riconosciuto il diritto di fruire di un'offerta di servizi adeguata alla soluzione delle diverse problematiche del lavoro.

SEZIONE 2.

I LEP NELL'AMBITO DEI SERVIZI PER IL LAVORO

Per quanto riguarda in modo specifico i servizi per il lavoro, si è assistito negli ultimi venti anni ad un proliferare di interventi normativi che hanno prodotto modifiche radicali nella disciplina precedente.

Dopo una serie di interventi legislativi (**L. n. 863/84**, **L. n. 56/87**, **L. n. 223/91**, **L. n. 236/93**) finalizzati ad introdurre una sempre più ampia facoltà di scelta nelle assunzioni, erodendo il vecchio garantismo della chiamata numerica (funzionale al principio dell'equa distribuzione delle occasioni di lavoro), si assiste a partire dalla metà degli anni '90 ad una produzione normativa volta a modificare i principi di base della disciplina del primo dopoguerra.

Il **D.Lgs. n. 510/96** convertito nella **L. n. 608/1996**, ha modificato le regole di assunzione, introducendo in via generalizzata il principio dell'assunzione diretta con obbligo di comunicazione successiva al posto del vecchio nulla-osta di avviamento.

La **L. n. 196/97**, attenuava il divieto assoluto di intermediazione, fino ad allora vigente, introducendo il contratto di fornitura di lavoro temporaneo.

Il **D.Lgs. n. 469/1997**, che ha attuato in materia di mercato del lavoro il principio del c.d. federalismo amministrativo contenuto nella legge delega n. 59/97, trasferendo funzioni e compiti alle regioni e alle province, ha anche abolito il monopolio pubblico, autorizzando l'esercizio della mediazione da parte di agenzie private.

Anche questo blocco di norme, pur intaccando alcuni principi fondamentali del vecchio impianto, non ha completamente modernizzato le procedure del collocamento, sovrapponendo le nuove regole alle procedure ancora vigenti.

Solo con il **D.P.R. n. 442/2000**, frutto di uno stralcio di un primo tentativo organico di riforma, si interveniva sul procedimento collocativo, istituendo l'elenco anagrafico al posto delle obsolete e farraginoso liste di collocamento.

Parallelamente con il **D.Lgs. n. 181/2000**, così come modificato dal **D.Lgs. n. 297/2002**, si avviava il disegno di revisione del modello organizzativo e

funzionale della disciplina del mercato del lavoro, superando definitivamente le sovrapposizioni con la disciplina previgente.

Infine, il **D.Lgs. n. 276/2002** ha completato il processo di revisione, intervenendo con ulteriori modifiche sull'organizzazione e disciplina del mercato del lavoro⁹.

Con l'emanazione del decreto legislativo **n. 181 del 2000** il nuovo sistema comincia a darsi una sua fisionomia più precisa, in esso si delinea il disegno dei nuovi compiti dei centri per l'impiego e delle relazioni intercorrenti tra questi ultimi ed i lavoratori, da un lato, e i datori di lavoro, dall'altro.

A seguito della **legge di modifica del titolo V della Costituzione - legge costituzionale n. 3 del 2001** (in virtù della quale la Regione acquista anche la competenza concorrente a normare la materia) intervengono consistenti correzioni, ad opera del successivo decreto legislativo n. 297 del 2002.

Le correzioni avvengono su un duplice piano: quello dei **contenuti** e quello della **natura dell'intervento**.

Infatti, il decreto legislativo n. 181/2000 era stato emanato nella fase del conferimento di funzioni e compiti alle regioni; in una fase in cui, cioè, il potere normativo ad esse relativo era nelle esclusive mani dello Stato.

Nel momento in cui si è ritenuto opportuno correggerne i contenuti ci si è dovuti misurare con la legge costituzionale prima richiamata, nel frattempo intervenuta.

Quindi il decreto legislativo correttivo n. 297/2002 ha dovuto trasformare i contenuti del decreto legislativo n. 181/2000, sui quali interveniva, in disposizioni di principio per la normazione regionale.

Attualmente le problematiche del mercato del lavoro, pertanto, vanno collocate in un contesto istituzionale profondamente mutato dalla riforma del Titolo V della Costituzione.

Occorre analizzare in concreto quale sia l'assetto sostanziale che emerge dalla nuova normativa, al fine di verificare se l'attuale impianto normativo è sufficiente a darvi concreta realizzazione.

⁹ Particolare merito del decreto è quello di aver definitivamente abrogato una serie di norme ormai incompatibili e di aver disegnato un regime sanzionatorio più adeguato.

Appare, pertanto, utile ricostruire, seppur in estrema sintesi, quello che allo stato attuale viene considerato il comune denominatore che lega le diverse visioni della complessa problematica.

In particolare, sotto il profilo della regolazione del mercato del lavoro, in ragione della competenza esclusiva in materia di “istruzione e formazione professionale” e di quella concorrente in materia di “tutela e sicurezza del lavoro” affidate alle Regioni dalla Legge costituzionale n. 3 del 18 ottobre 2001, può considerarsi abbastanza consolidato un assetto fondato sulla ripartizione proposta di seguito.

In capo allo Stato nazionale:

- individuazione dei principi fondamentali nelle materie rientranti nella legislazione concorrente;
- determinazione dei **livelli essenziali delle prestazioni** concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti in modo uniforme su tutto il territorio nazionale e che costituiscono il quadro di riferimento e di vincoli per la legislazione regionale;
- programmazione delle politiche nazionali del lavoro in coerenza con le linee guida comunitarie in materia di occupabilità, pari opportunità, adattabilità, imprenditorialità;
- definizione e programmazione delle politiche di integrazione tra i sistemi e segnatamente tra la scuola, la formazione, il lavoro, la previdenza;
- coordinamento dei modelli di integrazione e monitoraggio dei servizi regionali;
- determinazione degli standard statistici ed informatici per lo sviluppo e la gestione di un sistema di monitoraggio e di supporto delle decisioni;
- determinazione di una codificazione omogenea dello *status* di disoccupazione relativamente all’acquisizione, perdita e sospensione.

In capo alle Regioni:

- programmazione delle politiche regionali dell’orientamento, dell’istruzione e formazione professionale e dell’impiego nel quadro

di riferimento definito a livello nazionale e comunitario;

- definizione e attuazione delle politiche del lavoro sia di tipo attivo che passivo nel quadro dei principi fondamentali e nel rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni;
- organizzazione delle funzioni e delle competenze in materia di mercato del lavoro regionale attraverso la definizione, la programmazione e la gestione del sistema integrato dei servizi a livello regionale, nel rispetto dei principi fondamentali e degli standard nazionali;
- definizione degli indirizzi operativi (stato di disoccupazione, prevenzione della disoccupazione di lunga durata, perdita dello stato di disoccupazione, ecc.);
- organizzazione del sistema statistico ed informatico secondo gli standard nazionali definiti.

Sulla base del contesto sopra delineato, dopo oltre sette anni dall’avvio della riforma, si sente l’esigenza di avviare una profonda riflessione in ordine ad un punto cruciale su cui si fonda l’equilibrio dell’intero sistema:

“la messa a punto condivisa di un primo nucleo di principi fondamentali, sulla base dei quali definire in forma partecipata un primo set di regole e processi di servizio, per ciascuno dei quali siano determinati i Livelli essenziali delle prestazioni, da garantire uniformemente su tutto il territorio nazionale”.

2.2. Le prestazioni esigibili nell’ambito dei Servizi per il lavoro

La questione dei LEP, per come è stata fin qui affrontata nelle Regioni coinvolte dal Progetto QUES, evidenzia con forza il nesso esistente tra i sistemi della Pubblica Amministrazione preposti all’erogazione di politiche ed i diritti dei cittadini in funzione dei quali tali politiche sono erogate e, dall’altro, rimarca il ruolo fondamentale esercitabile dai Servizi Pubblici per l’Impiego (S.P.I.) come nodo centrale del sistema territoriale dei servizi.

In questa logica assumono un ruolo decisivo i temi della garanzia, anche rispetto alla loro esigibilità, delle prestazioni erogate dai S.P.I., della loro

qualità, da ricondurre a livelli condivisi e definiti, e, contestualmente, della consapevolezza di dover governare e promuovere un processo di qualificazione sostenibile dei servizi.

Lo sviluppo del sistema dei **LEP** è dunque contrassegnato dalla individuazione delle prestazioni esigibili da parte dei cittadini nei confronti dei servizi per il lavoro, nonché delle prestazioni connesse o derivanti da esigenze sociali e professionali riconosciute

Nell'individuazione dei livelli si possono articolare:

- a. area dei diritti esigibili/bisogni;**
- b. misure di intervento;**
- c. direttrici per l'innovazione (intese come componenti tecnologiche)**
- d. condizioni strutturali, organizzative e di servizio per l'esercizio delle misure di intervento.**

La composizione di queste dimensioni definisce i livelli essenziali, come rete di offerta caratterizzata da misure correlate a specifici bisogni nel rispetto di alcuni principi che assicurano la partecipazione delle persone agli interventi e la costituzione di un dialogo sociale.

Come è già stato ricordato in altra parte della trattazione, i **requisiti** fondamentali per la definizione dei LEP sono:

- **responsabilità pubblica**, la responsabilità di garanzia delle prestazioni spetta ai soggetti pubblici, dovendo essi stessi predisporre le strutture di offerta e garantire contemporaneamente l'uguaglianza dell'accesso a tutti coloro che lo richiedono;
- **eterogeneità** con riferimento alle tipologie di servizio essenziali;
- **aterritorialità**, l'obiettivo è di neutralizzare il più possibile le differenze territoriali di offerta di servizi, che non può essere accettato oltre un certo limite, che corrisponde appunto al livello essenziale;
- **temporaneità**, i livelli essenziali essendo fortemente legati alle trasformazioni tecnologiche, all'evoluzione delle tecniche di erogazione dei servizi che modificano le condizioni di accesso, la capacità di soddisfazione del bisogno, ecc, sono per definizione mutevoli e bisognosi di manutenzione

Per quanto riguarda le prestazioni esigibili, queste non possono in alcun modo essere disgiunte dal contesto e dalle condizioni normative che le determinano.

Esistono soggetti o target che sono portatori di "bisogni" che lo Stato, con un proprio atto legislativo, riconosce come diritti di valore generale.

Al contrario esigenze, anche pressanti e sociologicamente importanti, non hanno lo status di "diritti" se non vi è una norma che li riconosca e ne legittimi la rilevanza.

Al "diritto", ascrivibile allo "status" riconosciuto dalla normativa, lo Stato risponde impegnando la sua amministrazione alla erogazione di una prestazione che è "diritto" ottenere, cioè è esigibile da parte del soggetto cui viene riconosciuto quel determinato "status".

D'altro canto vi sono soggetti / target a cui oggi i "bisogni", pur rilevanti, non sono riconosciuti con la legittimazione descritta (ovvero come diritti): o perché si tratta di individui non immediatamente riconducibili allo "status" individuato dalla legislazione (es. persone inquadrate con contratti atipici), o perché *tout court* da quest'ultima non contemplati (ad es. le imprese).

A questi target le prestazioni esigibili, a rigor di logica, non sono applicabili.

O meglio si può sostenere che vi sono risposte che non rientrano nella categoria della esigibilità, ma discendono da autonomi interventi decisi dallo Stato o dalle Regioni.

Non sono prestazioni esigibili ma, ad esempio, politiche di intervento definite sulla base di priorità o emergenze territoriali.

Queste prestazioni, laddove riconducibili a target di persone il cui "status" non è normato, possono liberamente seguire quanto i LEP prevedono, a condizione che sia realizzato un accordo convenzionale tra Stato e Regioni che le definisca come prestazioni non esigibili (senza un intervento del legislatore), ma ugualmente da garantire all'utenza.

In ogni caso, se dall'analisi del quadro legislativo (operazione peraltro del tutto indispensabile per evidenziare i diritti delle persone e dei datori di lavoro) emerge l'insieme delle prestazioni (generali o specifiche, a volte individuate già come precise attività) che connotano la funzione dei S.P.I., non troviamo nelle sole norme indicazioni sufficienti per definire il livello della prestazione.

Vale a dire le modalità, i termini, le condizioni che traducono l'attività svolta in una vera e propria prestazione, che è tale perché corrisponde, anche sul piano della sua attuazione operativa, a parametri condivisi e definiti.

Non a caso la stessa definizione dei LEP è si ricondotta a provvedimenti di carattere normativo (sulla base delle previsioni costituzionali e, per quanto attiene il tema dei servizi per il lavoro, la recente legge n. 247/2007), ma richiede, contestualmente, processi e strumenti di natura pattizia per la loro individuazione e per la loro condivisione.

La riconosciuta esigibilità di diritti e prestazioni, l'esigenza di implementare e mantenere servizi di sicura praticabilità e sostenibilità, l'obiettivo di determinare un processo di qualificazione dei S.P.I. ha richiesto nell'ambito del progetto QUES, di delineare un'articolazione dei LEP poggiate su:

- **una geografia unitaria delle prestazioni, dei loro livelli essenziali e degli standard di qualità;**
- **la definizione delle condizioni senza le quali, ovvero dei parametri al di sotto dei quali, le prestazioni stesse (esigibili e non esigibili) non possono essere considerate tali;**
- **l'individuazione di un processo (termini temporali) entro i quali garantire, nei diversi territori, la reale disponibilità delle prestazioni da erogarsi secondo parametri definiti.**

Nelle sperimentazioni realizzate nelle Regioni Italiane interessate dal progetto Ques, la definizione e l'implementazione dei LEP, ha previsto di:

- assumere il quadro delle disposizioni costituzionali e normative sui livelli essenziali delle prestazioni;
- riferire l'esigibilità delle prestazioni alla determinazione normativa di un diritto e di uno status (precisando le disposizioni legislative nazionali o regionali di riferimento che la determinano, a partire dal D.Lgs. n.181/2000 e dalla L.n. 68/1999);
- assumere l'esigenza di garantire prestazioni (in sé "non esigibili") a determinate categorie

di utenti in ragione dell'emergenza di specifici bisogni o condizioni;

- tenere conto di elaborazioni e metodologie prodotte nell'ambito di progetti nazionali ed interregionali;
- corrispondere alle indicazioni ed agli obiettivi proposti dal *Masterplan* dei S.P.I..

Sulla base di questi criteri i livelli essenziali sono stati declinati per le *prestazioni esigibili* e per le *prestazioni da garantire*, attraverso dispositivi che definiscono:

- **il rapporto fra prestazioni e LEP;**
- **gli elementi costituenti i LEP;**
- **gli standard per la verifica della sussistenza dei LEP.**

Successivamente i LEP di ogni prestazione sono stati articolati, sulla base di un modello esemplificato, in:

- **parametri** (obiettivo o condizione di servizio che si deve assicurare);
- **indicatori** (elementi che sostanziano la sussistenza delle condizioni e degli obiettivi costituenti i parametri);
- **standard** (la risposta che, in termini quantitativi o di presenza, misura l'indicatore atteso per corrispondere al parametro).

2.3. I soggetti beneficiari di diritti

Come è già stato ricordato le norme specificano diritti e doveri di segmenti della popolazione riconosciuti come destinatari di misure di politica attiva e/o passiva, da cui è importante partire per identificare quelle attività specifiche che i servizi per l'impiego sono chiamati a corrispondere nel rapporto con utenti/target.

Nelle tabelle che seguono ¹⁰ vengono sinteticamente illustrati i riferimenti normativi prioritari a cui corrispondono regolamentazione di target e servizi previsti, e nello specifico vengono presi in considerazione:

- D.lgs. n. 181/2000 (come modificato dal D. lgs. n. 297/2002) - adolescenti, giovani, donne, disoccupati, inoccupati;
- L. n. 223/91 e l.n. 236/93 – beneficiari di

10

Fonte progetto QUES – Italia Lavoro

ammortizzatori sociali;

- L.n. 68/99 – collocamento mirato;
- D.lgs. n. 276/2003 – immigrati;
- L. n. 144/99 – giovani in obbligo formativo.

ADOLESCENTI, GIOVANI , DONNE, DISOCCUPATI, INOCCUPATI - D.lgs. n. 181/2000 (come modificato dal D.lgs. n. 297/2002)

Disoccupati registrati, cui va offerto un colloquio entro tre mesi dalla registrazione o una proposta di lavoro entro sei mesi;

Adolescenti di 15-18 anni, cui va garantito un colloquio entro tre mesi dall'iscrizione e entro quattro una proposta di formazione o apprendistato;

Giovani diplomati di 19-25 anni, cui va garantito un colloquio entro tre mesi dall'iscrizione e entro quattro una proposta di formazione, apprendistato, lavoro;

Giovani laureati di 25-29 anni, cui va garantito un colloquio entro tre mesi dall'iscrizione ed entro quattro una proposta di formazione, apprendistato, lavoro;

Disoccupati di lunga durata (da più di sei mesi) di 15-29 anni, cui va garantito un colloquio entro tre mesi dall'iscrizione ed entro quattro una proposta di formazione, apprendistato, lavoro;

Disoccupati di lunga durata (da più di dodici mesi) adulti (> 29 anni), cui va garantito un colloquio entro tre mesi dall'iscrizione ed entro sei una proposta di formazione, apprendistato, lavoro;

Inoccupati di lunga durata (da più di sei mesi) giovani 15-29 anni, cui va garantito un colloquio entro tre mesi dall'iscrizione ed entro quattro una proposta di formazione, apprendistato, lavoro;

Inoccupati di lunga durata (da più di dodici mesi) adulti (> 29 anni), cui va garantito un colloquio entro tre mesi dall'iscrizione ed entro quattro una proposta di formazione, apprendistato, lavoro;

Donne in reinserimento lavorativo disoccupate da più di ventiquattro mesi, cui va garantito un colloquio entro tre mesi dall'iscrizione ed entro sei una proposta di formazione, apprendistato, lavoro.

Quadro sinottico dei soggetti dei C.P.I. in base al D.Lgs. n. 181/2000 e successive modificazioni

Target	Età	Periodo di inattività (in mesi)	Colloquio di orientamento (entro mesi)	Proposta di iniziative (entro mesi)	Accesso ai servizi di intermediazione on line
Popolazione in età da lavoro					Immediato
Disoccupati (persona disposta a lavorare) e che dichiara entro sei mesi la condizione			3	6	Immediato
Adolescenti	15-18		3	4	Immediato
Giovani diplomati 19-25	19-25		3	4	Immediato
Giovani laureati 25-29	25-29		3	4	Immediato
Disoccupati di lunga durata	15-29	6	3	4	Immediato
Disoccupati di lunga durata	>29	12	3	6	Immediato
Inoccupati di lunga durata	15-29	6	3	4	Immediato
Inoccupati di lunga durata	>29	12	3	6	Immediato
Donne in reinserimento lavorativo		24	3	4	Immediato

(Fonte: Poleis)

I target sopra individuati fanno riferimento alle seguenti categorie (D.Lgs. n.181/2000, come modificato dal D.lgs. n.297/2002):

Adolescenti	Minori di età compresa tra i quindici e i diciotto anni, che non siano più soggetti all'obbligo scolastico (D.Lgs. n.181/2000, art. 1, comma 2, lettera a).
Giovani	Soggetti di età superiore a diciotto anni e fino a venticinque anni compiuti o, se in possesso di un diploma universitario di laurea, fino a ventinove anni compiuti (D.Lgs. n.181/2000, art. 1, comma 2, lettera b). Per facilitare la compilazione della tavola, in tale classe andranno conteggiate anche le donne in reinserimento lavorativo per le quali ricorre anche la condizione di giovane.
Donne in reinserimento lavorativo	Donne che, già precedentemente occupate, intendano rientrare nel mercato del lavoro dopo almeno due anni di inattività (D. Lgs. n. 181/2000, art. 1, comma 2, lettera f). Per facilitare la compilazione della tavola, in tale classe andranno comprese solo le donne in reinserimento lavorativo adulte (oltre venticinque anni o, se in possesso di un diploma universitario di laurea, oltre ventinove anni).
Disoccupati (o inoccupati) di lunga durata	In relazione ai lavoratori "giovani" o "adolescenti" (soggetti fino a 25 anni compiuti o, se in possesso di un diploma universitario di laurea, fino a 29 anni compiuti), la disoccupazione di lunga durata si acquisisce quando lo status di disoccupazione (o inoccupazione) dura da più di sei mesi. In relazione ai lavoratori "adulti" (oltre le soglie di età sopra definite), la disoccupazione di lunga durata si acquisisce quando lo status di disoccupazione (o inoccupazione) dura da più di dodici mesi (D.Lgs. n.181/2000, articolo 1, comma 2, lettere d ed e).

BENEFICIARI DI AMMORTIZZATORI SOCIALI - L.n. 223/91 e L. n. 236/93

Target	Beneficiari di ammortizzatori sociali				
Riferimenti Normativi	L.n. 236/93, art. 4, c.1. <i>Iscrizione liste di mobilità</i>	L. n. 236/93, art. 9, c. 2. <i>Diritto a servizi di informazione e di orientamento sul mercato del lavoro</i>	Legge 236/93, art. 9, c. 2. <i>Servizi di informazione e consulenza diretti a favorire la ricollocazione anche in attività di lavoro autonomo e cooperativo, nonché servizi di informazione e di orientamento sul mercato del lavoro in ambito comunitario e scambi di domanda e di offerta di lavoro nello stesso.</i>	Art. 1 <i>quinquies</i> del D.L. n. 249/2004 convertito dalla L. n. 291/2004 come integrato dall'art. 1 comma 7 del D.L. n. 68/2006 convertito dalla L. n. 127/2006; Circolare Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 5/2006 ; Circolare INPS n. 39 del 15/02/2007. <i>Diritto ad una congrua offerta di lavoro.</i>	Art. 1 <i>quinquies</i> del D.L. n. 249/2004 convertito dalla L. n. 291/2004, come integrato dall'art. 1 comma 7 del D.L. n.68/2006, convertito dalla L. n. 127/2006; circolare Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 5 /2006 ; circolare INPS n. 39 del 15/02/2007. <i>Diritto ad un percorso di reinserimento o inserimento nel mercato del lavoro.</i>
	L. n. 223/91, art. 4. c.9, art. 6, c.1. <i>Iscrizione nelle liste di mobilità e percezione dell'indennità</i>		L. n. 236/93, art. 6, c. 5 <i>quater</i> . <i>Diritto ad essere informati sulle concrete possibilità di inserimento lavorativo.</i>		Art. 1 <i>quinquies</i> del D.L. n. 249/2004 convertito dalla L. n. 291/2004 come integrato dall'art. 1 comma 7 del D.L. n. 68/2006 convertito dalla L. n. 127/2006; circolare Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 5/2006; circolare INPS n.39/ 2007. <i>Essere avviato ad un corso di formazione o riqualificazione</i>
Servizi	Iscrizione, gestione liste di mobilità	Informazione e orientamento	Servizi informativi e di autopromozione. Incrocio domanda offerta di lavoro.	Proposta di un'offerta di lavoro congrua inquadrato in un livello retributivo non inferiore del 20% rispetto a quello di provenienza. Incrocio domanda offerta	Percorso di inserimento/ reinserimento

Servizi	Target
Servizi Amministrativi e certificazione	I disabili che risultano disoccupati e aspirano ad una occupazione conforme alle proprie capacità lavorative si iscrivono nell'apposito elenco tenuto dagli uffici competenti. Per ogni persona l'organismo individuato dalla regione annota, in una scheda, le capacità lavorative, le abilità, le competenze e le inclinazioni, la natura ed il grado della minorazione e analizza le caratteristiche dei posti da assegnare ai lavoratori disabili, favorendo l'incontro D/O di lavoro (L. n. 68/99, art. 8, c.1).
Formazione Professionale	Le regioni possono autorizzare, con oneri a proprio carico, se necessaria ai fini dell'inserimento mirato, un'adeguata riqualificazione professionale che si svolga presso la stessa azienda che effettua l'assunzione, oppure affidarne lo svolgimento, mediante convenzioni, ai soggetti indicati dalla L. n. 68/99, art. 4, c.6.
Accesso ad iniziative di orientamento di gruppo o individuale	Gli uffici competenti per favorire l'inserimento lavorativo dei disabili, possono promuovere convenzioni con cooperative, con organizzazioni di volontariato, ecc.. Le convenzioni devono indicare le mansioni attribuite al disabile e le loro modalità di svolgimento. Devono inoltre prevedere le forme di sostegno, di consulenza e di tutoraggio da parte degli appositi servizi regionali o dei centri di orientamento professionale, ecc. al fine di favorire l'adattamento al lavoro del disabile (L.n. 68, art. 11, cc.5-7).
Accesso a tirocinio, stage, work experience	Al fine di favorire l'inserimento lavorativo dei disabili, gli uffici competenti possono stipulare con il datore di lavoro convenzioni aventi ad oggetto la determinazione di un programma mirante al conseguimento degli obiettivi occupazionali della L.n. 68/99. Nella convenzione sono stabilite le assunzioni che il datore di lavoro si impegna ad effettuare. Tra le modalità che possono essere convenute, fanno parte anche lo svolgimento di tirocini con finalità formative o di orientamento, l'assunzione con contratto di lavoro a termine, ecc. (L.n. 68/99, art. 11, cc.1 e 2).

Servizi	Disabili
Accesso a strumenti di qualificazione, formazione, specializzazione	Gli uffici competenti possono stipulare con i datori di lavoro privati, con le cooperative sociali, le imprese sociali, ecc (detti soggetti ospitanti) apposite convenzioni di inserimento lavorativo temporaneo con finalità formative dei disabili, presso i soggetti ospitanti, ai quali i datori di lavoro si impegnano ad affidare commesse di lavoro (L.n. 24/07, art. 1, c.37, lett. a), che sostituisce l'art. 12, L. n. 68/99).
Collocamento mirato	Il collocamento mirato è rappresentato da quella serie di strumenti tecnici e di supporto che permettono di valutare adeguatamente le persone con disabilità nelle loro capacità lavorative e di inserirle nel posto adatto, attraverso analisi di posti di lavoro, forme di sostegno, azioni positive e soluzioni di problemi connessi con gli ambienti, gli strumenti e le relazioni interpersonali sui luoghi quotidiani di lavoro e di relazione (L.n. 68/99, art. 2).
Prestazioni di inclusione socio lavorativa	Gli uffici competenti possono stipulare con i datori di lavoro privati tenuti all'obbligo di assunzione (denominati soggetti conferenti), le cooperative sociali ed i loro consorzi, le imprese sociali, ecc. (soggetti destinatari), apposite convenzioni di inserimento nel ciclo lavorativo ordinario, ai quali i soggetti conferenti si impegnano ad affidare commesse di lavoro (L. n. 24/07, art. 1, c. 37, lett. b), che inserisce dopo l'art. 12, l'art. 12-bis alla L.n. 68/99).
Supporto per comunicazioni obbligatorie	I datori di lavoro pubblici e privati, soggetti alle disposizioni della legge n. 68/99, sono tenuti ad inviare agli uffici competenti un prospetto dal quale risultino il numero complessivo dei lavoratori dipendenti, il numero ed il nominativo dei lavoratori compatibili nella quota di riserva e i posti di lavoro e le mansioni disponibili per i lavoratori disabili (L. n. 69/99, art. 9, c.6).
Accesso a informazioni su incentive e sgravi per le assunzioni	Le regioni e le provincie autonome possono concedere un contributo all'assunzione a tempo indeterminato, a valere sul Fondo per il diritto al lavoro dei disabili, in misura diverse a seconda della riduzione della capacità lavorativa. Per il finanziamento del fondo è autorizzata la spesa di euro 37 milioni per il 2007 ed euro 42 milioni a decorrere dal 2008 (L. n. 247/07, art. 1, c. 37, lett. c) che sostituisce l'art. 13, L. n. 69/99).

Servizi	Target
Servizi amministrativi e certificazione	Decreto del Presidente della Repubblica n.422/2000; artt. 4-5; decreto legislativo n. 286/98 art. 22, c.11; decreto del Presidente della Repubblica n. 394/1999, Regolamento recante norme di attuazione del Testo Unico art. 37, c. 1 e c. 3.
Accesso a sistemi informativi in auto consultazione o modalità assistita	Decreto legislativo n.276/2003, art. 15.
Definizione di un percorso personalizzato e condiviso e accompagnamento nel percorso stabilito	L. n. 328/2000 - "Legge quadro per al realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", art. 2, c. 3; decreto legislativo n.276/2003, art. 13.

GIOVANI IN OBBLIGO FORMATIVO – L. n. 144/1999

Servizi	Giovani in obbligo formativo
Accesso a sistemi informativi in auto consultazione o in modalità assistita	L. n. 144/99, art. 68, c.3 <i>informazione, orientamento e tutorato relative all'obbligo formativo.</i>
Colloquio di orientamento	L. n. 144/99, art. 68, c.3 <i>informazione, orientamento e tutorato relative all'obbligo formativo.</i>
Inserimento in apprendistato	L. n. 144/99, art. 68, c.3; Decreto Presidente della Repubblica n. 257/2000 <i>informazione, orientamento e tutorato relative all'obbligo formativo espletato nell'apprendistato.</i>
Proposte offerta formazione professionale	L. n. 144/99, art. 68, c.3; Decreto Presidente della Repubblica n. 257/2000, <i>informazione, orientamento e tutorato relative all'obbligo formativo espletato nella formazione professionale.</i>

SEZIONE 3.

LA SPERIMENTAZIONE DEI LEP DEI SERVIZI PER IL LAVORO IN AMBITO NAZIONALE

3.1. Il Progetto QUES e l'approccio metodologico per la definizione dei LEP

Con il **Progetto QUES** - Qualità, Emersione e Stabilizzazione, promosso da **Italia Lavoro**, si è tentato di avviare un percorso di miglioramento della qualità dei servizi per il lavoro, introducendo anche in questo settore il concetto di LEP¹¹.

Le parole chiave che hanno guidato il percorso metodologico per giungere ad una prima definizione dei livelli essenziali delle prestazioni nell'ambito del Progetto QUES, sono:

- Il **diritto**, civile e sociale che può esercitare un cittadino, anche disoccupato/inoccupato/occupato, nei confronti dei servizi deputati a erogare prestazioni in corrispondenza a tali diritti (D.Lgs. n. 181/2000, così come modificato dal D.Lgs. n. 297/2002);
- le **prestazioni**, intese come processi di servizio che, in relazione alla garanzia di un diritto esercitato e rispetto alle competenze attribuite ai servizi pubblici, devono essere erogati secondo livelli essenziali uniformemente garantiti su tutto il territorio nazionale.

Per quanto riguarda le **prestazioni** nella Provincia di Verona, il Progetto QUES ha consentito di identificare sei aree di prestazioni rivolte ai cittadini e tre aree di prestazioni rivolte alle imprese.

Cittadini

A. Accesso e Informazione (corrisponde all'accoglienza e prima informazione);

B. Valutazione del caso individuale (corrisponde al colloquio / consulenza orientativa);

C. Mediazione per l'incontro domanda e offerta (corrisponde all'incrocio domanda / offerta di lavoro);

D. Definizione di un progetto individuale di accompagnamento e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo (corrisponde alla elaborazione del piano di inserimento professionale);

E. Prestazioni integrate per il collocamento mirato (corrisponde alle attività previste dalla L. n. 68/99 – diversamente abili).

Imprese

A. Accesso e Informazioni imprese e datori di lavoro (corrisponde all'accoglienza e prima informazione);

B. Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro (corrisponde all'incrocio domanda / offerta di lavoro);

C. Gestione Assunzioni Obbligatorie;

D. Gestione Comunicazioni Obbligatorie.

Nonostante il notevole sforzo di analisi e di sperimentazione prodotta dal QUES, i LEP si caratterizzano ancora per un alto grado di astrazione e una certa vaghezza.

Da un'attenta lettura delle documentazione disponibile sugli esiti del progetto QUES, si desume chiaramente che le "parole chiave" che hanno guidato il processo metodologico per arrivare ad una prima definizione dei livelli essenziali delle prestazioni, sono:

- il **diritto**: civile e sociale che può esercitare un cittadino, anche disoccupato/inoccupato/occupato, nei confronti dei servizi deputati a erogare prestazioni in corrispondenza a tali diritti;
- le **prestazioni**: intese come processi di servizio che in relazione alla garanzia di un diritto esercitato e rispetto alle competenze attribuite ai servizi pubblici, devono essere erogate secondo livelli essenziali uniformemente garantiti su tutto il territorio nazionale.

Una prima chiave interpretativa che si coglie dalla sperimentazione è l'aggregazione dei diritti individuati, sulla base della loro insistenza sulle fasi tipiche del processo di erogazione dei servizi per il lavoro (che emerge anche dall'interpretazione delle norme), e nello specifico:

11 Il Progetto ha interessato otto regioni italiane tra cui Veneto, Abruzzo, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Lombardia, Piemonte, Molise e numerose Province tra cui quella di Verona.

- ACCOGLIENZA;
- INFORMAZIONE;
- COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO;
- MISURE DI FORMAZIONE/
RIQUALIFICAZIONE;
- MISURE DI FACILITAZIONE PER
L'INSERIMENTO LAVORATIVO;
- INCROCIO DOMANDA/OFFERTA.

Si tratta, in sostanza, della classificazione adottata nell'ambito del *Master Plan 2000* del sistema dei servizi per il lavoro concordata nell'ambito della Conferenza Stato – Regioni ¹².

La lettura in questa chiave delle informazioni consente di evidenziare quali devono essere, da norma, le differenti micro attività contenute nelle singole fasi di processo in relazione ai diversi target.

Da questa chiave interpretativa deriva il processo di servizio previsto per ciascun target individuato dalle norme come beneficiari di sostegni all'inserimento lavorativo.

E' importante sottolineare che questa chiave di lettura delle informazioni è indispensabile per individuare correttamente quegli elementi distintivi delle modalità di trattamento del target che non si riferiscono tanto al processo di servizio da attuare, quanto a condizioni corrispondenti a vincoli/opportunità ¹³.

Considerato che la norma principale, quanto a politiche attive del lavoro, è l'art.4 della Costituzione,

12 Il Masterplan, redatto dalla Direzione Generale per l'impiego del Ministero del Lavoro, di concerto con Regioni, Province e parti sociali, è stato adottato formalmente, per le regioni dell'Obiettivo 3, nella seduta del Comitato di sorveglianza del Quadro comunitario di sostegno (QCS) del 20 dicembre 2000 e si articolerà in altrettanti Masterplan regionali. Il Masterplan si propone di allestire un quadro di riferimento all'interno del quale sviluppare la riforma dei Servizi per l'impiego, valorizzando l'opportunità del ricorso al cofinanziamento del Fondo Sociale Europeo. A tale fine fissa per gli SPI obiettivi quantitativi e qualitativi da raggiungere in tempi prestabiliti e impone che le azioni di sistema poste in essere dall'amministrazione centrale per favorire lo sviluppo dei Centri per l'impiego rispondano a precisi criteri di funzionalità (anche e soprattutto nelle realtà territoriali meno sviluppate).

13 Vincoli e opportunità riferiti in particolare ai tempi di attivazione dei servizi, al regime sanzionatorio da far corrispondere, alle fattispecie di precondizioni indispensabili per l'erogazione della prestazione.

lo schema proposto può applicarsi anche quando non sono individuabili norme specifiche di protezione di soggetti che versano in uno stato di bisogno o comunque necessitano di sostegno pubblico.

L'art. 4 Cost. costituisce d'altra parte anche il principale riferimento normativo per le prestazioni garantite dai servizi per l'impiego a beneficio dei datori di lavoro.

Sempre ai sensi dell'art.4 Cost. risulta infine possibile fare prevalere, all'occorrenza, la verifica dello stato e del livello di bisogno, rispetto a configurazioni normative non pienamente coerenti alla stessa.

Ad un secondo livello di analisi il Progetto Ques ha preso in considerazione un'altra parola chiave, necessaria per giungere ad una maggiore analiticità di rappresentazione delle prestazioni in riferimento a specifici bisogni espressi dalle persone, anche a prescindere dalle condizioni di *status* a cui appartengono.

In sintesi, la norma prevede diritti e corrispondenti prestazioni rispetto a condizioni generali che non tengono in considerazione la necessità di personalizzare gli interventi sulla base dei reali bisogni espressi dai singoli.

Per chiarire questo aspetto è stata introdotta la variabile **livello di bisogno**, inteso come "rilevazione del grado di autonomia del soggetto nell'autopromozione nel mercato del lavoro".

In sostanza è la valutazione del bisogno che definisce il livello di assistenza che il soggetto può/deve aspettarsi nella presa in carico da parte dei servizi.

Al di là delle classiche distinzioni di target, che definiscono condizioni di stato (mobilità, C.I.G.S. in deroga, ecc.) è quindi necessario, nella logica della presa in carico e della rispondenza degli interventi rispetto ai bisogni, segmentare i target secondo una logica più adeguata.

E' in questa fase della sperimentazione che il Progetto QUES propone un approccio che parte dall'individuazione del **livello di occupabilità del soggetto**.

Tale livello di occupabilità prende in considerazione una serie di variabili (quali età, saperi, professionalità, sostegni al reddito, situazioni di svantaggio sociale, disabili, exdetenuti, *drop-out*) e altre

barriere all'inserimento (di contesto, di genere, ecc.) la cui combinazione determina la scelta delle metodologie di inserimento al lavoro più coerenti e gli strumenti operativi più adatti per la presa in carico del soggetto.

A partire dalla valutazione dell'occupabilità del soggetto è possibile disegnare il modello di servizi da adottare e, in generale, è possibile "modellizzare" il percorso di inclusione/reimpiego.

Ulteriore elemento che contribuisce alla possibilità di individuare livelli essenziali delle prestazioni è rappresentato *dalla relazione tra politiche del lavoro e prestazioni rese dai servizi.*

In questa concezione è implicito il riconoscimento del servizio pubblico per il lavoro quale snodo di governo operativo delle politiche, regia cioè di una rete locale in grado di collaborare con soggetti terzi, ma anche di utilizzare risorse economiche (sostegni al reddito, *voucher* formativi, incentivi all'assunzione) e strumenti realizzativi (tirocini, mobilità geografica) che consentano di attivare politiche su target definiti.

Il quadro di riferimento proposto dal QUES per individuare i Livelli Essenziali delle Prestazioni, si configura quindi come un quadro multidimensionale che tiene contemporaneamente conto di diversi gli elementi costitutivi:

- ***diritti/doveri di cittadini disoccupati/inoccupati/occupati;***
- ***prestazioni esigibili;***
- ***target;***
- ***livello del bisogno;***
- ***politiche per target/bisogno.***

3.2. La modellizzazione dei LEP e gli approcci descrittivi sperimentati

Le prestazioni verso i cittadini

Rispetto ai cittadini, il Progetto QUES individua tre tipologie di possibile bisogno, cui le prestazioni devono corrispondere:

- ***un bisogno di informazione qualificata e accessibile;***
- ***un bisogno di sostegno nella ricerca di lavoro;***
- ***un bisogno di accompagnamento verso l'elaborazione e realizzazione di una strategia di inserimento lavorativo.***

In corrispondenza a tali bisogni sono state individuate le prestazioni che coerentemente ne consentono la soddisfazione.

Nello specifico ci si riferisce a:

- 1) un primo processo** di servizio dedicato a tutti i cittadini e volto a garantire l'accesso a informazioni fruibili;
- 2) un secondo processo** di servizio dedicato a cittadini disoccupati/inoccupati/occupati, volto a garantire l'accessibilità a servizi di supporto all'incontro domanda/offerta di lavoro;
- 3) un terzo processo** di servizio dedicato a tutti i soggetti che esprimono un particolare bisogno di sostegno e volto a garantire l'accesso a misure di accompagnamento al lavoro flessibili, mirate e personalizzate.

Se ne deduce che in situazione di criticità e di risorse limitate è necessario articolare il livello di "presa in carico", quindi di aiuto che il servizio pubblico è in grado di corrispondere ad un utente, sulla base delle valutazioni implicite che le regole sociali (normativa nazionale e regionale) hanno recepito per la definizione e regolazione dei sostegni al reddito in situazioni di crisi/ transizione lavorativa.

Diversi sono gli elementi distintivi tra i processi 1 e 2 rispetto al processo 3.

Nei processi 1 e 2 il grado di aiuto che l'operatore del centro deve/può fornire all'utente è medio-basso, ed è quindi scarsamente presente l'elemento relazionale che lega il CPI con il soggetto, mentre è fondamentale il lavoro di *back-office* che rende esigibile la prestazione.

La presentazione al CPI da parte degli utenti è spontanea nei processi 1 e 2, cioè il servizio non esercita nessuna azione proattiva verso gli utenti, ma sono gli utenti che si rivolgono al centro per esercitare il loro diritto ad essere sostenuti in un percorso di ricerca del lavoro.

Il processo 3 (sostegno e accompagnamento) prevede al contrario la presa in carico del soggetto dopo la verifica della sua disponibilità ad intraprendere un processo di reimpiego/inserimento.

In questo caso è determinante la caratteristica di proattività che il centro per l'impiego deve necessariamente assumere ogni volta che si integra e relaziona con una politica nazionale e/o regionale, cioè il CPI è tenuto a chiamare i soggetti che territorialmente beneficiano di una politica e a stipulare un patto di servizio che formalizzi la relazione di reciproco impegno rispetto alla risoluzione della crisi lavoro.

E' allo stesso tempo il patto di servizio che regola diritti e doveri anche attraverso l'applicazione del regime sanzionatorio.

Attraverso la redazione condivisa di un piano d'azione prende forma la politica personalizzata di reimpiego/inserimento/inclusione, che prevederà misure coerenti rispetto ai bisogni espressi dalla persona e realizzabili attraverso gli strumenti, le procedure, le risorse economiche disponibili.

Nel caso del processo 3, l'accesso alla prestazione è garantita in relazione al bisogno espresso dal soggetto, oltre che in relazione a particolari condizioni di *status* e/o appartenenza a target anche individuati sulla base di scelte prioritarie, dei bisogni e delle emergenze territoriali.

Le prestazioni verso il sistema delle imprese

Dalla sperimentazione del Progetto QUES emerge che le prestazioni verso il sistema delle imprese costituiscono un elemento particolarmente critico dell'evoluzione dei servizi per una serie di ragioni solo indirettamente collegate ai livelli di competenze dei CPI.

In effetti si tratta di attività storicamente e culturalmente più lontane dalle esperienze dei CPI su cui è indispensabile intervenire per qualificare le prestazioni e per rendere esigibili i diritti espressi dai cittadini, tenendo comunque presenti una serie di vincoli oggi presenti nel sistema:

- il rapporto con il sistema delle imprese deve necessariamente prendere in considerazione i rapporti di "convenienza" e quindi i meccanismi

di incentivazione del lavoro che nel nostro paese sono distanti rispetto ai servizi (sono cioè più vicini ai meccanismi della defiscalizzazione del lavoro la cui gestione non impatta direttamente sui CPI);

- la promozione e il *marketing* verso le imprese non può essere considerata un'attività estranea rispetto alle scelte di politica industriale e di sviluppo locale, alle funzioni di gestione dell'innovazione e delle crisi che si manifestano in un determinato territorio;
- la funzione di ricerca e selezione di professionalità, generalmente richiesta da aziende medio-grandi, è gestita fondamentalmente da agenzie private e la possibilità di cooperare in un sistema aperto tra pubblico e privato o tra differenti sistemi pubblici è ancora una pratica poco consolidata.

Su questo tema, si stanno già realizzando esperienze significative che possono essere elette a buone prassi e assunte come riferimento per l'individuazione di procedure generalizzabili ¹⁴.

Rispetto alle prestazioni il Progetto Ques ha individuato tre possibili livelli di bisogno che l'impresa esprime e che corrispondono ad altrettanti processi di servizio:

- ***bisogno di informazione, relativa a normativa, contrattualistica, forme di incentivazione per le assunzioni;***
- ***bisogno di professionalità, l'azienda chiede personale più o meno qualificato da inserire (matching, preselezione, selezione);***
- ***bisogno di consulenza e supporto, l'azienda esprime un bisogno più complesso di accompagnamento attraverso servizi specialistici e integrati (gestione crisi, piani occupazionali complessi e temporalmente definiti, percorsi integrati di preselezione – formazione – tirocinio – assunzione).***

Nel paragrafo successivo sono presentate alcune schede di definizione dei LEP riferiti a cittadini e ad imprese.

¹⁴ A questo proposito le diverse iniziative di "avvicinamento" al mondo delle imprese attuate dalla Provincia di Verona rappresentano un caso emblematico.

Le schede sono state elaborate nell'ambito del progetto QUES nelle Regioni interessate dalla sperimentazione (tra cui il Veneto) e rappresentano un primo interessante esempio di "descrizione analitica dei LEP".

3.3. Ipotesi per la definizione di un repertorio delle prestazioni a livello nazionale

Dalla sperimentazione del progetto QUES è scaturita un'ipotesi di repertorio delle prestazioni che rappresenta una interessante base di partenza per ulteriori sviluppi della metodologia di definizione dei LEP.

Il repertorio è formulato sulla base della disaggregazione dei processi di servizio precedentemente illustrati e della loro ricomposizione rispetto al soddisfacimento della domanda di servizio espressa dagli utenti.

Le prestazioni individuate sono a loro volta organizzate in "aree" in ragione della finalità riconoscibile dall'utente e riconducibile al bisogno/diritto.

La disponibilità delle singole prestazioni garantisce la corrispondenza al livello essenziale determinato.

Allo stesso tempo alla prestazione sono associati elementi qualificanti descritti in termini di requisiti che fanno riferimento a parametri organizzativi, di processo e di disponibilità di competenze professionali.

Le Aree di prestazione rivolte ai cittadini sono cinque:

- A. accesso e valutazione;
- B. valutazione del caso individuale;
- C. mediazione per l'incontro della domanda e offerta;
- D. definizione di un progetto individuale di accompagnamento e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo;
- E. prestazioni integrate per il collocamento mirato.

QUES, sempre nell'ambito delle prestazioni che i servizi per il lavoro devono garantire in maniera uniforme su tutto il territorio nazionale, ha individuato tre ulteriori aree di prestazioni, che non si riferiscono

al cittadino, ma al "soggetto" impresa/datori di lavoro (anche se con riferimenti ancora generici).

Ciò in ordine a due principali motivi:

- le imprese hanno diritto ad esigere prestazioni in merito ad una serie di adempimenti che implicano l'interfacciarsi con i servizi per il lavoro, oltre che richiedere servizi specifici ai soggetti istituzionalmente preposti;
- le prestazioni rese alle imprese rendono di fatto esigibili le prestazioni ai cittadini, tanto da costituirne parte integrante.

Tali prestazioni sono:

- F. Accesso e informazioni (imprese e datori di lavoro);
- G. Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro;
- H. Gestione assunzioni obbligatorie.

Di seguito sono presentate le tabelle riepilogative delle prestazioni individuate dal Progetto QUES.

PRESTAZIONI VERSO I CITTADINI

Area di Prestazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Requisiti		
				Struttura	Relazione	
Area Prestazione A ** Accesso e informazione	Garantisce informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Garantisce accessibilità ed usabilità dei servizi e delle informazioni anche al fine della acquisizione della immediata disponibilità al lavoro.	Tutti i cittadini.	A1. Informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso.	Sito internet; punto di accoglienza.	Capacità di interpretare domande/ Bisogni.	Aggiornamento costante delle informazioni.
			A2. Informazioni e invio ad altri servizi territoriali quali formazione professionale, offerta formativa dei sistemi dell'istruzione di base e universitaria, servizi territoriali previdenziali, assistenziali e per la sicurezza sui luoghi di lavoro.	Bacheca per le opportunità formative e lavorative.	Capacità di rendere fruibili le informazioni.	Aggiornamento costante delle informazioni.
			A3. Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali.	Spazio attrezzato per auto-consultazione di materiali informativi, anche in lingua straniera.		Scouting continuo delle opportunità e aggiornamento.
			A4. Gestione immediata disponibilità (DID), altre liste e scheda anagrafica professionale.	Postazione attrezzata e riservata; banca dati.		Accertamento dei requisiti previsti dalla normativa; aggiornamento delle informazioni.

Area di Prestazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Requisiti		
				Struttura	Relazione	
Area Prestazione B ** Valutazione del caso individuale	Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro e dell'offerta di servizi disponibili, individuando l'area professionale (cod. professioni ISTAT) su cui orientare la ricerca di lavoro.	Soggetti che hanno rilasciato la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro. Soggetti beneficiari di ammortizzatori sociali o di altre misure di sostegno al reddito. Giovani in obbligo formativo.	B1. Colloquio informativo/orientativo (da colloquio di orientamento D.Lgs. n. 297/2002).	Postazione attrezzata e riservata.	Capacità di analisi dei bisogni.	Realizzazione di un colloquio individuale di orientamento entro tre mesi dalla D.I.D. - Dichiarazione di Immediata Disponibilità. Formalizzazione dell'offerta di servizi.
			B2. Convocazione dei lavoratori interessati per sottoporli ad un colloquio.	Postazione attrezzata e riservata.	Capacità di analisi dei bisogni.	Formalizzazione dell'offerta di servizi.
			B3. Organizzazione anagrafe regionale e predisposizione iniziative di orientamento.	Postazione attrezzata e riservata.	Capacità di analisi dei bisogni.	Formalizzazione dell'offerta di servizi.

Area di Prestazione	Finalità dell'area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Requisiti		Processo
				Struttura	Relazione	
Area Prestazione C** Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro	<p>Garantisce a tutti i cittadini, disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.</p>	<p>Soggetti che hanno rilasciato la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro.</p> <p>Soggetti beneficiari di ammortizzatori sociali o di altre misure di sostegno al reddito.</p> <p>Giovani in obbligo formativo (per assolvimento in apprendistato).</p>	<p>C1. Raccolta e diffusione <i>curriculum vitae</i>.</p> <p>C2. Ricerca e segnalazione delle <i>vacancies</i>.</p> <p>C3. Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contratto.</p> <p>C4. Avviamento a selezione presso P.A.</p>	<p>Postazione attrezzata; banca dati;</p> <p>collegamento con "Borsa del lavoro".</p>	<p>Capacità di analisi-valutazione di profili professionali.</p> <p>Capacità di intermediazione.</p>	<p>Aggiornamento costante delle informazioni.</p> <p>Verifica congruità dell'offerta.</p>

Area di Prestazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Requisiti		Processo
				Struttura	Relazione	
Area Prestazione D** Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo	<p>Garantisce l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.</p>	<p>Soggetti che hanno rilasciato la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro;</p> <p>soggetti beneficiari di ammortizzatori sociali o di altre misure di sostegno al reddito;</p> <p>giovani in obbligo formativo (per assolvimento in istruzione e formazione professionale)</p>	<p>D1. Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento lavorativo e tutoraggio <i>in itinere</i> dello stesso (stipula il PA).</p> <p>D2. Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.</p>	<p>Postazione attrezzata e riservata.</p> <p>Capacità progettuali e motivazionali.</p>	<p>Presentazione di proposte:</p> <p>non oltre quattro mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione nei confronti di adolescenti, giovani e donne in reinserimento lavorativo;</p> <p>non oltre sei mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione nei confronti di soggetti a rischio di disoccupazione di lunga durata.</p>	

Area di Prestazione	Finalità dell'area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Requisiti		
				Struttura	Relazione	Processo
Area Prestazione E ** Prestazioni integrate per il Collocamento Mirato (L. n. 68/99)	Garantisce le prestazioni definite nella normativa per il collocamento mirato al fine di valorizzare le capacità della persona e promuoverne l'inserimento lavorativo mobilitando la rete di servizi di supporto e le diverse competenze istituzionali.	Tutti i cittadini che rientrano nel target individuato dalla normativa (disoccupati disabili) con certificazione della condizione stessa rilasciata dai soggetti competenti, e che sono alla ricerca di lavoro.	E1. Iscrizione e colloquio specialistico ai sensi della L.n. 68/99 per la rilevazione delle abilità. E2. Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L.n. 68. E3. Accompagnamento al lavoro ai sensi della L.n. 68. E4. Gestione dell'elenco e della graduatoria del collocamento mirato e certificazione dello stato.	Postazione attrezzata.	Capacità psicodiagnostica, orientativa e formativa.	Aggiornamento delle graduatorie; gestione delle procedure amministrative; raccordo con la rete dei servizi preposti.
				Banca dati; collegamento con "Borsa del lavoro".	Capacità di analisi di profili professionali e intermediazione.	Aggiornamento costante delle informazioni e delle opportunità.
				Postazione attrezzata.	Capacità di analisi dei bisogni, di progettazione, di intermediazioni.	Monitoraggio degli avviamenti.
				Postazione attrezzata.		Aggiornamento delle graduatorie.

PRESTAZIONI VERSO LE IMPRESE E DATORI DI LAVORO

Area di Prestazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Requisiti		
				Struttura	Relazione	Processo
Area Prestazione F ** Accesso e Informazione	Garantisce informazioni circa le principali caratteristiche del mercato del lavoro, le diverse forme contrattuali, la normativa di riferimento, le politiche attive disponibili, gli incentivi per favorire le assunzioni, gli obblighi specifici di natura amministrativa e i servizi correlati. Garantisce accessibilità ed usabilità dei servizi e delle informazioni anche al fine di permettere la pubblicazione di <i>vacancies</i> .	Imprese e datori di lavoro in genere.	F1. Pubblicazione <i>vacancies</i> . F2. Accesso a informazioni su contrattualistica, incentivi e sgravi per le assunzioni.	Sito internet; postazione attrezzata; materiali informativi.	Capacità di interpretare domande/ bisogni.	Aggiornamento costante delle informazioni.
				Sito internet; postazione attrezzata; materiali informativi.	Capacità di rendere fruibili le informazioni.	Aggiornamento costante delle informazioni.

Area di Prestazione	Finalità dell'Area di Prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Struttura	Requisiti Relazione	Processo
Area Prestazione G ** Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro	Garantisce soluzioni personalizzate finalizzate alla qualificazione della domanda di lavoro (analisi del fabbisogno) e al miglioramento dell'efficacia dell'inserimento lavorativo.	Imprese e datori di lavoro in genere.	G1. Preselezione. G2. Avvio e gestione tirocini. G3. Avviamento a selezione Art. 16 P.A.	Postazione attrezzata; banca dati; collegamento con "Borsa del lavoro". Postazione attrezzata; banca dati. Postazione attrezzata; banca dati.	Capacità di analisi-valutazione di profili professionali; capacità di intermediazione. Capacità di analisi-valutazione di profili professionali.	Verifica delle segnalazioni/presentazioni delle candidature; aggiornamento costante delle informazioni. Scouting delle opportunità. Verifica condizione e requisiti.

Area di Prestazione	Finalità dell'area di prestazione	Destinatari	Prestazioni correlate	Struttura	Requisiti Relazione	Processo
Area Prestazione H ** Gestione assunzioni obbligatorie	Garantisce il supporto tecnico e amministrativo necessario per ottemperare agli obblighi della L. n. 68/99 per il collocamento mirato dei disabili.	Imprese e datori di lavoro in genere.	H1. Stipula e gestione convenzioni di programma per l'inserimento lavorativo. H2. Concessione esoneri. H3. Concessione compensazioni territoriali. H4. Sospensione degli obblighi del collocamento mirato. H5. Stipula e gestione convenzioni per l'inserimento lavorativo. H6. Stipula e gestione convenzione quadro per l'inserimento lavorativo nelle cooperative sociali. H7. Rilascio certificazioni di ottemperanza.	Postazione attrezzata.	Capacità di analisi dei bisogni. Aggiornamento del computo della quota di riserva. Gestione delle procedure amministrative. Raccordo con la rete dei servizi preposti.	

Come si può notare le tabelle recepiscono in modo particolare elementi standard delle prestazioni a differenza del modello adottato dalla Provincia di Verona che, come vedremo nel paragrafo successivo, pur recependo la metodologia complessiva per l'identificazione e l'analisi dei LEP, introduce una modalità di descrizione delle prestazioni essenziali soprattutto attraverso parametri riferiti alla tempistica e agli Atti negoziali che le prestazioni stesse devono assicurare

SEZIONE 4.

I LIVELLI ESSENZIALI DELLE PRESTAZIONI NEL PROGETTO QUES - VENETO

4.1. La ricognizione dei servizi pubblici per il lavoro in Veneto

In Veneto il Progetto QUES ha privilegiato il metodo della progettazione partecipata e a tal fine è stato istituito un Tavolo regionale composto da Regione, Province, Agenzia Veneto Lavoro, e le Agenzie Nazionali del Ministero del Lavoro Italia Lavoro e Isfol, con il compito di analizzare nel dettaglio i processi di servizio erogati dai singoli Centri per l'Impiego nelle diverse realtà provinciali ¹⁵.

L'analisi dei processi è stata condotta attraverso focus group tematici finalizzati all'analisi dei diversi processi di erogazione dei servizi adottati, con particolare attenzione alla rilevazione:

- dei servizi
- delle attività
- degli utenti beneficiari
- dei tempi di erogazione
- degli operatori coinvolti
- della strumentazione a disposizione

La rilevazione di tali elementi informativi per ciascuna provincia ha permesso la comparazione dei processi e l'evidenziazione di differenze metodologiche, organizzative, procedurali, potendo quindi distinguere le aree di competenza regionale e provinciale da quelle ministeriali.

¹⁵ Il Tavolo era composto dai seguenti soggetti:

REGIONE VENETO
ENTE VENETO LAVORO
PROVINCIA DI VENEZIA
PROVINCIA DI BELLUNO
PROVINCIA DI TREVISO
PROVINCIA DI VICENZA
PROVINCIA DI PADOVA

Il lavoro compiuto dal Tavolo Regionale è stato quindi concepito come contributo al dibattito nazionale sul tema delle prestazioni essenziali e dei modelli e metodi di misurazione delle stesse.

Nella documentazione resa disponibile dal Tavolo Regionale, le rilevazioni condotte nell'ambito del progetto Ques restituiscono una fotografia dei servizi erogati dai CPI che evidenzia processi di servizio sostanzialmente omogenei con alcune distinzioni provinciali che non risultano comunque significative rispetto alla garanzia di diritti / interessi da tutelare.

Di seguito sono riportati in sintesi alcuni dei principali esiti delle rilevazioni condotte dai diversi gruppi di lavoro coinvolti nel progetto Ques.

Le attività di riferimento selezionate a titolo esemplificativo sono

- l' Accoglienza
- l'Analisi del bisogno
- il Colloquio di orientamento
- l'Incontro D/O per lavoratori e imprese

Accoglienza

Dalla rilevazione condotta sul campo emerge che presso tutti i CPI veneti sono svolte le seguenti attività:

- informazione sui servizi offerti dai CPI;
- acquisizione della Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID);
- analisi dei bisogni degli utenti e stipula del Patto di Servizio;
- rinvio su appuntamento al colloquio di orientamento di primo livello e stesura del Piano di Azione Individuale (PAI).

Le informazioni fornite riguardano generalmente le opportunità offerte dal MdL e i servizi garantiti dal CPI.

Nella fase di accoglienza viene raccolta la disponibilità del cittadino al lavoro e viene sottoscritto il Patto di servizio.

Contestualmente vengono analizzati i bisogni occupazionali e, successivamente, per soggetti che presentano difficoltà di inserimento viene programmato un colloquio di orientamento per redigere il PAI.

Analisi del bisogno

Nella fase di **analisi del bisogno** viene raccolta la disponibilità dell'utente e sottoscritto il Patto di servizio (in alcuni Cpi il patto di servizio si delinea come una sorta di PAI, in quanto sono delineate le azioni che il cittadino si impegna ad attuare e sono definiti i ruoli e gli impegni del servizio).

Generalmente, in questa fase il cittadino viene informato sulle opportunità del MdL e vengono concordate le azioni da intraprendere per la ricerca attiva del lavoro (normalmente auto promozione e rinvio al servizio di incrocio d/o).

Qualora in questa fase vengano rilevate delle criticità, il servizio programma un colloquio di orientamento il cui output è il PAI (in alcune province questa prestazione è garantita a tutti i cittadini entro un tempo massimo di 30 giorni per i nuovi iscritti).

Colloquio di orientamento

Dalla rilevazione emerge che nella fase di orientamento, generalmente, viene analizzato il bisogno del cittadino e definito il PAI che può prevedere tre tipi di percorso.

Nel percorso A l'utente viene supportato nella ricerca autonoma di un lavoro e contestualmente inviato al servizio di incrocio d/o, oppure può essere concordato il sostegno all'inserimento lavorativo tramite un tirocinio o un percorso formativo.

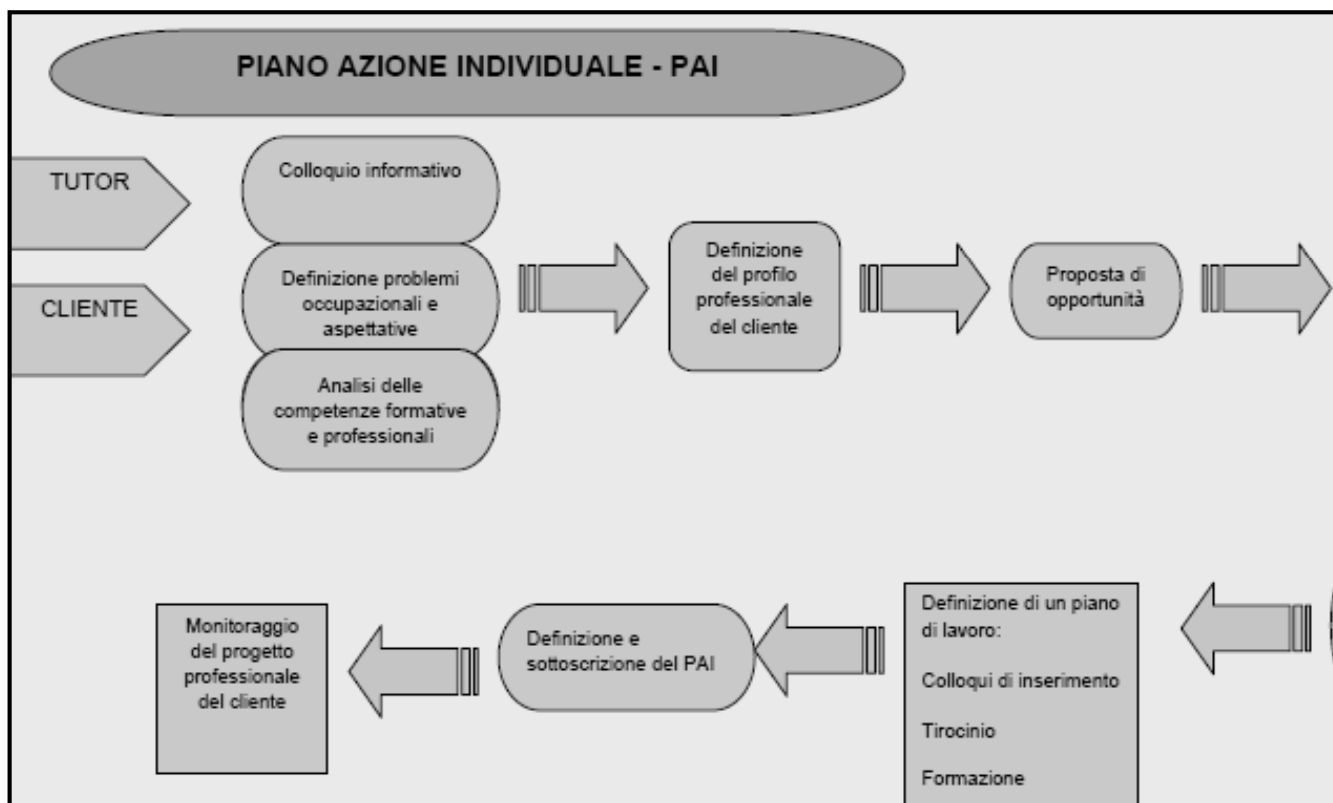
Nei percorsi B e C l'utente viene supportato nel suo percorso di inserimento con metodologie mirate e con l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa del MdL.

Di seguito la rappresentazione del percorso di orientamento Fig 1. e del processo di definizione del PAI (Fig.2).

Figura 1

Fonte: Regione Veneto – Gruppi di lavoro ricognizione e analisi servizi

Figura 2



Fonte: Regione Veneto – Gruppi di lavoro ricognizione e analisi servizi

Incontro D/O per cittadini e imprese

Le azioni attuate dai CPI per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, sono simili sia per il lavoratore che per l'impresa in tutte le province del Veneto.

Sostanzialmente vengono svolte le seguenti attività:

- verso le imprese:
 - raccolta domande
 - invio elenchi di preselezione
 - richiesta riscontro
- verso i cittadini:
 - possibilità di autocandidatura
 - servizio personalizzato di ricerca attiva del lavoro

- attività di matching

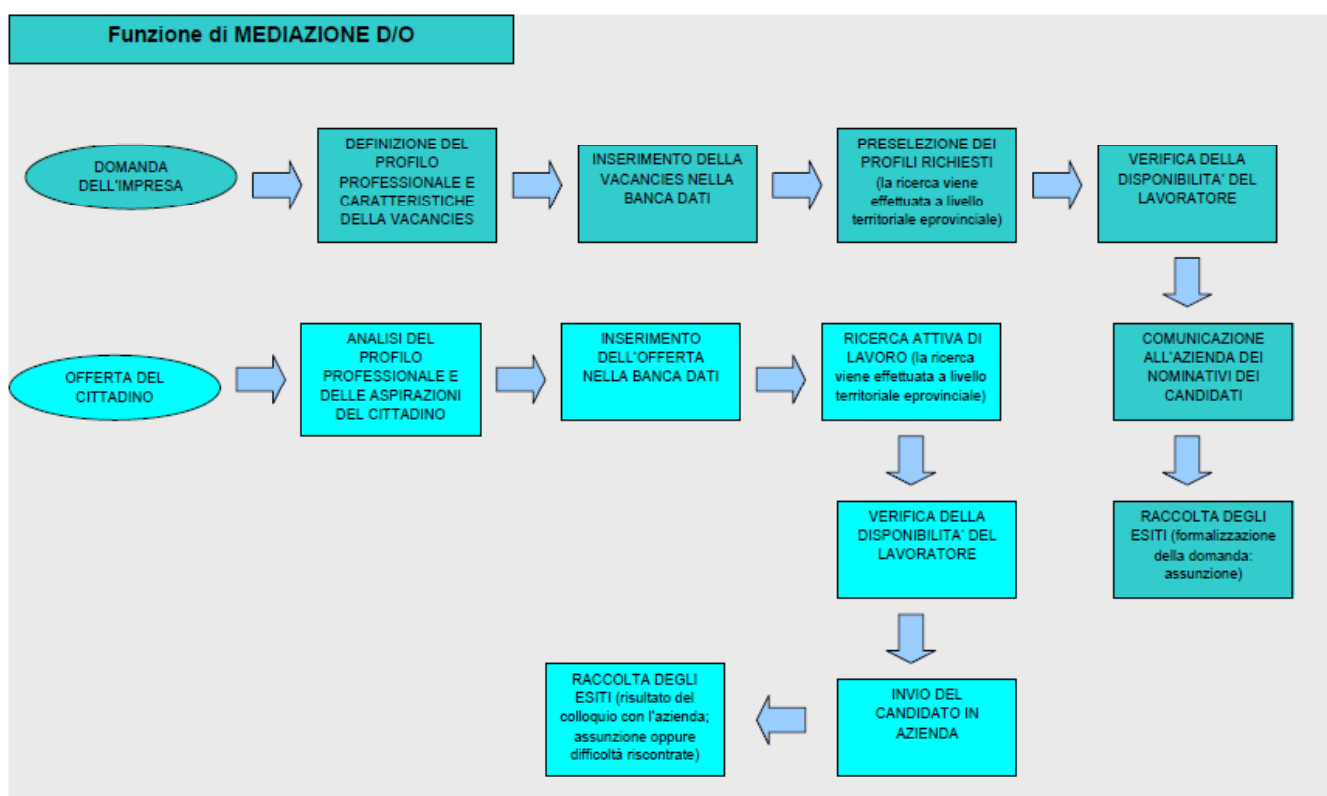
Per quanto concerne il servizio rivolto alle imprese, le differenze riscontrabili vertono sui tempi di invio delle liste da parte del CPI (Verona, Padova e Treviso: 3/5gg – Vicenza e Belluno: max 10gg).

Le criticità emerse dalla ricognizione svolta presso i CPI sono pressoché le stesse e riguardano generalmente la mancata compilazione da parte dell'azienda dell'apposito modulo sull'esito della selezione.

Va ricordato, inoltre, che tutti i CPI garantiscono un'attività di informazione e consulenza mirata alle imprese.

Di seguito la rappresentazione grafica che riassume le azioni rilevate nelle singole Province nello svolgimento delle attività tipiche di incontro D/O di lavoro (Fig.3)

Figura 3.



Fonte: Regione Veneto – Gruppi di lavoro ricognizione e analisi servizi

Collocamento mirato

Nell'ambito del Progetto QUES Veneto, particolare attenzione è stata dedicata all'erogazione del servizio per i cittadini disabili che non è risultata omogenea su tutto il territorio regionale.

Dall'analisi condotta sono stati riscontrati due differenti modelli organizzativi:

- un primo modello “centralizzato”, dove i CPI hanno un ruolo di primo contatto con l'utenza mentre tutte le altre funzioni vengono svolte da un servizio specialistico provinciale (è il caso delle province di Treviso, Rovigo e Verona);
- un secondo modello “decentrato”, dove i Cpi sono maggiormente attivi nelle attività di accompagnamento al lavoro, mentre il coordinamento provinciale risulta meno rilevante (è il caso delle province di Padova, Belluno, Venezia e Vicenza).

In ogni caso è utile ricordare che in tutte le province del Veneto, l'attività dei servizi per il collocamento mirato si realizza con un lavoro in rete tra i Servizi di Integrazione lavorativa (S.I.L), le aziende ULSS, i Servizi per l'impiego, le cooperative sociali, gli enti di formazione e le organizzazioni datoriali.

I CPI svolgono parte dell'attività connessa al collocamento mirato in collaborazione con i SIL, con i quali stipulano accordi di programma o protocolli di intesa, che regolano le attività di collaborazione, le rispettive funzioni, le modalità di coordinamento e i percorsi di inserimento dei cittadini.

Le fasi del processo di servizio “Collocamento mirato” sono così sintetizzabili:

- **Accoglienza**
 - erogazione di informazioni sul collocamento mirato;
 - accettazione della certificazione comprovante la disabilità dell'utente (rilasciata dalla Commissione Medica) e iscrizione nelle liste speciali;
 - o sottoscrizione della D.I.D e del Patto di Servizio.
- **Analisi del bisogno**
 - colloquio di analisi dei bisogni da parte dell'operatore CPI, valutazione delle capacità lavorative residue dell'utente e degli strumenti e delle prestazioni atte all'inserimento (normalmente in collaborazione con altri enti / servizi).

• Misure di accompagnamento

- adozione di misure di accompagnamento (stage, tirocini, azioni di tutoraggio e di supporto all'inserimento professionale) confacenti al fabbisogno specifico dell'utente ed elaborazione di un progetto personalizzato di inserimento che viene valicato dal comitato tecnico.

• Incrocio domanda/offerta

- avviamento al lavoro presso le aziende e le pubbliche amministrazioni soggette agli obblighi di assunzione.

Nell'ambito del servizio di incrocio d/o gli operatori svolgono le seguenti attività:

- **analisi delle scoperture ai sensi delle convenzioni attive ex art. 11/12 L68/99** (esame dei “prospetti informativi” nei quali, per obbligo di legge, le aziende indicano “il numero complessivo dei lavoratori dipendenti, il numero e i nominativi dei lavoratori computabili nella quota di riserva, nonché i posti di lavoro e le mansioni disponibili per i lavoratori”);
- **promozione del servizio presso le imprese** (gli operatori del CPI e del SIL effettuano congiuntamente le visite in azienda, al fine di individuare la “persona giusta al posto giusto”.

4.2. La definizione del concetto di prestazioni essenziali

L'aspetto qualificante del Progetto QUES Veneto è rappresentato dal fatto che l'analisi svolta sul campo ha consentito di ripensare l'offerta dei servizi per il lavoro “in relazione al soddisfacimento dei bisogni dei singoli individui portatori/beneficiari di interessi tutelati”¹⁶.

In questa prospettiva, il quadro generale che consente l'individuazione delle prestazioni si configura come un sistema multidimensionale i cui elementi cardine sono:

- i diritti civili e sociali, che originano le prestazioni;

¹⁶ Il base a questo approccio, infatti, le prestazioni essenziali trovano il loro pieno significato nell'affermazione di diritti che possono essere soddisfatti da strutture competenti e allo stesso tempo, nell'individuazione delle prestazioni: si afferma cioè la corrispondenza e la coerenza tra bisogni delle persone e natura delle prestazioni erogate.

- i bisogni delle persone destinatarie delle prestazioni.

E' quindi la valutazione del bisogno che determina il grado di aiuto che i servizi per il lavoro sono chiamati a "prestare" alle persone e che traduce un generico interesse tutelato dalla norma in un percorso individuale di accompagnamento al lavoro.

La valutazione del bisogno è intesa come attività di approfondimento della richiesta di aiuto espressa dall'utente che consente agli operatori del servizio di declinare un percorso di fruizione e chiama in causa la definizione di reciproche responsabilità e impegni,

Matrice occupabilità / autonomia

	Occupabilità (in relazione a età, scolarità, professionalità, altre barriere all'inserimento v/s mercato del lavoro locale)		
		Medio/alta occupabilità	Medio/bassa occupabilità
Autonomia nell'autopromozione nel mercato del lavoro	Medio/alta autonomia	1. focus su bisogno di informazioni	3. focus su bisogno di misure di rafforzamento e di supporto all'incontro D/O
	Medio/bassa autonomia	2. focus su bisogno di supporto all'incontro D/O	4. focus su bisogno di misure di accompagnamento e di inclusione

Fonte: Regione Veneto – Gruppi di lavoro ricognizione e analisi servizi

Come risulta dalla matrice, rispetto ai cittadini sono individuabili tre livelli di bisogno a cui le prestazioni devono corrispondere con il processo di servizio formalizzato nella normativa vigente in materia di MdL:

- un bisogno di informazione qualificata e accessibile;
- un bisogno di sostegno nella ricerca di lavoro;
- un bisogno di accompagnamento al lavoro che integri misure di politica attiva di natura orientativa, formativa e di pre-inserimento e che possa contestualmente prevedere il raccordo con altri soggetti erogatori di servizi specialistici.

Dal punto di vista normativo tali bisogni trovano precisi riscontri nella normativa, ad esempio quando le norme individuano:

- il "Diritto ad essere informati sulle concrete possibilità di inserimento lavorativo" (L. 236/93, Art. 6, c. 5 quater);
- la possibilità di "Accesso alle Banche dati e ad inserire le informazioni utili all'incrocio D/O" (D. L.gs, n. 276/2003; art. 15);
- la possibilità di "Accesso ad un servizio per

recepiti nel Patto di Servizio.

In questa logica, componenti essenziali dell'analisi del bisogno sono la valutazione dell'occupabilità del soggetto e la valutazione del grado di autonomia nell'autopromuoversi nel mercato del lavoro.

In base all'esperienza realizzata in Veneto, dall'incrocio delle due dimensioni già richiamate (occupabilità e autonomia) prende forma il quadro delle prestazioni corrispondenti.

La matrice che segue propone una rappresentazione schematica di questo approccio.

l'incrocio D/O di lavoro mediante proposta di un percorso di formazione o di riqualificazione o di altra misura che favorisca l'integrazione professionale" (D.Lgs n.181/2000 modificato dal D.Lgs 19 dicembre 2002 n.297; art. 3 comma 1 b).

In base a questo approccio il gruppo di lavoro regionale ha elaborato un modello descrittivo della gamma di prestazioni offerte ai cittadini e alle imprese (che individua, come vedremo meglio nel paragrafo successivo, l'attività, gli input, i tempi e gli strumenti standard delle diverse prestazioni):

Prestazioni da assicurare ai cittadini

Prestazione 1 - Rendere accessibili le informazioni e le opportunità

Prestazione 2 - Rendere accessibili i servizi di supporto all'incontro D/O (preselezione)

Prestazione 3 - Rendere accessibili i servizi di accompagnamento al lavoro

Prestazione 4 - Rendere accessibili i servizi di collocamento obbligatorio

Prestazioni da assicurare alle imprese

Prestazione 5 – Rendere accessibili i servizi di informazione

Prestazione 6 – Rendere accessibili i servizi di preselezione

Prestazione 7 – Rendere accessibili i servizi di accompagnamento e consulenza per le imprese

4.3. La rassegna dei LEP della Regione Veneto

Di seguito viene proposta una rassegna sintetica della descrizione delle prestazioni elaborate dal gruppo di lavoro regionale del Progetto QUES, già richiamate nel paragrafo precedente.

E' opportuno ricordare fin da ora che la rassegna dei LEP elaborata per la Provincia di Verona pur non differenziandosi sostanzialmente da quella illustrata di seguito, ha adottato una diversa classificazione delle prestazioni ed un diverso modello descrittivo delle stesse,

in considerazione della metodologia adottata che definisce i LEP sulla base di tre specifici indicatori: contenuto della prestazione, tempi di erogazione della prestazione, atto negoziale della prestazione (vedi Paragrafo 5. Linee guida per l'adozione dei LEP nella provincia di Verona).

Prestazioni da assicurare ai cittadini

Prestazione 1 - Rendere accessibili le informazioni e le opportunità

E' la prestazione garantita a tutti i cittadini per i quali le norme prevedono interessi tutelati. La prestazione comprende (**Scheda 1**) :

- l'accoglienza;
- l'analisi del bisogno (che genera come output la redazione del patto di servizio);
- l'accesso ai servizi informativi e di incrocio d/o in modalità autonoma o assistita.

Scheda 1

Accoglienza					
Input	Attività	microattività	out put	tempi standard	strumenti standard
Utente generico che si presenta al servizio	Reinvio e informazioni in autoconsultazione	Colloquio informativo iniziale	Accesso alle informazioni	contestuale	BD – pc – Carta dei Servizi

Accoglienza					
Input	Attività	microattività	out put	tempi standard	strumenti standard
Utente disoccupato/ inoccupato che si presenta al servizio	Certificazione stato di disoccupazione	Acquisizione did	Acquisizione status	contestuale	did
	Acquisizione liste	Scheda anagrafico professionale		contestuale	Scheda anagrafico professionale
		Aggiornamento BD		contestuale	
Utente convocato nei casi di mobilità e CIGS	Informazione su servizi disponibili e modalità di fruizione	Colloquio iniziale di informazione	Acquisizione Carta dei Servizi	contestuale	Carta dei servizi
	Colloquio individuale e analisi del bisogno	Prima rilevazione del bisogno in termini di autonomia e occupabilità	Patto di Servizio	Contestuale o su appuntamento (entro 1 mese)	Patto di servizio

Informazione (attività chiave)					
Input	Attività	microattività	out put	tempi standard	strumenti standard
Utente che in accoglienza è stato inviato al servizio informativo	Informazioni disponibili su offerta formativa, occasioni di lavoro, progetti attivi, stage/ tirocini, ...	Rende disponibili spazi e attrezzature per auto consultazione e per consultazione guidata (banche dati, bacheche, ...)	Acquisizione di informazioni	Libero accesso	Attrezzature, spazi, ..

Fonte: Regione Veneto – Gruppi di lavoro ricognizione e analisi servizi

Prestazione 2 – Rendere accessibili i servizi di supporto all'incontro D/O (preselezione)

E' la prestazione garantita a tutti i cittadini che hanno espressamente dichiarato la propria disponibilità ad essere avviati al lavoro e che, in relazione a opportunità occupazionali rilevate dal servizio,

vengono chiamati e preselezionati per l'occasione di impiego (**Scheda 2**).

La prestazione prevede l'analisi delle disponibilità in BD, la verifica dei requisiti richiesti dall'impresa, la verifica dell'effettiva disponibilità del candidato (attraverso colloquio in presenza o telefonico) e l'accesso a lista di preselezione da inviare all'azienda titolare della richiesta di professionalità.

Scheda 2

Supporto all'incontro D/O (attività chiave)					
Input	Attività	microattività	out put	tempi standard	strumenti standard
Utente che si è dichiarato disponibile impresa che esprime un fabbisogno	Preselezione	analisi delle disponibilità in BD, verifica dei requisiti richiesti dall'impresa, verifica dell'effettiva disponibilità del candidato (attraverso colloquio in presenza o telefonico) e accesso a lista di preselezione da inviare all'azienda titolare della richiesta di professionalità.	Avvio a selezione	4 gg dalla richiesta dell'azienda	Scheda rilevazione fabbisogni impresa

Fonte: Regione Veneto – Gruppi di lavoro ricognizione e analisi servizi

Prestazione 3 – Rendere accessibili i servizi di accompagnamento al lavoro

E' la prestazione garantita a tutti i cittadini per i quali le norme prevedono interessi tutelati e che in relazione ai bisogni rilevati o in relazione al tempo di permanenza nella condizione di disoccupazione (avendo cioè fruito delle prestazioni 1 e 2 e non avendo sostanzialmente modificato la propria condizione occupazionale) necessitano di misure di accompagnamento al lavoro (**Scheda 3**).

La prestazione si compone di:

- valutazione del caso e approfondimento del bisogno individuale (che genera come output

la redazione condivisa del piano d'azione individuale);

- attivazione di misure di accompagnamento che possono avere natura orientativa, formativa, professionalizzante, ecc.

E' altresì la prestazione garantita al cittadino disoccupato o inoccupato alla ricerca di lavoro (che ha caratteristiche professionali o vincoli personali/ ambientali che non gli permettono un immediato inserimento nel lavoro) che si presenta al servizio per il lavoro, anche tramite la collaborazione con altri servizi territoriali, per richiedere/ricevere sostegno nella ricerca del lavoro e al quale viene garantito un progetto di sostegno per migliorare le prospettive di inserimento o reinserimento lavorativo (codificato nel PAI).

Scheda 3

Orientamento di I livello - valutazione del caso					
Input	Attività	microattività	out put	tempi standard	strumenti standard
Utente su appuntamento individuale (attualmente in alcuni cpi viene garantito contestualmente, senza appuntamento)	Colloquio finalizzato all'approfondimento dell'analisi del bisogno	Colloquio individuale Analisi dei vincoli e delle disponibilità (Autonomia - Occupabilità)	Esplicitazione del bisogno ind.	entro 30 gg dalla rilevazione dello status	PAI

Misure di accompagnamento al lavoro (attività chiave)					
Input	Attività	microattività	out put	tempi standard	strumenti standard
Azioni concordate nel PAI	Attivazione delle misure previste nel PAI			Entro 3 mesi successivi	
	Eventuale relazione con altri soggetti territoriali erogatori di servizi	Stage - formazione - orientamento specialistico - tirocini	Realizzazione attività di rafforzamento / reinserimento		Monitoraggio delle azioni intraprese

Fonte: Regione Veneto – Gruppi di lavoro ricognizione e analisi servizi

Prestazione 4 - Rendere accessibili i servizi di collocamento obbligatorio

E' la prestazione garantita ai cittadini occupati, disoccupati o inoccupati, disabili, che si presentano al servizio per il lavoro, per iscriversi alla lista provinciale del collocamento mirato ai sensi della L. 68/99 (Scheda 4).

Scheda 4

Accoglienza					
Input	Attività	microattività	out put	tempi standard	strumenti standard
Utente che si presenta al servizio	Verifica requisiti e acquisizione documentazione	Acquisizione did	Acquisizione status	Contestuale	Did
		Scheda anagrafico professionale		Contestuale	Scheda anagrafico professionale
	Certificazione stato di disoccupazione	Aggiornamento BD		Contestuale	
	Informazione su servizi disponibili e modalità di fruizione	Colloquio iniziale informazione	Carta dei servizi	Contestuale	Carta dei servizi
	Colloquio individuale per analisi bisogno (cpi + sil)	Prima rilevazione del bisogno in termini di autonomia e occupabilità		Patto di servizio	Su appuntamento (entro 1 mese)

Misure di accompagnamento al lavoro					
Input	Attività	microattività	out put	tempi standard	strumenti standard
Piano d'inserimento	Nella relazione con comitato tecnico si definiscono le misure da attivare (tirocini, formazione, stage, incroci D/O)	Stage - formazione - orientamento specialistico - tirocini	Realizzazione attività di rafforzamento / inserimento	Entro 3 mesi successivi	Monitoraggio delle azioni intraprese

Fonte: Regione Veneto – Gruppi di lavoro ricognizione e analisi servizi

Prestazioni da assicurare alle imprese

Per quanto riguarda i servizi alle imprese è necessario premettere che alla luce dell'attuale normativa, questi si configurano prioritariamente "come servizi strumentali all'attivazione di occasioni di impiego" (in riferimento ai bacini/target di utenti che i CPI hanno in carico).

Le prestazioni rese alle imprese, in sostanza, sono speculari alla erogazione delle prestazioni verso i cittadini, più che a vere e proprie attività di servizio mirate.

Pur partendo da questo presupposto il gruppo di lavoro della Regione Veneto ha identificato i bisogni espressi dal sistema delle imprese, cui far corrispondere alcune

prestazioni essenziali:

- bisogni di informazione mirata (incentivi e agevolazioni per le assunzioni, contrattualistica, normativa MdL);
- bisogni di supporto nella ricerca del personale.

Prestazione 5 - Rendere accessibili i servizi di informazione

E' la prestazione garantita alle imprese che si rivolgono ai Centri per l'Impiego, spontaneamente o in seguito all'attività di promozione, per richiedere servizi informativi relativamente al mercato del lavoro, alle forme contrattuali, alla normativa di riferimento, agli incentivi per le assunzioni (**Scheda 5**).

Scheda 5

Misure di accompagnamento al lavoro					
Input	Attività	microattività	out put	tempi standard	strumenti standard
Richieste dell'impresa autonoma e/o in seguito ad attività di promozione/marketing/comunicazione	Accesso a informazioni utili per le imprese	Servizi dedicati alle imprese - contrattualistica - agevolazioni e incentivi per target - adempimenti L.68/99	Erogazione informazione	Contestuale per richieste semplici entro 3 gg richieste complesse	Carta dei servizi v/s imprese

Fonte: Regione Veneto – Gruppi di lavoro ricognizione e analisi servizi

Prestazione 6 – Rendere accessibili i servizi di preselezione

E' la prestazione garantita alle imprese che si rivolgono al Centro per l'Impiego per soddisfare il proprio fabbisogno di personale (**Scheda 6**).

Le aziende possono arrivare alla preselezione con una richiesta spontanea, provenendo da altri servizi oppure grazie all'attività di promozione svolta dai Centri stessi. Il rapporto di servizio tra impresa e centro impiego può essere codificato in un patto di servizio aziendale.

Scheda 6

Preselezione – matching (attività chiave)					
Input	attività	microattività	Out put	tempi standard	strumenti standard
Richieste dell'impresa autonoma e/o in seguito ad attività di promozione/marketing/comunicazione	Preselezione / matching	Analisi fabbisogni professionali e caratteristiche dei candidati	Presentazione lista di candidature disponibili	Entro 4 giorni dalla richiesta	Format di richiesta (analisi fabbisogni)
		Analisi delle candidature disponibili in BD			
		Verifica delle disponibilità individuali			
		Eventuale ricerca allargata (avvisi pubblici – autocandidature, ..)			

Fonte: Regione Veneto – Gruppi di lavoro ricognizione e analisi servizi

Prestazione 7 – Rendere accessibili i servizi di accompagnamento e consulenza per le imprese

di servizi integrati di formazione, preselezione, attivazione di strumenti di facilitazione dell'inserimento lavorativo, anticipazione e gestione delle situazioni di crisi (**Scheda 7**).

Scheda 7

Sono garantite alle imprese servizi di consulenza specialistica e di sostegno per la predisposizione

Consulenza spec. – Collocamento obbligatorio (L. 68/99)					
Input	attività	microattività	out put	tempi standard	strumenti standard
Norma di legge su prospetti informativi	Analisi e verifica prospetti informativi	Verifica informazioni anagrafiche azienda Verifica dati contenuti	Certificazione assolvimento obbligo	Da norma entro	Banca dati
Richieste dell'impresa di esonero parziale/compensazione territoriale/riconoscimento disabile in forza	Verifica i requisiti	Comunica l'esito della risposta	Almeno 3 mesi	Bd	richieste dell'impresa di esonero parziale/compensazione territoriale/riconoscimento disabile in forza

Consulenza spec. - Avvio tirocini (L. 196/)					
Input	attività	microattività	out put	tempi standard	strumenti standard
Richiesta dell'impresa di inserimento in tirocinio	Avvio e gestione tirocinio	Stipula Convenzione	Preselezione e avvio tirocinio	Entro 10 gg	Format convenzione (L.196) Format progetto formativo (L.196)
		Eventuale preselezione			
		Stipula progetto formativo			
		Tutoraggio e monitoraggio percorso			
		Gestione procedurale e amministrativa			

Consulenza spec. – Outplacement

Input	attività	microattività	out put	tempi standard	strumenti standard
Richiesta dell'impresa/ organizzazioni sindacali in seguito a crisi aziend.	Assistenza alla gestione processi di ricollocazione	Convocazioni / accoglienza Colloquio di orientamento Supporto all'incontro d/o Preselezione	Ricollocazione		Processo assimilabile dall'esperienza PARI

Fonte: Regione Veneto – Gruppi di lavoro ricognizione e analisi servizi

Una volta definita la rassegna dei LEP sperimentabili in Veneto, il Progetto QUES si è concluso con una serie di indicazioni operative tese a rafforzare il sistema complessivo di erogazione dei servizi pubblici per il lavoro.

Tali indicazioni sono così sintetizzabili:

- potenziare al massimo i servizi di promozione dell'informazione con attenzione alla fruibilità e accessibilità degli strumenti e dei mezzi messi a disposizione (anche attraverso operatori dedicati in modo specifico a questa funzione);
- concentrare le energie e le risorse sui soggetti più deboli del MdL, sui quali è necessario intervenire con percorsi di accompagnamento al lavoro più complessi (non solo con i servizi di incrocio domanda e offerta e di preselezione);
- cominciare ad agire secondo logiche preventive che identifichino target a rischio (o maggiormente a rischio), anticipando strumenti di politica attiva (in questa logica risulta fondamentale la capacità di programmazione strategica delle priorità su cui intervenire e l'adozione di strumenti e metodi per la comprensione in tempo reale delle dinamiche del mercato del lavoro locale);
- codificare i percorsi di presa in carico con la standardizzazione degli strumenti quali PATTO DI SERVIZIO e PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE, a livello nazionale e regionale (ad oggi questi strumenti, se pur largamente simili, sono frutto di prassi operative che necessitano di definizioni condivise e di una regolamentazione specifica, che ne definisca chiaramente la correlazione con le prestazioni essenziali);
- rendere disponibile un sistema di monitoraggio, verifica e tracciabilità dei percorsi di presa in carico (molte delle azioni realizzate dai CPI non sono attualmente rintracciabili e monitorabili per l'assenza di sistemi univoci di codifica delle informazioni rilevanti);
- sostenere lo sviluppo delle competenze

e adeguare il numero delle risorse umane dedicate ai servizi, soprattutto dove si prevede un allargamento dei bacini di utenza;

- ricomporre la nozione dello status di disoccupazione attraverso una codificazione omogenea in ambito nazionale sull'acquisizione, perdita e sospensione dello status stesso.

SEZIONE 5.

MODELLO DI DEFINIZIONE DEI LEP NELLA PROVINCIA DI VERONA

5.1. Significato, finalità e caratteristiche dei LEP nella Provincia di Verona

Come è già stato ricordato in premessa, la Provincia di Verona con il Progetto Piano di miglioramento ha voluto affrontare la questione dei LEP con la finalità di adottare un ulteriore dispositivo in grado di assicurare la qualità dei servizi resi ai cittadini e alle imprese

A partire da questo presupposto il Settore Politiche Attive della provincia di Verona ha richiamato la necessità di sviluppare una riflessione, e di attuare iniziative conseguenti, in merito al significato, alla valenza e allo stato dell'arte dei "Livelli Essenziali delle Prestazioni" (LEP) come prerequisito fondamentale per la razionalizzazione e il miglioramento complessivo del sistema di erogazione dei servizi pubblici e privati della rete territoriale

Il significato implicito di tale esigenza era rappresentato dalla consapevolezza:

- che le diverse iniziative attuate o in corso di attuazione in tema di qualità dei servizi dovessero essere adeguatamente monitorate, valutate e riallineate intorno al concetto chiave di "Livello Essenziale delle Prestazioni" (LEP) anche considerando gli aspetti normativi e le implicazioni che ne derivavano sul versante dei diritti civili e sociali;
- che in assenza di un quadro concettuale di riferimento chiaro e condiviso intorno al tema dei LEP (soprattutto dal punto di vista normativo), si corresse il rischio di procedere alla attuazione di iniziative tecnicamente apprezzabili, ma non riconducibili ad un quadro di riferimento esaustivo e condiviso.

In sostanza la riflessione proposta coglieva alcuni aspetti essenziali riferiti al dibattito sui processi evolutivi che interessano i servizi per il lavoro sul versante dei diritti civili e sociali; diritti che un cittadino può esercitare nei confronti dei servizi di pubblica utilità esigendo da questi prestazioni.

In questa prospettiva lo sviluppo del sistema dei LEP

dei servizi per il lavoro della Provincia di Verona doveva quindi essere contrassegnato dalla individuazione delle prestazioni esigibili da parte dei cittadini, nonché delle prestazioni connesse o derivanti da esigenze sociali e professionali specifiche (ad esempio quelle espresse dal mondo delle imprese).

Pur tenendo conto del fatto che la Provincia di Verona si era già dotata di una prima ipotesi di definizione dei LEP, (vedi Progetto QUES realizzato da Italia Lavoro in collaborazione con la Provincia di Verona nell'anno 2008) era comunque necessario rivisitare i dispositivi fin qui adottati tenendo conto di alcune fondamentali variabili:

- la definizione dei diritti esigibili/bisogni dei diversi target di utenza che fruiscono dei servizi;
- le misure di intervento da adottare per far fronte a tali diritti in modo efficace;
- le direttrici di ordine contenutistico e metodologico per l'innovazione dei servizi;
- le condizioni organizzative e di servizio per l'attuazione delle misure di intervento identificate.

Per la Provincia di Verona si aprivano così una serie di questioni e di problematiche a cui il modello dei LEP illustrato nelle pagine ha tentato di fornire un contributo in termini di analisi e di proposta:

- Come definire i LEP dei Servizi per il lavoro e in base a quale approccio metodologico?
- A quali e quanti servizi e relativi target di utenza estendere i LEP tenendo conto del concetto di esigibilità e delle sue possibili diverse interpretazioni?
- Come creare le premesse per un'effettiva implementazione dei LEP presso tutti i CPI del territorio e le strutture private accreditate che si caratterizzano per un significativa diversificazione dei livelli di prestazione nella erogazione dei servizi?

Tali domande, nell'ambito dei servizi per il lavoro erogati nella Provincia di Verona, assumevano particolare rilievo in quanto, per la prima volta dopo anni di "sperimentazioni" a livello nazionale, l'ambito di attenzione non era più rappresentato dalle sole modalità di progettazione e funzionamento dei servizi (standard di qualità), ma anche dalle esigenze e dai bisogni dei cittadini e delle imprese che legittimamente hanno il diritto di fruire di un'offerta di servizi adeguata.

Di fatto la prestazione intesa come "attività esercitata

da un soggetto pubblico, sulla base di competenze, conoscenze e capacità specifiche atte a soddisfare l'interesse e/o il bisogno di un soggetto titolare di un diritto", modifica profondamente gli ambiti di progettazione e gestione dei servizi i cui risultati diventano "gli esiti della prestazione" in termini di cambiamento di status del soggetto che ne fruisce e i concreti benefici assicurati al cliente.

In sostanza l'assunto di base da cui partire è che, se da un lato è "obbligatorio" definire le prestazioni da garantire in tutti i servizi, dall'altro è necessario riposizionare la logica, la cultura e le dinamiche che ispirano la progettazione, l'erogazione e la valutazione dei servizi in funzione dei reali bisogni espressi dal mercato del lavoro.

Partendo da queste considerazioni il "Modello dei LEP" presentato in questo paragrafo è stato elaborato attraverso una approfondita e dettagliata attività di indagine del quadro informativo e concettuale LEP.

Va inoltre ricordato che il modello è stato definito tenendo conto dei risultati di una ricognizione condotta sul campo presso i CPI e presso i partner privati della rete territoriale dei servizi (si veda in proposito l'Allegato 3. e 4. alla presente pubblicazione).

Il modello definisce cinque aree di prestazioni rivolte ai cittadini e due aree di prestazioni rivolte alle imprese, in relazione alle quali assicurare i Livelli Essenziali delle Prestazioni in base alla normativa vigente.

Cittadini

- **Accesso e Informazione**
- **Valutazione del caso individuale**
- **Mediazione per l'incontro domanda e offerta**
- **Definizione di un progetto individuale di accompagnamento e sostegno all'inserimento lavorativo**
- **Prestazioni integrate per il collocamento mirato**

Imprese

- Accesso e Informazioni imprese e datori di lavoro

- Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro

L'architettura complessiva del Modello si caratterizza per i seguenti elementi costitutivi:

- rassegna LEP Cittadini
- rassegna LEP Imprese
- requisiti organizzativi per garantire i LEP;
- Scheda di controllo delle prestazioni rese ai clienti
- Dispositivo di Accreditamento finalizzato all'osservanza dei LEP

Tali elementi costitutivi sono ampiamente illustrati nei paragrafi successivi.

5.2. I LEP per i cittadini

In questo paragrafo viene presentata la rassegna dei LEP che la provincia di Verona intende garantire ai cittadini.

I LEP sono riferiti alle seguenti Aree di prestazione:

- Area - Accesso e Informazione
- Area - Valutazione del caso individuale
- Area - Definizione del Progetto Individuale di accompagnamento all'inserimento lavorativo
- Area - Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro
- Area - Gestione del collocamento mirato

Per ciascuna Area di prestazione sono indicati:

- il Servizio di riferimento della prestazione descritto nella Carta dei Servizi per il lavoro
- i destinatari delle prestazioni
- la fonte normativa di riferimento delle prestazioni
- le prestazioni tipiche dell'Area
- le tipologie di indicatori della prestazione:
 - Indicatore 1. Contenuto della prestazione (Che cosa garantire al cliente)
 - Indicatore 2. Tempistica della prestazione (In quali tempi garantire la prestazione)
 - Indicatore 3. Atto contrattuale della prestazione (Con quali risultati/ prodotti)

5.2.1. AREA - ACCESSO E INFORMAZIONE

La prestazione è riconducibile al Servizio di Accoglienza, Informazione ed Autoconsultazione della Carta dei Servizi per il lavoro della Provincia di Verona.

DESTINATARI	FONTE NORMATIVA
Tutti i cittadini con bisogni di natura occupazionale e formativa	D. lgs 297/2002 D. lgs 276/2003

LIVELLO ESSENZIALE DELLE PRESTAZIONI

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
RICEVIMENTO E INFORMAZIONE	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito il ricevimento dell'utente presso uno spazio dedicato ed un colloquio breve con un operatore qualificato finalizzato all'analisi preliminare del problema della persona e alla erogazione di prime informazioni per la soluzione del problema professionale da affrontare</p>	<p>All'utente è garantito: - un tempo atteso di 10 minuti con appuntamento; - un tempo atteso di 30 minuti senza appuntamento; - un tempo minimo di 10 minuti per il ricevimento ed il colloquio breve; - un tempo per l'autoconsultazione concordato con l'operatore in base agli orari di apertura e chiusura della struttura di erogazione</p>	<p>E' garantita la disponibilità di uno spazio dedicato al ricevimento dell'utente.</p> <p>E' garantito uno spazio attrezzato per l'autoconsultazione.</p> <p>E' garantita la fruizione di informazioni di base in merito a: - gamma dei servizi e delle prestazioni offerte dalla struttura di erogazione; - strutture di servizi per il lavoro pubbliche e private del territorio e relativa offerta di servizi e prestazioni.</p>	<p>Il ricevimento è lo spazio logistico e temporale riservato alle persone che si rivolgono ai Servizi per l'Impiego (SPI). Presso tale spazio deve essere garantita la prima accoglienza dell'utente finalizzata all'analisi preliminare del bisogno della persona e alla verifica dell'effettiva competenza del Centro per l'Impiego (CPI) o di altro soggetto accreditato ad affrontare il problema posto. Nella fase di prima accoglienza devono essere fornite le informazioni di base che consentono all'utente di orientarsi nella scelta dei servizi per il lavoro disponibili in ambito territoriale.</p>

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
<p>COLLOQUIO PRELIMINARE A VALENZA ORIENTATIVA</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito un colloquio preliminare con un operatore qualificato, finalizzato alla valutazione del bisogno della persona, alla illustrazione dei servizi fruibili per la soluzione del problema professionale e alla sottoscrizione da parte dell'utente dell'impegno formale a fruire dei servizi disponibili</p>	<p>All'utente è garantito un colloquio preliminare a valenza orientativa della durata di 50 minuti</p>	<p>E' garantita la fruizione di informazioni dettagliate in merito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gamma dei servizi e delle prestazioni offerte dalla struttura di erogazione (Carta dei servizi e Livelli Essenziali delle Prestazioni); - strutture di servizi per il lavoro accreditate del territorio e relativa offerta di servizi; - modalità e procedure che assicurano l'accesso e la fruizione dei servizi per il lavoro disponibili (es.: Dichiarazione di Immediata Disponibilità, Scheda anagrafica - professionale, Patto di Servizio) <p>E' garantita la Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID) dell'utente ad intraprendere un percorso di riqualificazione professionale o l'adesione ad una proposta di lavoro congruo, contenente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la sottoscrizione degli impegni assunti dall'utente; - la sottoscrizione degli impegni assunti dai SPI 	<p>Il colloquio preliminare è una prestazione fondamentale che consente di analizzare in prima battuta la domanda dell'utente, di prospettare un percorso di ricerca attiva del lavoro e di ottenere dall'utente la Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID) ad accedere ai servizi disponibili e a promuoverne e diffondere i propri dati anagrafici e professionali.</p>

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
INSERIMENTO IN BANCA DATI DELLA SCHEDA ANAGRAFICA - PROFESSIONALE	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito l'inserimento nella banca dati in dotazione alla struttura dei dati essenziali che consentono all'utente di fruire dei servizi per il lavoro disponibili (nei casi in cui l'utente abbia rilasciato la Dichiarazione di Immediata Disponibilità).</p>	<p>All'utente è garantita la compilazione della scheda anagrafica e il relativo inserimento in banca dati in un tempo di 15 minuti</p>	<p>E' garantita la produzione della Scheda anagrafica - professionale dell'utente inserita in banca dati, contenente le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> -dati anagrafici (dati personali, residenza, domicilio, recapiti); -dati amministrativi (ad esempio: assolvimento obbligo formativo, stato occupazionale, iscrizione a liste speciali); -dati curricolari (ad esempio: titolo di studio, esperienze di lavoro, competenze acquisite, propensioni, disponibilità, etc.); - nome e cognome dell'operatore, luogo, ora e data di inserimento in banca dati. 	<p>L'inserimento in banca dati della Scheda anagrafica - professionale è una procedura fondamentale che consente di archiviare i dati dell'utente in vista dell'utilizzo / diffusione di informazioni fondamentali per favorirne la riqualificazione e/o l'inserimento lavorativo</p>
	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI)</p>	<p>E' garantita la stipulazione del Patto di servizio (nel caso il colloquio preliminare abbia come esito la Dichiarazione di Immediata Disponibilità), inteso come atto vincolante contenente le informazioni essenziali in merito agli impegni reciproci assunti dall'utente e dai SPI per l'attuazione di un percorso concordato di ricerca attiva del lavoro</p>	<p>All'utente è garantita la stipulazione del Patto di Servizio nei 50 minuti previsti per lo svolgimento del colloquio preliminare</p>	<p>E' garantita la stipulazione del Patto di servizio contenente gli impegni reciproci assunti dall'utente e dai SPI</p>	<p>Il Patto di Servizio è l'atto negoziale fondamentale con cui l'utente e i SPI si impegnano a realizzare iniziative mirate di inserimento lavorativo o di riqualificazione professionale o di altra misura atta a favorire l'integrazione lavorativa in vista di una periodica proposta formale di lavoro</p>
STIPULA DEL PATTO DI SERVIZIO					

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
RINVIO AI SPI INTERNI / ESTERNI ALLA STRUTTURA DI EROGAZIONE	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito il rinvio ai Spi considerati più adeguati, tramite appuntamento con un operatore identificato e relativo invio degli atti e della documentazione utile ai fini della presa in carico dell'utente</p>	<p>All'utente è garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo di due giorni lavorativi per la definizione di data e ora appuntamento con l'operatore dei servizi identificati - un tempo di 15 giorni per l'accesso da parte dell'utente ai servizi identificati 	<p>E' garantita la produzione della Scheda appuntamento per l'utente contenente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - data e ora dell'appuntamento; - denominazione, indirizzo e numero telefonico della struttura di servizio; - nominativo dell'operatore cui fare riferimento. <p>E' garantita la disponibilità di una copia del Patto di Servizio da consegnare all'utente e di una copia da trasmettere ai SPI presso i quali è stato operato l'eventuale rinvio.</p>	<p>Il rinvio dell'utente, a seguito del colloquio preliminare, rappresenta un momento cruciale di inserimento nel ciclo di fruizione dei servizi considerati più adeguati ad affrontare il problema professionale della persona. Considerata la necessità di giungere alla definizione di un Piano di Azione Individuale (per gli utenti che ne abbiano necessità e che abbiano sottoscritto il Patto di Servizio) l'utente dovrà fruire della prestazione "Analisi del Caso Individuale".</p> <p>Tale prestazione, infatti, è da considerarsi essenziale per giungere alla definizione di un percorso professionale e/o formativo a supporto dell'inserimento lavorativo.</p>

5.2.2. AREA – VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE

La prestazione è riconducibile al Servizio di Consulenza orientativa della Carta dei Servizi per il lavoro della Provincia di Verona.

DESTINATARI	FONTE NORMATIVA
Tutti i cittadini con bisogni di natura occupazionale e formativa	<p>D. lgs 297/2002</p> <p>D. lgs 276/2003</p>

LIVELLO ESSENZIALE DELLE PRESTAZIONI

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
<p>RICEVIMENTO E INFORMAZIONE</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito il ricevimento dell'utente presso uno spazio dedicato allo svolgimento di un colloquio approfondito con un operatore qualificato.</p>	<p>All'utente è garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo di accesso alla prestazione di 15 giorni dalla stipula del Patto di servizio (vedi LEP Accesso e Informazione); - un tempo di attesa di 10 minuti con appuntamento (non è previsto l'accesso alla prestazione senza appuntamento); - un colloquio informativo breve della durata di 10 minuti 	<p>E' garantita la disponibilità di uno spazio dedicato al ricevimento dell'utente</p> <p>E' garantita la fruizione di informazioni essenziali che consentano all'utente di comprendere e condividere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - finalità della prestazione; - impegni da assumere; - modalità e tempi di attuazione della prestazione. <p>E' garantita la fruizione di informazioni disponibili anche in autoconsultazione o in modalità assistita, in merito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - offerte di lavoro a livello locale e regionale; - offerta di istruzione e formazione nelle diverse tipologie previste; - normativa del lavoro e contrattualistica (principali provvedimenti di politica attiva del lavoro, tipologie contrattuali, incentivi alle assunzioni, sussidi e sostegno alla disoccupazione, aspetti previdenziali); - servizi territoriali previdenziali e assistenziali e relative modalità di accesso; - benefici previsti dalla L. 68/99 (per i cittadini diversamente abili). 	<p>Il ricevimento è lo spazio logistico e temporale riservato alle persone che intendono valutare il loro caso individuale. Nella fase di analisi del caso individuale si deve supportare che l'utente abbia già sottoscritto il Patto di Servizio e ricevuto le informazioni necessarie in merito all'offerta dei servizi disponibili</p>

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
COLLOQUIO APPROFONDITO A VALENZA ORIENTATIVA	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito lo svolgimento di un colloquio approfondito a valenza orientativa nel corso del quale viene analizzato il grado di occupabilità della persona e concordato in prima battuta un percorso personalizzato di fruizione dei SPI considerati più adeguati alla soluzione del caso analizzato</p>	<p>All'utente è garantito un colloquio approfondito della durata di 50 minuti.</p> <p>Nei casi più problematici all'utente sono garantiti due colloqui approfonditi della durata di 50 minuti ciascuno</p>	<p>E' garantita la produzione di una "Scheda esito colloquio" da utilizzare per la definizione del Piano d'Azione Individuale (PAI).</p>	<p>Il colloquio approfondito ha finalità orientative e deve consentire all'utente un supporto qualificato nella scelta del percorso professionale e/ o formativo considerato più adeguato a favorire la riconversione professionale e/o l'inserimento lavorativo.</p> <p>Tale colloquio è da considerarsi preliminare alla definizione del Piano di Azione Individuale (per gli utenti che necessitano di particolari misure di sostegno all'inserimento lavorativo) o alla promozione e diffusione della candidatura ad un posto di lavoro (per gli utenti in possesso delle caratteristiche e dei requisiti atti a ricoprire la posizione di lavoro richiesta).</p>

5.2.3. AREA - DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

La prestazione è riconducibile ai Servizi di Consulenza orientativa e di Accompagnamento della Carta dei Servizi per il lavoro della Provincia di Verona.

DESTINATARI	FONTE NORMATIVA
Tutti i cittadini disoccupati o inoccupati alla ricerca di un lavoro le cui caratteristiche personali e professionali rendono necessario il sostegno all'inserimento lavorativo.	<p>D. lgs 297/2002</p> <p>D. lgs 276/2003</p>

LIVELLO ESSENZIALE DELLE PRESTAZIONI

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
RICEVIMENTO E INFORMAZIONE	Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)		<p>All'utente è garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo di accesso alla prestazione di 15 giorni dall'Analisi del Caso Individuale (vedi LEP Analisi del caso individuale); - un tempo di attesa di 10 minuti con appuntamento (non è previsto l'accesso alla prestazione senza appuntamento); - un colloquio informativo breve della durata di 10 minuti 	<p>E' garantita la disponibilità di uno spazio dedicato al ricevimento dell'utente.</p> <p>E' garantita la fruizione di informazioni essenziali che consentano all'utente di comprendere e condividere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - finalità della prestazione; - impegni da assumere; - modalità di definizione e tempi di attuazione della prestazione. 	<p>Il ricevimento è lo spazio logistico e temporale riservato alle persone rinviate da altri servizi che si rivolgono ai SPI per definire e attuare il PAI. Nel corso del ricevimento deve essere garantita la fruizione di informazioni dettagliate in merito agli impegni reciproci che l'utente e gli SPI devono assumere per l'attuazione del Piano di Azione Individuale (PAI)</p>
	Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)	<p>E' garantito il ricevimento dell'utente rinviato da altri servizi, presso uno spazio dedicato e la fruizione di informazioni relative alle modalità e ai tempi di definizione e attuazione del Piano di Azione Individuale (PAI)</p>			
	Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)				

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
DEFINIZIONE E CONDIVISIONE DEL PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE (PAI)	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito un percorso di fruizione di una gamma di prestazioni e misure personalizzate concordate tra l'utente che abbia rilasciato Dichiarazione di Immediata Disponibilita (DID) e stipulato il Patto di Servizio con i SPI</p>	<p>All'utente è garantita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la predisposizione del PAI in un tempo di 50 minuti; - l'offerta, almeno due volte nell'arco di un anno di un lavoro congruente o di misure personalizzate atte a favorire l'inserimento lavorativo 	<p>E' garantita la definizione formale del PAI come atto negoziale che impegna le parti al rispetto di impegni reciproci, contenente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrizione dell'obiettivo professionale da conseguire in termini di attività professionale e tipologia contrattuale; - indicazione dei servizi di cui fruire per il conseguimento dell'obiettivo professionale (es: Bilancio di competenze, formazione personalizzata, tirocinio, ecc); - descrizione di dettaglio del percorso concordato (fasi, tempi e risultati attesi); - definizione di eventuali percorsi formativi previsti (obiettivi formativi, contenuti, metodologia, tempi); - definizione delle modalità di monitoraggio e valutazione dello stato di avanzamento e dell'esito finale del percorso; - individuazione dell'operatore / tutor incaricato di seguire l'utente per tutta la durata del percorso concordato. 	<p>Il Piano di Azione Individuale è l'atto negoziale con cui l'utente e i SPI si impegnano reciprocamente a svolgere interventi di ricerca attiva del lavoro concordando specifiche azioni finalizzate alla garanzia dell'occupabilità della persona e dunque le misure concrete da adottare per conseguire una più celere e possibile uscita dallo stato di disoccupazione. Tali misure devono essere commisurate al deficit professionale diagnosticato nella fase di Valutazione del caso individuale</p>

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
<p>SOSTEGNO NELLA ATTUAZIONE DEL PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE (PAI)</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantita l'assistenza all'utente nella attuazione del PAI, attraverso almeno due incontri con un operatore / tutor identificato, finalizzati al monitoraggio in itinere, all'eventuale revisione e alla valutazione finale degli esiti del PAI.</p>	<p>All'utente è garantito un percorso della durata di un anno, prevedendo almeno tre incontri ogni quattro mesi della durata di 30 minuti ciascuno (oltre ai 50 minuti dedicati alla definizione del PAI) per la verifica dello stato di avanzamento del percorso concordato e fino al conseguimento dell'obiettivo professionale identificato.</p>	<p>E' garantita la predisposizione del CV dell'utente in formato europeo.</p> <p>E' garantita una proposta formale di un lavoro congruo, e/o la proposta di fruizione dei servizi identificati nel PAI tra cui almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una esperienza prelaborativa (stage / tirocinio, piano di inserimento professionale, lavori socialmente utili); - una attività formativa mirata e personalizzata per colmare l'eventuale gap di competenze utili ai fini dell'inserimento lavorativo 	<p>L'assistenza nella attuazione del PAI si attua attraverso due principali tipi di intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'aiuto nella compilazione e diffusione del CV in formato europeo utilizzando l'apposito applicativo sul portale Job 4 you utilizzabile anche come "deposito file" per i successivi aggiornamenti (l'autenticazione al portale per la creazione e l'aggiornamento del CV consente di aderire alle domande di lavoro on line che pervengono dalle aziende); - la formulazione di proposte formali, come previsto in fase di definizione del PAI, tra cui l'offerta di un lavoro congruo rispetto alle caratteristiche professionali dell'utente e la proposta di una gamma di misure mirate e personalizzate, quali ad esempio, attività formativa, tirocinio, bilancio di competenze, accompagnamento all'inserimento lavorativo.

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
RINVIO AI SPI INTERNI / ESTERNI ALLA STRUTTURA DI EROGAZIONE	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito, tramite appuntamento con un operatore identificato, il rinvio ai Spi considerati più adeguati a sostenere l'utente nella attuazione del PAI e il relativo invio degli atti e della documentazione utile ai fini della presa in carico (PAI)</p>	<p>All'utente è garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo di attesa di due giorni per la definizione della data e ora appuntamento con l'operatore dei servizi identificati; - un tempo di 15 giorni per il ricevimento e l'accesso dell'utente ai servizi identificati 	<p>E' garantita la produzione della Scheda appuntamento per l'utente contenente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - data e ora dell'appuntamento; - denominazione, indirizzo e numero telefonico della struttura di servizio; - nominativo dell'operatore cui fare riferimento. <p>E' garantita la disponibilità di una copia del PAI da consegnare all'utente e di una copia da trasmettere ai SPI presso i quali è stato operato l'eventuale rinvio</p>	<p>Il rinvio ad altri servizi e prestazioni previste nell'ambito del PAI consiste nella fissazione di un appuntamento per l'utente con data, ora, denominazione, indirizzo e numero telefonico dei SPI che devono prendere in carico l'utente. Oltre ai servizi offerti dai CPI per l'attuazione del PAI è possibile operare il rinvio dell'utente presso soggetti accreditati che operano nel territorio. Tale rinvio è essenziale soprattutto nel caso si renda necessaria l'attuazione di misure specifiche quali ad esempio: il bilancio di competenze, la formazione personalizzata, il tirocinio in azienda o altre forme di sostegno all'inserimento lavorativo ad alto contenuto di complessità</p>

5.2.4. AREA - MEDIAZIONE PER L'INCONTRO TRA DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO

La prestazione è riconducibile al Servizio di Mediazione domanda / offerta di lavoro della Carta dei Servizi per il lavoro della Provincia di Verona.

DESTINATARI	FONTE NORMATIVA
Tutti i cittadini disoccupati o inoccupati o inoccupati alla ricerca di lavoro che hanno caratteristiche personali e professionali di buona occupabilità	<p>D. lgs 276 /2003</p> <p>D. lgs 469/97</p>

LIVELLO ESSENZIALE DELLE PRESTAZIONI

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE DA GARANTIRE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DA GARANTIRE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DA GARANTIRE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
RICEVIMENTO E INFORMAZIONE	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito il ricevimento dell'utente da parte di un operatore qualificato presso uno spazio dedicato allo svolgimento delle attività tipiche previste dalla prestazione</p>	<p>All'utente è garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo di accesso alla prestazione di 15 giorni dalla stipula del Patto di servizio (vedi LEP Accesso e Informazione); - un tempo di attesa di 10 minuti con appuntamento (non è previsto l'accesso alla prestazione senza appuntamento); - un colloquio informativo preliminare della durata di 10 minuti 	<p>E' garantita la disponibilità di uno spazio dedicato al ricevimento dell'utente.</p> <p>E' garantita la fruizione di informazioni essenziali che consentano all'utente di comprendere e condividere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - finalità della prestazione; - impegni da assumere; - modalità e tempi di attuazione della prestazione. 	<p>Il ricevimento è lo spazio logistico e temporale riservato alle persone che intendono fruire delle prestazioni previste per la mediazione dell'incontro D/O di lavoro.</p>

<p>ACQUISIZIONE E PROMOZIONE DELLE OFFERTE DI LAVORO</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantita l'acquisizione non discriminatoria delle offerte di lavoro in coincidenza con l'inserimento delle schede anagrafiche</p>	<p><i>All'utente è garantito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo di 15 minuti per l'inserimento nei sistemi informativi della Domanda / Offerta di lavoro in dotazione ai SPI entro tre mesi dalla sottoscrizione della DID e della compilazione della scheda anagrafica 	<p>E' garantita la pubblicizzazione dell'offerta di lavoro dell'utente tramite siti accreditati dei SPI.</p>	<p>I SPI inseriscono la candidatura della persona nel sistema informativo regionale IDO e favoriscono la promozione della candidatura stessa tramite il Portale Job4You della provincia di Verona.</p> <p>A fronte di una domanda di lavoro dell'impresa, i SPI individuano i candidati che abbiano i requisiti necessari a ricoprire la posizione di lavoro vacante.</p> <p>Per quanto riguarda il lavoro stagionale, le candidature sono inserite nel Data Base del lavoro stagionale agricolo e turistico alberghiero.</p> <p>Una ulteriore opportunità di promozione nel mercato del lavoro è rappresentata dal progetto Eures che consente di fornire informazioni utili alla persona sulle possibili opportunità occupazionali e di individuare le esigenze e le motivazioni professionali con la finalità di favorire la mobilità territoriale e la libera circolazione nei Paesi dell'Unione Europea</p>
<p>ACQUISIZIONE E PROMOZIONE DELLE DOMANDE DI LAVORO DELLE IMPRESE</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantita l'acquisizione non discriminatoria delle richieste di assunzione da parte delle imprese, tramite data base in dotazione ai SPI e la relativa pubblicizzazione presso gli utenti interessati</p>	<p><i>All'utente è garantito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - il monitoraggio costante delle richieste di assunzione; - la relativa segnalazione alle imprese entro 5 giorni dal ricevimento delle richieste. 	<p>E' garantita la pubblicizzazione delle richieste di assunzione delle imprese</p>	<p>I SPI acquisiscono prevalentemente on line (sull'applicativo di segnalazione delle domande delle imprese in Job4You) le richieste di assunzione e selezionano entro tempi prestabiliti una rosa di nominativi non superiore a dieci candidati da segnalare alle imprese.</p>

<p>PRESELEZIONE DELL'UTENZA</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPORALITÀ DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantita la preselezione dell'utenza a fronte delle richieste di assunzione delle imprese</p>	<p>All'utente è garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo di 15 minuti per l'espletamento dell'attività di preselezione ; - la segnalazione del nominativo dell'utente all'impresa entro 5 giorni dalla richiesta di assunzione 	<p>E' garantita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la preselezione sulla base dei contenuti del Cv e della Scheda anagrafica; - l'inserimento (qualora sussistano i requisiti) in una rosa di non più di dieci nominativi da segnalare all'impresa. 	<p>I SPI attuano la preselezione per gli utenti che hanno requisiti professionali compatibili con la domanda di lavoro presentata dall'impresa (e che abbiano valutato e accettato la proposta di lavoro stessa) allo scopo di formare una rosa di candidature tra le quali l'impresa possa scegliere quella più idonea</p>
--	--	--	--	--	---

5.2.5. AREA – GESTIONE DEL COLLOCAMENTO MIRATO

La prestazione è riconducibile ai Servizi specifici per le persone diversamente abili e per le ex categorie protette L. 68/99 della Carta dei Servizi per il lavoro della Provincia di Verona.

DESTINATARI	FONTE NORMATIVA
<p>Tutti i cittadini diversamente abili occupati, disoccupati o inoccupati che possono fruire dei benefici previsti dalla normativa sul collocamento obbligatorio e ai quali sia stata certificata la valutazione delle residue capacità lavorative da parte della Commissione medica di accertamento o altra certificazione prevista dalla normativa vigente</p>	<p>L. 68/99 L. 102/2009 L. 104/92 art 4</p>

LIVELLO ESSENZIALE DELLE PRESTAZIONI

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE DA GARANTIRE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DA GARANTIRE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DA GARANTIRE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
<p>RICEVIMENTO E COLLOQUIO PRELIMINARE</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito il ricevimento dell'utente da parte di un operatore qualificato presso uno spazio dedicato allo svolgimento di un colloquio informativo nel corso del quale l'utente riceve le informazioni fondamentali sulla normativa e sugli strumenti a sostegno dell'inserimento lavorativo dei disabili</p>	<p>All'utente è garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo atteso di 10 minuti con appuntamenti; - un tempo atteso di 30 minuti senza appuntamenti; - un tempo di 20 minuti per lo svolgimento di un colloquio breve a valenza informativa. 	<p>E' garantita la disponibilità di uno spazio dedicato al ricevimento dell'utente.</p> <p>E' garantita la fruizione di informazioni essenziali che consentano all'utente di comprendere e condividere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - finalità della prestazione; - impegni da assumere; - modalità e tempi di attuazione della prestazione; - incentivi e agevolazioni a supporto dell'utente. 	<p>Il ricevimento è lo spazio logistico e temporale riservato alle persone che intendono fruire delle prestazioni previste dal collocamento privato. Per fruire della prestazione l'utente deve aver ricevuto le informazioni essenziali in merito alle modalità e ai tempi di fruizione della prestazione.</p>
<p>ISCRIZIONE DELL'UTENTE NELLE LISTE DEL COLLOCAMENTO MIRATO ED ELABORAZIONE DELLA GRADUATORIA</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantita la valutazione dei requisiti e delle condizioni necessarie per l'iscrizione nelle liste del collocamento mirato, l'assistenza all'utente durante la fase della richiesta di iscrizione e l'espletamento delle procedure previste dalla legge per l'iscrizione stessa e per la formulazione delle graduatorie per l'avvio al lavoro</p>	<p>All'utente è garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo di (?) per l'elaborazione o l'aggiornamento della Scheda anagrafica professionale; - un tempo di (...) per l'iscrizione nelle liste del Collocamento mirato e la definizione della posizione in graduatoria 	<p>E' garantita la produzione della scheda anagrafica professionale e l'inserimento nella banca dati in dotazione alla struttura per l'archiviazione dei dati essenziali sull'utenza.</p> <p>E' garantita l'iscrizione nelle liste del Collocamento mirato della provincia di Verona per gli utenti che ne abbiano i requisiti e il rilascio delle previste certificazioni</p>	<p>L'operatore che svolge la prestazione dopo avere fornito all'utente tutte le informazioni necessarie sulla normativa e gli strumenti finalizzati all'inserimento lavorativo dei disabili, provvede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla elaborazione della Scheda anagrafica - professionale dell'utente e al suo inserimento in banca dati; - all'iscrizione nell'elenco del collocamento mirato, mantenendo aggiornate le liste e le relative graduatorie; - al rilascio di tutte le certificazioni previste dalla legge
<p>STIPULAZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p>	<p>E' garantita la stipulazione del Patto di servizio (nel caso il colloquio preliminare abbia come esito la Dichiarazione di Immediata Disponibilità), inteso come atto vincolante contenente le informazioni essenziali in merito agli impegni reciproci assunti dall'utente e dai SPI per l'attuazione di un percorso concordato di ricerca attiva del lavoro</p>	<p>All'utente è garantita la stipulazione del Patto di Servizio nei 20 minuti previsti per lo svolgimento del colloquio preliminare</p>	<p>E' garantita la stipula del Patto di servizio</p>	<p>Il Patto di Servizio è l'atto negoziale fondamentale con cui la persona disabile e i SPI si impegnano a realizzare iniziative mirate di inserimento lavorativo o di riqualificazione professionale o di misura atta a favorire l'integrazione lavorativa</p>

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE DA GARANTIRE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DA GARANTIRE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DA GARANTIRE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
<p>COLLOQUIO MIRATO DISABILI</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito un colloquio mirato con un operatore qualificato ai sensi della L. 68/99 nel corso del quale l'utente può approfondire le problematiche legate allo stato di disabilità, analizzare le residue capacità lavorative, ricevere consulenza per individuare i percorsi e i servizi più adeguati per favorire l'inserimento lavorativo</p>	<p>All'utente è garantito un colloquio approfondito della durata di 50 minuti.</p> <p>Per i casi più problematici all'utente è garantito un secondo colloquio della durata di 30 minuti</p>	<p>E' garantita l'elaborazione della Scheda con l'esito del colloquio mirato contenente le indicazioni dei servizi considerati più adeguati a sostenere l'utente nella ricerca attiva del lavoro</p>	<p>Il colloquio mirato ha la finalità fondamentale di analizzare le caratteristiche e i bisogni dell'utente per consentire all'operatore di definire un percorso coerente di ricerca attiva del lavoro che può prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L. 68 /99 (eventuale rinvio all'area di prestazione "Mediazione per l'incontro D/O di lavoro"); - accompagnamento al lavoro ai sensi della L.68/99 (eventuale rinvio all'area di prestazione "Definizione progetto individuale e sostegno all'inserimento lavorativo").
<p>SEGNALAZIONE DELLE CANDIDATURE A COPERTURA DEI POSTI DISPONIBILI AI SENSI DELLA L.68/99</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito l'avviamento al lavoro dell'utente, previa adesione motivata ai posti di lavoro disponibili, utilizzando le apposite graduatorie e verificando l'idoneità delle candidature rispetto alla posizione lavorativa da ricoprire</p>	<p>All'utente è garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo di 30 minuti per l'assistenza nella compilazione del CV (ad esclusione dei casi in cui l'utente ne sia già in possesso). 	<p>E' garantita la segnalazione formale delle candidature, tramite comunicazione, alle imprese e agli enti pubblici con obbligo di assunzione, delle persone disabili con caratteristiche compatibili con la posizione di lavoro da ricoprire.</p>	<p>I SPI favoriscono l'avviamento al lavoro dell'utente disabile che ne abbia i requisiti tramite diverse modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pubblicazione dei posti vacanti a disposizione dei candidati; - avviamenti dei candidati presso aziende private e Enti Pubblici <p>soggetti a richiesta numerica mediante chiamata con Avviso Pubblico e tenuto conto del punteggio della graduatoria generale;</p> <ul style="list-style-type: none"> - stipula di convenzioni proposte dai datori di lavoro per l'assunzione dei disabili.

5.3. I LEP per le imprese

In questo paragrafo viene presentata la rassegna dei LEP che la provincia di Verona intende garantire ai cittadini.

I LEP sono riferiti alle seguenti Aree di prestazione:

- Area - Accesso e Informazione
- Area - Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro

Per ciascuna Area di prestazione sono indicati:

- il Servizio di riferimento della prestazione descritto nella *Carta dei Servizi per il lavoro*
- i destinatari delle prestazioni
- la fonte normativa di riferimento delle prestazioni
- le prestazioni tipiche dell'Area
- le tipologie di indicatori della prestazione:
 - Indicatore 1. Contenuto della prestazione (Che cosa garantire al cliente)
 - Indicatore 2. Tempistica della prestazione (In quali tempi garantire la prestazione)
 - Indicatore 3. Atto contrattuale della prestazione (Con quali risultati / prodotti)

5.3.1. AREA - ACCESSO E INFORMAZIONE

La prestazione è riconducibile al Servizio di Accoglienza e Informazione alle imprese della Carta dei Servizi per il lavoro della Provincia di Verona.

DESTINATARI	FONTE NORMATIVA
Tutti i datori di lavoro e/o i soggetti abilitati a rappresentarli, consulenti del lavoro, rappresentanti di Associazioni di categoria, referenti di Enti pubblici (Nel testo che segue si adotta genericamente il termine <u>impresa</u>)	D. lgs 276/2003 L. 56/87 L. 68/99 L. 196/97

LIVELLO ESSENZIALE DELLE PRESTAZIONI

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
RICEVIMENTO E INFORMAZIONE	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito il ricevimento dell'utente presso uno spazio dedicato ed un colloquio breve con un operatore qualificato finalizzato all'analisi preliminare del problema della persona e alla erogazione di prime informazioni per la soluzione del problema professionale da affrontare</p>	<p>All'utente è garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo attesa di 10 minuti con appuntamento; - un tempo attesa di 20 minuti senza appuntamento; - un tempo minimo di 10 minuti per il ricevimento ed il colloquio breve; - un tempo per l'eventuale autoconsultazione concordato con l'operatore in base agli orari di apertura e chiusura della struttura di erogazione 	<p>E' garantita la disponibilità di uno spazio dedicato al ricevimento dell'utente.</p>	<p>Il ricevimento è lo spazio logistico e temporale riservato alle imprese che si rivolgono ai Servizi per l'Impiego (SPI). Presso tale spazio deve essere garantita la prima accoglienza dell'utente finalizzata all'analisi preliminare del bisogno e alla verifica dell'effettiva competenza del Centro per l'Impiego (CPI) o di altro soggetto accreditato ad affrontare il problema posto.</p> <p>Nella fase di prima accoglienza devono essere fornite le informazioni di base che consentono all'utente di orientarsi nella scelta dei servizi per il lavoro disponibili in ambito territoriale.</p>

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
<p>COLLOQUIO PRELIMINARE A VALENZA INFORMATIVA</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito un colloquio preliminare con un operatore qualificato, finalizzato alla valutazione del bisogno dell'impresa, alla illustrazione dei servizi fruibili per la soluzione del problema professionale</p>	<p>All'utente è garantito un colloquio preliminare a valenza informativa della durata di 10 minuti</p>	<p>E' garantita la fruizione di informazioni dettagliate in merito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gamma dei servizi e delle prestazioni offerte dalla struttura di erogazione (Carta dei servizi); - strutture di servizi per il lavoro accreditate del territorio e relativa offerta di servizi; - modalità e procedure per l'accesso e la fruizione dei servizi per il lavoro disponibili 	<p>Il colloquio preliminare è una prestazione fondamentale che consente di analizzare in prima battuta la domanda dell'utente e di erogare le informazioni essenziali in merito ai servizi considerati più adeguati ad affrontare le sue esigenze.</p> <p>Nel caso delle imprese tali esigenze possono riguardare l'offerta dei servizi garantita dai SPI e le relative modalità di accesso e fruizione</p>
<p>COLLOQUIO APPROFONDITO A VALENZA CONSULENZIALE</p>		<p>E' garantito un colloquio approfondito con un operatore qualificato, finalizzato alla erogazione di informazioni mirate alla soluzione del problema posto dall'impresa</p>	<p>All'utente è garantito un colloquio approfondito della durata di 20 minuti</p>	<p>E' garantita la fruizione di informazioni dettagliate in merito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - strumenti disponibili per divulgare le richieste di assunzione; -elenco profili professionali disponibili nella banca dati della struttura o presso altri siti accreditati; - tirocini; - normativa del lavoro e contrattualistica (tipologie contrattuali, incentivi, sgravi fiscali e contributivi per le assunzioni, attivazione dei tirocini formativi e orientativi); - offerta formativa a livello locale rivolta alle imprese e ai loro dipendenti; - obblighi derivanti dalla L. 68/99; - avviamento a selezione presso la PA L. 56/87 (per referenti Enti locali) 	<p>Il colloquio approfondito a valenza consulenziale è una prestazione fondamentale che consente di fornire risposte adeguate ad affrontare le esigenze poste dall'utente.</p> <p>Nel caso delle imprese tali problematiche possono riguardare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le modalità specifiche di fruizione del servizio incontro tra D/O; - l'acquisizione di informazioni relative alla normativa del lavoro e alla contrattualistica

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
RINVIO AI SPI INTERNI / ESTERNI ALLA STRUTTURA DI EROGAZIONE	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantito il rinvio ai Spi considerati più adeguati ad affrontare le esigenze dell'impresa tramite appuntamento con un operatore identificato</p>	<p>All'utente è garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il tempo di un giorno lavorativo per la definizione di data e ora appuntamento con l'operatore dei servizi identificati; - un tempo di 2 giorni lavorativi per l'accesso ai servizi identificati 	<p>E' garantita la produzione della Scheda appuntamento per l'utente contenente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - data e ora dell'appuntamento; - denominazione, indirizzo e numero telefonico della struttura di servizio; - nominativo dell'operatore cui fare riferimento 	<p>Il rinvio dell'utente, a seguito del colloquio preliminare o consulenziale rappresenta un momento cruciale di inserimento nel ciclo di fruizione dei servizi considerati più adeguati ad affrontare il problema dell'impresa</p>

5.3.2. AREA - MEDIAZIONE PER L'INCONTRO TRA DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO

La prestazione è riconducibile al Servizio di Mediazione domanda / offerta di lavoro per le imprese della Carta dei Servizi per il lavoro della Provincia di Verona.

DESTINATARI	FONTE NORMATIVA
Tutti i datori di lavoro e/o i soggetti abilitati a rappresentarli, consulenti del lavoro, rappresentanti di Associazioni di categoria, referenti di Enti pubblici (Nel testo che segue si adotta genericamente il termine <u>impresa</u>)	D. lgs 276 /2003 L. 56/87

LIVELLO ESSENZIALE DELLE PRESTAZIONI

PRESTAZIONI TIPICHE DELL'AREA	INDICATORI DI PRESTAZIONE	INDICATORE 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE DA GARANTIRE	INDICATORE 2 TEMPISTICA DA GARANTIRE	INDICATORE 3 ATTO CONTRATTUALE DA GARANTIRE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE
RICEVIMENTO E INFORMAZIONE	Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)	E' garantito il ricevimento dell'utente da parte di un operatore qualificato presso uno spazio dedicato allo svolgimento delle attività tipiche previste dalla prestazione	<i>All'utente è garantito:</i> - un tempo di attesa di 10 minuti con appuntamento; - un colloquio informativo preliminare della durata di 10 minuti	E' garantita la disponibilità di uno spazio dedicato al ricevimento dell'utente. E' garantita la fruizione di informazioni essenziali che consentano all'utente di comprendere e condividere: - finalità della prestazione; - impegni da assumere; - modalità e tempi di attuazione della prestazione.	
	Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)				
	Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)				
ACQUISIZIONE E PROMOZIONE DELLE DOMANDE DI ASSUNZIONE DELLE IMPRESE	Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)	E' garantita l'acquisizione non discriminatoria delle richieste di assunzione delle imprese tramite data base in dotazione ai SPI e la relativa pubblicizzazione	<i>All'utente è garantito:</i> - un tempo di 15 minuti per l'inserimento della richiesta di assunzione nei sistemi informativi della D/O di lavoro in dotazione agli SPI	E' garantita la pubblicizzazione delle richieste di assunzione delle imprese attraverso siti accreditati dei SPI	I SPI acquisiscono prevalentemente on line (sull'applicativo di segnalazione delle richieste di assunzione in Job4You) le domande di lavoro delle imprese e selezionano entro tempi prestabiliti una rosa di nominativi non superiore a dieci candidati da segnalare all'impresa .
	Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)				
	Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)				

<p>ACQUISIZIONE E PROMOZIONE DELLE OFFERTE DI LAVORO</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantita l'acquisizione non discriminatoria delle offerte di lavoro tramite data base in dotazione ai SPI e la relativa pubblicizzazione</p>	<p><i>All'utente è garantito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - il monitoraggio costante delle offerte di lavoro; - la segnalazione delle offerte di lavoro disponibili entro cinque giorni dalla registrazione della richiesta 	<p>E' garantita la pubblicizzazione delle offerte di lavoro tramite siti accreditati dei SPIO;</p> <p>E' garantita la compilazione di un elenco di candidature (rosa di nominativi) da segnalare all'impresa</p>	<p>I SPI inseriscono le offerte di lavoro nel sistema informativo regionale IDO e favoriscono la promozione della candidatura stessa tramite il Portale Job4You della provincia di Verona.</p> <p>A fronte di una domanda di lavoro dell'impresa, i SPI individuano i candidati da segnalare.</p> <p>Per quanto riguarda il lavoro stagionale, le candidature sono inserite nel Data Base del lavoro stagionale agricolo e turistico alberghiero.</p> <p>Una ulteriore opportunità di reperimento di personale è rappresentata dal servizio Eures che consente di acquisire informazioni utili sulle candidature di lavoro dai Paesi dell'Unione Europea</p>
<p>PRESELEZIONE DEI CANDIDATI E SEGALAZIONE ALL'IMPRESA</p>	<p>Indicatore 1. CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE (CHE COSA GARANTIRE ALL'UTENTE)</p> <p>Indicatore 2. TEMPISTICA DELLA PRESTAZIONE (IN QUALI TEMPI GARANTIRE LA PRESTAZIONE)</p> <p>Indicatore 3. ATTO CONTRATTUALE DELLA PRESTAZIONE (CON QUALI RISULTATI / PRODOTTI)</p>	<p>E' garantita la preselezione dell'utenza a fronte delle richieste di assunzione delle imprese</p>	<p><i>All'utente è garantita:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - la segnalazione dei nominativi di candidati disponibili entro 5 giorni dalla richiesta di assunzione 	<p>E' garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'invio di una rosa di non più di dieci nominativi di candidati preselezionati . 	<p>I SPI attuano la preselezione per gli utenti che hanno requisiti professionali compatibili con la domanda di lavoro presentata dall'impresa (e che abbiano valutato e accettato la proposta di lavoro stessa) allo scopo di formare una rosa di candidature tra le quali l'impresa possa scegliere quella più idonea</p>



5.4. Dispositivi e strumenti per l'applicazione dei LEP

In questo paragrafo sono illustrati, a titolo esemplificativo, alcuni dispositivi che il sistema dei SPI della Provincia di Verona dovrebbe adottare per garantire l'effettiva praticabilità e osservanza dei LEP da parte delle strutture pubbliche e private che operano nel territorio.

Tali strumenti, a seguito di una attenta valutazione da parte dei decisori tecnico – istituzionali e degli opportuni confronti con i partner della rete dei servizi per il lavoro, potranno essere formalizzati ed estesi all'intera gamma dei LEP.

I dispositivi riguardano:

- i requisiti organizzativi (standard) da assicurare per garantire l'effettiva praticabilità dei LEP (in questa fase si è preferito limitare la proposta all'Area Accesso e informazione essendo gli standard organizzativi tema da approfondire in sede istituzionale);
- le modalità di valutazione e controllo dell'effettiva fruizione delle prestazioni da parte dei clienti (in proposito è stata elaborata una ipotesi di scheda di controllo delle prestazioni riferite all'Area Accesso e Informazione che prevede la compilazione e la sottoscrizione congiunta da parte dell'operatore del servizio e del cliente);
- il perfezionamento delle attuali modalità di Accredimento delle strutture di erogazione private nel caso di un loro coinvolgimento nella gestione di servizi che prevedano il rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni adottati dalla Provincia di Verona.

Si è considerato prematuro formulare proposte in merito al sistema specifico di monitoraggio dei LEP, in quanto è attualmente in fase di analisi e approfondimento il sistema di monitoraggio globale dei SPI da adottare nella Provincia di Verona (vedi bozza Piano pluriennale delle politiche attive del lavoro).

5.4.1. Esempio requisiti organizzativi per assicurare i LEP

Accesso e Informazione

REQUISITI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO PER ASSICURARE I LEP

VISIBILITA' E ACCESSIBILITA'	LAYOUT (SPAZI E ARREDI)	RISORSE INFORMATIVE	RISORSE TECNOLOGICHE E STRUMENTALI	RISORSE UMANE
<ul style="list-style-type: none"> - Adozione di apposito logo e di segnaletica esterna alla struttura di erogazione che renda immediatamente individuabile e riconoscibile il servizio di riferimento; - Adozione di apposita segnaletica interna alla struttura di erogazione che assicuri l'individuazione logistica, la riconoscibilità e gli orari di accesso del servizio di riferimento; - Assenza di barriere architettoniche all'esterno e all'interno della struttura; - Disponibilità depliant / opuscolo in formato standard contenente indicazioni relative alle finalità, agli orari, alle modalità di accesso e di fruizione del servizio di riferimento; - Adozione di apposito cartellino di riconoscimento dell'operatore addetto al servizio; - Definizione e pubblicizzazione delle modalità di accesso al servizio (per appuntamento o tramite accesso diretto alla struttura in base a modalità e tempistica definita); - Definizione e pubblicizzazione dei tempi massimi di fruizione delle prestazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di spazio attrezzato per l'eventuale attesa (sedie e arredi essenziali); - Presenza di spazio attrezzato per il ricevimento e il colloquio preliminare (banco o sportello di ricevimento con almeno una postazione di lavoro posto in prossimità dell'ingresso della struttura); - Presenza di spazio attrezzato per il colloquio approfondito (spazio / locale riservato); - Osservanza della normativa in materia di sicurezza, igiene e antinfortunistica. 	<p>Disponibilità di materiali informativi aggiornati e ed esaurienti in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gamma dei servizi e delle prestazioni offerte dalla struttura; - strutture di servizi per il lavoro pubbliche e private del territorio e relativa offerta di servizi; - domande di lavoro a livello locale e regionale; - offerta di istruzione e formazione nelle diverse tipologie previste; - normativa del lavoro e contrattualistica (principali provvedimenti di politica attiva del lavoro, tipologie contrattuali, incentivi alle assunzioni, sussidi e sostegno alla disoccupazione aspetti previdenziali). 	<p>Disponibilità di postazione di lavoro con almeno un PC con stampante, collegamento ad internet, indirizzo posta elettronica, eventuale collegamento a banche dati dei servizi della rete territoriale (esempio Job fo you).</p> <p>Disponibilità banca dati e archivio informatizzato per la gestione delle prestazioni tipiche del servizio e rispetto di eventuali standard di interoperabilità con altre banche dati della rete territoriale</p> <p>Disponibilità di specifica dotazione software per la gestione delle prestazioni previste e degli utenti.</p> <p>Disponibilità di almeno un telefono dotato di fax.</p> <p>Possibilità di utilizzo di fotocopiatrice in dotazione alla struttura.</p>	<p>Presenza di un operatore dedicato esclusivamente al servizio (o di più operatori in relazione alle dimensioni della struttura e all'entità del flusso di utenza).</p> <p>Specificazione del titolo di studio, degli anni di esperienza e delle competenze certificate necessarie per garantire le prestazioni previste.</p> <p>Presenza di programmazione di percorsi di formazione continua per gli operatori</p>

5.4.2. Esempio scheda controllo delle prestazioni rese al cliente

La scheda controllo ha lo scopo di verificare e certificare l'effettiva osservanza dei Livelli Essenziali delle Prestazioni da parte dell'operatore dedicato al servizio.

La scheda rappresenta anche uno strumento di valutazione da parte della persona destinataria della prestazione che è chiamata a confermare (o a non confermare) l'effettiva fruizione della prestazione.

La scheda può essere utilizzata anche nell'ambito del sistema globale di monitoraggio (in fase di perfezionamento da parte del Settore Politiche Attive del Lavoro) come indicatore di efficacia/efficienza delle prestazioni rese dalle strutture pubbliche e private della rete territoriale dei servizi per il lavoro.

Di seguito è presentata, a titolo esemplificativo, un prototipo di scheda controllo applicabile all'Area di prestazione - Accesso e Informazione: la scheda è strutturata in modo estremamente semplice e di agevole compilazione in quanto prevede che l'osservanza dei Livelli Essenziali delle Prestazioni sia confermata / non confermata attraverso la variabile dicotomica SI/NO.

A seguito degli opportuni momenti di valutazione e validazione dello strumento da parte dei decisori tecnici e istituzionali, la scheda potrà essere estesa a tutti i LEP per i cittadini e per le imprese definiti dalla Provincia di Verona.

AREA PRESTAZIONE – ACCESSO E INFORMAZIONE

Denominazione della struttura di erogazione _____
Indirizzo _____
N° telefonico _____
e-mail _____
Nome e Cognome operatore _____
Nome e Cognome cliente _____
Data, ora e luogo di erogazione della prestazione _____

RICEVIMENTO E INFORMAZIONE

Il cliente è stato ricevuto presso un apposito spazio dedicato all'accoglienza	SI	NO
Il tempo di attesa del cliente con appuntamento è stato inferiore a 10 minuti	SI	NO
Il tempo di attesa del cliente senza appuntamento è stato inferiore a 30 minuti	SI	NO
Il cliente ha svolto un colloquio informativo della durata di almeno 10 minuti	SI	NO
Nel corso del colloquio, al cliente sono state fornite le informazioni di base sui servizi disponibili presso la struttura e sulle relative modalità di accesso / fruizione	SI	NO

COLLOQUIO A VALENZA ORIENTATIVA

Il cliente ha svolto un colloquio della durata di almeno 50 minuti finalizzato alla valutazione del suo bisogno professionale	SI	NO
Nel corso del colloquio, al cliente sono state fornite informazioni esaustive in merito ai servizi considerati più adeguati ad affrontare il suo bisogno professionale	SI	NO
Il cliente ha rilasciato dichiarazione di immediata disponibilità (DID) utilizzando l'apposita modulistica standard	SI	NO

INSERIMENTO IN BANCA DATI DELLA SCHEDA ANAGRAFICA – PROFESSIONALE

La scheda anagrafica - professionale del cliente è stata compilata in ogni sua parte utilizzando l'apposita modulistica standard	SI	NO
La scheda anagrafica – professionale del cliente è stata inserita/archiviata nella banca dati in dotazione alla struttura	SI	NO
La compilazione della Scheda anagrafica - professionale e l'inserimento in banca dati è stato effettuato entro il tempo massimo di 15 minuti	SI	NO

STIPULA DEL PATTO DI SERVIZIO

Il Patto di servizio, contenente gli impegni reciproci del cliente e dei SPI, è stato sottoscritto dal cliente e dall'operatore utilizzando l'apposita modulistica standard	SI	NO
Il Patto di servizio è stato sottoscritto nei 50 minuti previsti per lo svolgimento del colloquio a valenza orientativa	SI	NO

RINVIO AI SPI INTERNI / ESTERNI ALLA STRUTTURA DI EROGAZIONE

Il Cliente che ha rilasciato la DID, è stato indirizzato ai servizi considerati più adeguati alla soluzione del suo problema professionale	SI	NO
Il rinvio è avvenuto previo contatto tra l'operatore e i servizi identificati	SI	NO
Il rinvio è avvenuto previa compilazione della Scheda - appuntamento in formato standard	SI	NO
L'appuntamento con i servizi identificati è stato fissato entro due giorni lavorativi dalla sottoscrizione del Patto di servizio	SI	NO
Al cliente è stato garantito un tempo di attesa di 15 giorni per l'accesso ai servizi identificati	SI	NO

FIRMA OPERATORE

FIRMA CLIENTE

5.4.3. Ipotesi di perfezionamento delle modalità di Accreditamento delle strutture pubblico - private

Attualmente, per i soggetti che erogano servizi per il lavoro nella provincia di Verona, è previsto l'Accreditamento ai sensi del DGR n. 1445 del 19.05.2009 – Allegato A. “Provvedimento concernente le procedure e i requisiti per l'accREDITamento di servizi al lavoro e le modalità di tenuta dell'Elenco regionale dei soggetti accreditati ai sensi dell'articolo 25, della Legge Regionale 13 marzo 2009, n. 3 - Disposizioni in materia di occupazione e mercato del Lavoro.

L'Accreditamento consente l'affiancamento ai servizi pubblici per l'impiego di altri operatori pubblici o privati dotati dei requisiti specifici richiesti dalla normativa regionale per l'esercizio delle attività in particolar modo dedicate all'incrocio tra la domanda e l'offerta di lavoro.

Qualora la provincia di Verona decidesse di assumere formalmente i LEP come modalità distintiva nella erogazione dei servizi per il lavoro, oltre all'attuale dispositivo di Accreditamento, si potrebbe richiedere ai soggetti erogatori la sottoscrizione di una apposita convenzione (con caratteristiche giuridico - istituzionali da individuare) che vincoli i soggetti stessi all'osservanza dei LEP.

In questa prospettiva i soggetti che si candidano alla gestione dei servizi devono:

A) Accreditarsi (ovviamente qualora non siano già accreditati);

1. Sottoscrive apposita convenzione

A) Accreditamento

Come è noto il dispositivo di Accreditamento della Regione Veneto - DGR n. 1445 del 19.05.2009, è finalizzato a riconoscere e disciplinare le prestazioni essenziali cui devono attenersi i soggetti che operano nell'erogazione dei servizi per il lavoro prevedendo una serie di requisiti minimi relativi alle capacità gestionali e logistiche, alle competenze professionali, alla situazione economica, alle esperienze maturate nel contesto territoriale di riferimento necessari per la concessione e la revoca dell'accREDITamento.

Tali requisiti, riportati di seguito, rappresentano una pre - condizione essenziale anche per i soggetti privati che intendono erogare servizi che prevedano la garanzia dei LEP:

- Requisiti giuridici e finanziari (art. 4)
- Requisiti strutturali (art.5)
- Requisiti professionali (art. 6)
- Carta dei servizi (art. 7)

Per una lettura più dettagliata dei requisiti sopra elencati si rimanda al già richiamato DGR n. 1445 del 19.05.2009 - Allegato A.

B) Convenzionamento

In base ad apposita convenzione i soggetti accreditati dovrebbero garantire in proprio l'osservanza dei LEP in relazione a:

• quattro aree di prestazione rivolte ai cittadini:

- Accesso e Informazione;
- Valutazione del caso individuale;
- Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- Definizione del progetto individuale di accompagnamento all'inserimento lavorativo;

• due aree di prestazione rivolte alle imprese:

- Accesso e informazione;
- Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro

• tre indicatori di prestazione riferiti a tutte le Aree di riferimento:

- contenuto della prestazione (attività da svolgere);
- tempistica della prestazione (tempi di erogazione della prestazione);
- atto negoziale della prestazione (prodotto / risultato della prestazione);

• utilizzo del portale job for you per:

- promozione e diffusione di informazioni utili per il cittadino e per le imprese in tema di lavoro e di MdL;
- promozione delle domande / offerte di lavoro dei cittadini e delle imprese

Esempio riferito all'area Accesso e Informazione - Cittadini

I soggetti privati Accreditati per l'erogazione dei servizi per il lavoro nella Provincia di Verona devono assicurare l'attuazione delle prestazioni riferite all'Area Accesso e informazione garantendo l'osservanza e l'applicazione dei seguenti indicatori.

PRESTAZIONE	INDICATORE 1. Contenuto della prestazione	INDICATORE 2. Tempistica della prestazione	INDICATORE 3. Atto negoziale della prestazione
RICEVIMENTO E INFORMAZIONE	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il ricevimento della persona presso uno spazio dedicato; - lo svolgimento di un colloquio breve con un operatore qualificato finalizzato all'analisi preliminare del problema della persona; - l'erogazione delle informazioni di base per affrontare il caso professionale della persona. 	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo attesa per il ricevimento di 10 minuti con appuntamento; - un tempo attesa per il ricevimento di 30 minuti senza appuntamento; - un tempo minimo di 10 minuti per il ricevimento e lo svolgimento del colloquio 	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la disponibilità di uno spazio dedicato al ricevimento della persona; - la fruizione di informazioni di base in merito a: <ul style="list-style-type: none"> • gamma dei servizi e delle prestazioni offerte dalla struttura di erogazione; • strutture di servizi per il lavoro pubbliche e private del territorio e relativa offerta di servizi e prestazioni.
COLLOQUIO A VALENZA ORIENTATIVA	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un colloquio preliminare con un operatore qualificato, finalizzato alla valutazione del bisogno della persona e alla illustrazione dei servizi fruibili per la soluzione del problema professionale ; - la sottoscrizione da parte dell'utente della Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID) 	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un colloquio preliminare della durata di 50 minuti 	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'erogazione di informazioni dettagliate in merito a: <ul style="list-style-type: none"> • gamma dei servizi e delle prestazioni offerte dalla struttura di erogazione (Carta dei servizi e Livelli Essenziali delle Prestazioni); • strutture di servizi per il lavoro accreditate del territorio e relativa offerta di servizi; • modalità e procedure che assicurano l'accesso e la fruizione dei servizi per il lavoro disponibili; - la sottoscrizione della Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID) dell'utente ad intraprendere un percorso di riqualificazione professionale o l'adesione ad una proposta di lavoro congruo, contenente: <ul style="list-style-type: none"> • la sottoscrizione degli impegni assunti dall'utente; • la sottoscrizione degli impegni assunti dai SPI

<p>INSERIMENTO IN BANCA DATI DELLA SCHEDA ANAGRAFICA</p>	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'inserimento in banca dati in dotazione alla struttura delle informazioni essenziali che consentono all'utente di fruire dei servizi per il lavoro disponibili (nei casi in cui l'utente abbia rilasciato la Dichiarazione di Immediata Disponibilità). 	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la compilazione della scheda anagrafica e il relativo inserimento in banca dati in un tempo di 15 minuti 	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la compilazione della Scheda anagrafica professionale dell'utente in formato standard (e il relativo inserimento in banca dati) contenente le seguenti informazioni: dati anagrafici (dati personali, residenza, domicilio, recapiti), dati amministrativi (ad esempio: assolvimento obbligo formativo, stato occupazionale, iscrizione a liste speciali); - dati curricolari (ad esempio: titolo di studio, esperienze di lavoro, competenze acquisite, propensioni, disponibilità, etc.); - nome e cognome dell'operatore, luogo, ora e data di inserimento in banca dati.
<p>STIPULA DEL PATTO DI SERVIZIO</p>	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la stipula del Patto di servizio (nel caso il colloquio preliminare abbia come esito la Dichiarazione di Immediata Disponibilità), inteso come atto vincolante contenente le informazioni essenziali in merito agli impegni reciproci assunti dall'utente e dai SPI 	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la stipula del Patto di Servizio nei 50 minuti previsti per lo svolgimento del colloquio preliminare 	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la formalizzazione scritta del Patto di servizio in formato standard contenente gli impegni reciproci assunti dall'utente e dai SPI per l'attuazione di un percorso concordato di ricerca attiva del lavoro
<p>RINVIO AI SERVIZI INTERNI / ESTERNI ALLA STRUTTURA DI EROGAZIONE</p>	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il rinvio ai Spi considerati più adeguati, tramite appuntamento con un operatore identificato e il relativo invio degli atti e della documentazione utile ai fini della presa in carico dell'utente 	<p>Garantire</p> <ul style="list-style-type: none"> - un tempo di due giorni lavorativi per la definizione di data e ora appuntamento con l'operatore dei servizi identificati; - un tempo di 15 giorni per l'accesso da parte dell'utente ai servizi identificati 	<p>Garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la produzione della Scheda appuntamento per l'utente in formato standard, contenente: <ul style="list-style-type: none"> • data e ora dell'appuntamento; • denominazione, indirizzo e numero telefonico della struttura di riferimento; • nominativo dell'operatore cui fare riferimento - la disponibilità di una copia del Patto di Servizio da consegnare all'utente e di una copia da trasmettere ai SPI presso i quali è stato operato l'eventuale rinvio.

Come si può notare il modello dei LEP precedentemente illustrato, pone le basi per un nuovo sistema di erogazione dei servizi pubblici e privati della Provincia di Verona che dovrà essere attentamente analizzato e validato in sede istituzionale e tecnica.

In proposito il completamento del lavoro di modellizzazione dei LEP potrebbe avvenire attraverso il seguente percorso:

1. Validazione dell'architettura generale del modello dei LEP da parte del Settore Politiche Attive del lavoro della Provincia di Verona;
2. Verifica di compatibilità del modello con altri dispositivi già adottati dalla Provincia di Verona per garantire la qualità dei servizi per il lavoro;
3. Perfezionamento e completamento del modello da parte di uno staff di esperti designati dal Settore PAL;
4. Socializzazione e condivisione del modello da parte dei partner pubblici e privati della rete territoriale;
5. Adozione e diffusione del modello attraverso gli appositi atti istituzionali che si renderanno necessari.



ALLEGATI

ALLEGATO 1

**Piano di Miglioramento dei servizi per il lavoro erogati dai CPI della
Provincia di Verona: i LEP come strumento essenziale per garantire i
diritti e la soddisfazione dei clienti dei servizi per il lavoro**

Progetto a cura di Lavoro & Società

VERONA LUGLIO 2009

DESCRIZIONE DELL'IDEA PROGETTUALE

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO E DOMANDA DELLA COMMITTENZA

I Centri per l'Impiego (CPI) della Provincia di Verona si distinguono nel territorio nazionale per il percorso di miglioramento della qualità dei servizi, avviato già da alcuni anni attraverso una vasta gamma di interventi e iniziative, che hanno prodotto risultati apprezzabili soprattutto in relazione a:

- semplificazione amministrativa e adozione diffusa delle tecnologie informatiche nell'ottica di una maggiore efficacia e fruibilità dei servizi;
- adeguamento fisico - strutturale ammodernamento del lay-out degli uffici, tenendo conto delle nuove funzioni attribuite ai CPI e delle specifiche esigenze dei clienti;
- forte investimento sulla formazione e valorizzazione delle risorse umane dedicate ai CPI nella convinzione che la qualità dei servizi dipenda in larga misura dalle qualità professionali e personali degli operatori;
- definizione di un sistema di standard minimi di qualità applicabile all'intera gamma dei servizi erogati in favore dei cittadini e delle imprese dei servizi;
- promozione della cultura della personalizzazione dei servizi, nella consapevolezza che ciascun cliente, persona o impresa, è portatore di specifici bisogni ed esigenze;
- attivazione di un servizio di marketing rivolto alle imprese, considerato un top" practice" a livello nazionale;
- attivazione di uno sportello scuola - lavoro, iniziativa premiata a livello nazionale;
- apertura del portale "Job4You" che costituisce un risultato evidente di informazione e di servizi on line;
- adozione della Carta della qualità dei servizi, come strumento essenziale per dichiarare e comunicare in modo trasparente la gamma dei servizi, le modalità di erogazione, i risultati da assicurare e gli impegni conseguenti;
- definizione dei Livelli Essenziali di Prestazione (LEP) che configurano le prestazioni dei CPI come "un'attività esercitata da soggetti pubblici o privati, sulla base di competenze, conoscenze e capacità specifiche con cui si punta a soddisfare l'interesse e/o il bisogno di un soggetto titolare di un diritto".

Oltre alle attività richiamate, la Provincia di Verona tramite in proprio Assessorato competente ed il Settore Politiche attive del lavoro ha avviato recentemente una serie di progetti articolati nell'ambito del FSE - POR 2007-2013 - Obiettivo "Competitività e occupazione" - Asse II - Occupabilità.

In tale ambito particolare rilievo assume La Linea 1 che prevede, tra l'altro, l'avvio di un il Piano di miglioramento complessivo dei servizi per il lavoro erogati nel territorio veronese.

In questo contesto, ricco di interventi e iniziative di indubbio valore innovativo, ma che delineano un notevole livello di complessità, il dirigente del Settore Politiche attive del lavoro ha richiamato la necessità di sviluppare una riflessione, e di attuare iniziative conseguenti, in merito al significato, valenza e stato dell'arte dei "Livelli Essenziali delle Prestazioni" (LEP) come elemento fondamentale per la razionalizzazione e il miglioramento del sistema complessivo della qualità dei servizi per il lavoro erogati dai CPI.

Il presupposto implicito di tale esigenza è rappresentato dalla consapevolezza:

- che le diverse iniziative attuate o in corso di attuazione in tema di qualità dei servizi debbano essere adeguatamente monitorate, valutate e riallineate intorno al concetto chiave di "Livello Essenziale delle Prestazioni erogate" (LEP) anche considerando gli aspetti normativi e le implicazioni che ne derivano sul versante dei diritti civili e sociali;
- che in assenza di un quadro concettuale di riferimento chiaro e condiviso intorno al tema dei LEP (anche dal punto di vista normativo), si corra il rischio di procedere alla attuazione di interventi di indubbia valenza tecnico scientifica, ma nella logica dell'ordine sparso e in assenza di idee guida unificanti;
- che per evitare che strumenti di grande rilievo, quali ad esempio la Carta della qualità dei servizi, si riducano ad un mero atto burocratico è necessario riproporre il valore della centralità del cliente (sia questo cittadino o impresa) come riferimento indiscutibile per assicurare al cliente stesso benefici concreti in termini di accessibilità, visibilità, fruibilità dei servizi;
- che in assenza di adeguate strategie e metodologie di comunicazione nel rapporto con i cittadini si rischia di vanificare il tentativo di instaurare rapporti e relazioni ottimali tra i servizi pubblici i cittadini e le imprese, soprattutto per quanto riguarda la comprensibilità dei benefici e dei vantaggi acquisibili attraverso la fruizione dei servizi erogati dai CPI e la garanzia dei LEP;
- che le pratiche professionali quotidiane, che normalmente non sono oggetto di standardizzazione ma che possono garantire il vero successo delle prestazioni erogate (ad esempio: assistenza nella predisposizione di un curriculum, preparazione di un colloquio di assunzione, risposta ad una inserzione di lavoro) non possano essere trascurate nella definizione dei LEP.

In sostanza la domanda della dirigenza del settore Politiche del Lavoro coglie alcuni aspetti essenziali riferiti ai più recenti processi evolutivi che interessano i servizi pubblici per l'impiego sul versante dei diritti civili e sociali che un cittadino, disoccupato / inoccupato / occupato può esercitare nei confronti dei servizi pubblici esigendo da questi prestazioni essenziali nella logica della garanzia di un diritto.

Tale domanda assume particolare rilievo se si considera che di Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP) fornite dalle amministrazioni pubbliche si discute dai tempi della riforma del Titolo V della Costituzione, cioè dal 2001. Mancava però una loro declinazione per quanto riguarda le prestazioni dei centri per l'impiego: i decreti legislativi 181/00 e 297/02 avevano introdotto il concetto di livelli minimi di prestazione circa le attività e i tempi di erogazione delle prestazioni di servizio, ma è la recente legge 247/07 a riordinare la disciplina in materia di servizi per l'impiego (SPI) nel rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali" (art. 30).

In base alla normativa i temi della "garanzia" assumono un ruolo decisivo anche rispetto alla "esigibilità" delle prestazioni erogate dai CPI, della loro qualità e, contestualmente, della necessità di promuovere un processo di qualificazione sostenibile dei servizi.

Lo sviluppo del sistema dei LEP sul versante dei servizi per il lavoro della Provincia di Verona dovrà dunque essere contrassegnato dalla individuazione delle prestazioni esigibili da parte dei cittadini, nonché delle prestazioni connesse o derivanti da esigenze sociali e professionali specifiche.

Tenendo conto del fatto che la Provincia di Verona si è già dotata di un prima elaborazione dei LEP, (vedi Progetto QUES realizzato da Italia Lavoro in collaborazione con la Provincia di Verona nell'anno 2008) sarà comunque necessario rivisitare i dispositivi fin qui adottati tenendo conto di alcune fondamentali variabili:

- la definizione dei diritti esigibili/bisogni dei diversi target di utenza che fruiscono dei servizi;
- le misure di intervento da adottare per far fronte a tali diritti in modo efficace;
- le direttrici di ordine contenutistico e metodologico per l'innovazione dei servizi (tenendo conto delle significative iniziative già realizzate);
- le condizioni organizzative e di servizio per l'esercizio delle misure di intervento identificate.

3. MOTIVAZIONI E FINALITA'

Un elemento di grande rilievo che caratterizza tutto l'impianto della riforma costituzionale cui si è accennato in precedenza, è l'opportunità che viene data alle Regioni e agli Enti locali di utilizzare una più ampia potestà legislativa per progettare e implementare nuove e più efficaci soluzioni di politica attiva del lavoro.

In modo particolare le competenze in materia di lavoro, formazione professionale e istruzione risultano totalmente ridisegnate secondo un modello che vede assegnata alle Regioni una "potestà legislativa concorrente" in tema di tutela e sicurezza del lavoro, ed una potestà esclusiva in materia di istruzione e formazione professionale.

Si tratta di importanti novità sia a livello politico-istituzionale sia a livello culturale.

I provvedimenti in tema di lavoro e di formazione professionale, infatti, rivestono una primaria importanza dal punto di vista della pianificazione di un sistema efficace di politiche preventive, se si pensa all'impianto di regolazione dell'incontro domanda/offerta attraverso i nuovi Servizi per l'Impiego o al sistema dell'orientamento o dei tirocini formativi.

Pur nel rispetto del principio secondo il quale, in materie di competenza concorrente, spetta allo Stato il compito di dettare con legge i principi fondamentali, l'affidamento alle Regioni della piena responsabilità di legiferare in tali materie rappresenta una potenzialità enorme per migliorare la qualità dei servizi pubblici per il lavoro.

Il quadro appena delineato si caratterizza comunque per un notevole grado di astrazione e di vaghezza anche per quanto riguarda la definizione dei LEP nell'ambito dei servizi per il lavoro, definizione fin qui mutuata dalla normativa vigente in materia di sanità e istruzione e tuttora oggetto di confronto tra insigni giuristi

Per la Provincia di Verona (è più in generale per le istituzioni locali) per i responsabili dei Centri per l'Impiego e gli attori del mercato del lavoro si aprono così una serie di questioni e di problematiche a cui l'intervento proposto vorrebbe fornire un contributo in termini di analisi e di proposta:

- Chi fa che cosa tra Stato, Regioni e Province nella definizione dei LEP?
- Come definire i LEP dei Servizi per il lavoro e in base a quale approccio metodologico?
- A quali e quanti servizi e relativi target di utenza estendere i LEP tenendo conto del concetto di esigibilità e delle sue possibili diverse interpretazioni?
- E' possibili estendere i LEP ad elementi qualificanti dei servizi (quali ad esempio la visibilità e l'accessibilità delle strutture di erogazione) anche se fin qui non contemplati dalle sperimentazioni in atto?
- Come creare le premesse per un'effettiva implementazione dei LEP presso tutti i CPI del territorio che si caratterizzano per un significativa diversificazione dei livelli di prestazione nella erogazione dei diversi ? (Si veda in proposito l'"Auditing degli standard dei servizi erogati dai CPI della Provincia di Verona" a cura di C. Squarzon e G. Zampieri del maggio 2007);
- Come raccordare e allineare la definizione dei LEP con altri dispositivi e strumenti già adottati nei CPI della Provincia di Verona (sistema degli standard, Carta della qualità dei servizi, approccio CAF)?
- Che tipo di linguaggio adottare e quali tecniche di comunicazione adottare per rendere effettivamente apprezzabili e comprensibili i LEP da parte dell'utenza potenziale?
- Come evitare che gli strumenti della qualità (e quindi anche i LEP) si riducano a mera enunciazione tecnico burocratica, sminuendo l'importanza delle pratiche professionali quotidiane che spesso rappresentano il requisito fondamentale per soddisfare i reali bisogni dell'utenza?

Queste domande, nell'ambito dei servizi per il lavoro erogati dai CPI della Provincia di Verona, assumono particolare rilievo in quanto, per la prima volta dopo anni di "sperimentazioni", l'ambito di attenzione non è più rappresentato solo dalle modalità di progettazione e funzionamento dei servizi (standard di qualità), ma dalle esigenze e dei bisogni dei cittadini e delle imprese che legittimamente hanno il diritto di fruire di un'offerta di servizi adeguati alla soluzione delle diverse problematiche del lavoro.

Nella definizione delle "prestazioni essenziali", infatti, è in discussione il diritto dei cittadini, sancito dalla costituzione, ad avere su tutto il territorio nazionale un'adeguata offerta di servizi per il lavoro coerenti con i bisogni espressi dai singoli e previsti nella normativa.

A questo proposito è utile richiamare l'attenzione su un aspetto che è alla base del concetto di livello essenziale delle prestazioni e su cui si gioca la questione dei LEP: quello della centralità della persona e dei suoi bisogni.

Il tema, d'altra parte, è centrale anche nel recente Libro Verde del Ministero del Lavoro, che delinea un

nuovo welfare state maggiormente in grado di rispondere alle esigenze diversificate dei cittadini e capace di rafforzarne l'autosufficienza, intervenendo in anticipo con un'offerta personalizzata e differenziata, stimolando comportamenti e stili di vita responsabili, in linea con i modelli di workfare.

Analogamente il sistema dei servizi per l'impiego deve valorizzare la persona in cerca il lavoro, nella sua singolarità, lungo tutto il percorso che va dal colloquio di orientamento alla manifestazione di immediata disponibilità, all'inserimento in azienda, promuovendo però una cultura della responsabilità attraverso lo strumento del "patto di servizio", che prevede una partecipazione attiva del lavoratore.

In questa prospettiva è essenziale procedere una analisi ed una riflessione approfondita sui LEP per far emergere le eventuali criticità del "sistema qualità" fin qui adottato e concorre a identificare, per poi pianificare, azioni in grado di sostenere l'evoluzione complessiva della qualità dei servizi per il lavoro erogati dai CPI.

Di fatto la prestazione intesa come "attività esercitata da un soggetto pubblico, sulla base di competenze, conoscenze e capacità specifiche atte a soddisfare l'interesse e/o il bisogno di un soggetto titolare di un diritto", modifica profondamente gli ambiti di progettazione, monitoraggio e valutazione dei servizi i cui risultati diventano "gli esiti della prestazione" in termini di il cambiamento di status del soggetto che ne fruisce e i concreti benefici assicurati al cliente.

In sostanza l'assunto di base da cui partire è che, se da un lato è "obbligatorio" definire le prestazioni da garantire in tutti i servizi, dall'altro è necessario riposizionare la logica, la cultura e le dinamiche che ispirano la progettazione, l'erogazione e la valutazione dei servizi in funzione dei reali bisogni espressi dal mercato del lavoro.

In questo quadro è opportuno avviare uno studio approfondito sul campo rispetto ai servizi attualmente erogati e ai dispositivi che ne regolano il funzionamento nell'ottica della qualità (standard Minimi, Carta dei servizi, LEP precedentemente definiti), il cui risultato sarà finalizzato ad una revisione critica e all'eventuale aggiornamento dei LEP già definiti.

A partire da queste considerazioni, la principale finalità dell'intervento è quella di ricostruire, attraverso una approfondita e dettagliata attività di indagine un quadro informativo e concettuale di riferimento in tema di LEP in grado di determinare le condizioni affinché:

- il processo decisionale in merito alla programmazione, gestione e monitoraggio dei LEP possa fondarsi su basi di conoscenza più ampie rispetto a quelle attualmente disponibili sia sul piano normativo che per quanto riguarda le tecniche e gli approcci metodologici da utilizzare;
- l'attività di analisi non rappresenti semplicemente uno strumento di produzione e restituzione di dati e informazioni, ma costituisca una occasione di elaborazione, interpretazione, diffusione, socializzazione delle fonti informative esistenti;
- si definiscano con chiarezza la qualità e l'estensione degli ambiti da analizzare e le tipologie di indagine desiderabili, ad esempio quantitative e riferite al sistema complessivo dell'offerta di servizi o qualitative e riferite alla efficacia dei singoli servizi erogati;
- l'attività di analisi assuma valenza valutativa in quanto orientata ai risultati complessivi degli interventi già realizzati e si configuri quindi come attività che tende alla formulazione di giudizi di valore su un oggetto, un fenomeno, un evento attinente lo sviluppo, il potenziamento, la programmazione, l'implementazione dei servizi per il lavoro;
- si definiscano una serie di indicazioni e orientamenti utili e praticabili ai fini di una eventuale riformulazione perfezionamento dei LEP già adottati presso i CPI della provincia di Verona;
- si individuino i punti di forza e le criticità complessive del "sistema qualità dei servizi per il lavoro", fin qui adottato indicando le eventuali azioni di razionalizzazione e riallineamento in funzione dei LEP.

Ciò che importa sottolineare dal punto di vista delle finalità dell'analisi che si intende realizzare è che l'attività svolta non sia fine a se stessa, ma garantisca sempre la possibilità di fornire un quadro di informazioni quantitative e qualitative effettivamente utilizzabili per migliorare complessivamente la qualità dei sistemi, delle strutture di erogazione e dei servizi resi

OBIETTIVI GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> • Ricostruire e analizzare il quadro informativo di riferimento dei LEP a livello nazionale e regionale per quanto riguarda in particolare gli aspetti normativi e le relative attribuzioni di funzioni e responsabilità tra i diversi soggetti coinvolti e delineare con chiarezza i margini di intervento della Provincia di Verona nella determinazione dei Livelli Essenziali di Prestazioni nel settore dei servizi e delle politiche del lavoro. • Ricostruire il quadro concettuale di riferimento dei LEP in termini di significato del termine, possibili interpretazioni semantiche e valoriali, implicazioni dal punto di vista della progettazione tecnica e delle metodologie utilizzabili, utilità, praticabilità ed estensibilità all'intera gamma dei servizi erogati dai CPI. • Arricchire il supporto conoscitivo acquisito con l'individuazione di buone pratiche nella elaborazione dei LEP contraddistinte da un alto contenuto di operatività, realizzate a livello nazionale anche in settori diversi da quello dei servizi per il lavoro, potenzialmente trasferibili nel contesto veronese. • Analizzare lo stato dell'arte del "sistema qualità" già adottato dalla provincia di Verona per valutarne i punti di forza e le criticità nella prospettiva di un adattamento graduale alla logica dei LEP, ad esempio attraverso la riformulazione dell'attuale sistema di standard e della Carta della qualità dei servizi adottata presso i CPI. • A fronte del quadro informativo disponibile e delle attività di indagine realizzate, restituire ai referenti tecnico istituzionali della Provincia di Verona e ad eventuali altri partner dell'iniziativa una serie di linee guida strategico operative per il miglioramento complessivo della qualità dei servizi per il lavoro a partire da un modello praticabile, sostenibile, utile ed opportuno di implementazione dei LEP.
OBIETTIVI OPERATIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare un modello praticabile e condiviso di progettazione dei LEP in grado di definirne gli elementi costitutivi in termini di parametri (obiettivo o condizione di servizio che si deve assicurare), indicatori (elementi che sostanziano la sussistenza delle condizioni e degli obiettivi costituenti i parametri); standard (la risposta che, in termini quantitativi, misura l'indicatore atteso per corrispondere al parametro). • Analizzare e valutare i livelli essenziali delle prestazioni già definiti nell'ambito del già citato Progetto Ques e valutarne l'adeguatezza e la pertinenza rispetto alle indicazioni e agli orientamenti scaturiti in fase di indagine. • Attivare una serie di interventi mirati e gestiti tramite la metodologia del focus group su specifici ambiti di intervento, per definire iniziative virtuose da proporre al sistema dei servizi per il lavoro, come prassi sostenibili dei LEP (comunicazione efficace dei benefici offerti al cliente, sviluppo di pratiche professionali essenziali per garantire la soddisfazione dei clienti, miglioramento della visibilità e dell'accessibilità dei servizi, ecc.). • Elaborare una serie di linee guida in forma manualistica contenenti le indicazioni fondamentali per la progettazione, il monitoraggio e la manutenzione dei LEP

ARTICOLAZIONE DELL'INTERVENTO	<p>L'intervento prevede l'attuazione di cinque azioni logico sequenziali declinate sulla base degli obiettivi generali e operativi richiamati in precedenza:</p> <p>Azione 1. Costituzione di un organismo di coordinamento e attuazione dell'intervento</p> <p>La principale finalità dell'Azione è quella di garantire un efficace presidio delle attività previste attraverso la costituzione di un organismo di "coordinamento, attuazione e valutazione" dell'intervento.</p> <p>L'organismo potrebbero assumere la denominazione di Gruppo di Lavoro LEP con la funzione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • garantire il conseguimento degli obiettivi, il coordinamento e il monitoraggio complessivo delle attività; • garantire sul piano organizzativo - operativo la concreta attuazione delle diverse iniziative previste. <p>Sul piano operativo l'Azione si realizza attraverso le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • definizione di funzioni, compiti, livelli di responsabilità, composizione, periodicità di convocazione; • definizione delle condizioni operative e organizzative del lavoro (sede, supporto segretariale, ecc.); • definizione e condivisione di appositi strumenti in grado di garantire un efficace presidio dell'intervento (Carta dei Ruoli e delle Responsabilità, Cronogramma, elaborazione e diffusione periodica dei verbali di riunione, adozione di un sistema strutturato di monitoraggio). <p><i>Il Gruppo di Lavoro sarà formato da esperti di comprovata esperienza e professionalità nelle diverse discipline e settori di interesse dell'intervento.</i></p>
--------------------------------------	---

La composizione del Gruppo rispetterà in ogni caso un criterio di eterogeneità sia in relazione agli enti coinvolti, sia in termini di ruoli professionali.

Risultati attesi

I risultati attesi dell'Azione 1. sono rappresentati dalla garanzia di un costante presidio dell'intervento sia a livello strategico che a livello operativo, con particolare riferimento a:

- monitoraggio complessivo delle attività;
- concreta attuazione delle attività previste;
- coerenza complessiva dell'intervento rispetto a quanto previsto dalla Linea 1

Azione 2. Analisi e definizione dell'attuale stato dell'arte dei LEP.

La principale finalità dell'Azione è quella di restituire ai decisori tecnici e istituzionali interessati alla implementazione dei LEP, un quadro informativo esaustivo, utilizzabile sul piano decisionale per valutare la completezza e l'adeguatezza del sistema dei LEP attualmente adottato dai CPI della Provincia di Verona

per chiarire le diverse questioni di ordine normativo, concettuale, progettuale e metodologico in ordine alla questione dei LEP.

Sul piano operativo l'Azione si realizza attraverso le seguenti attività:

- analisi degli aspetti normativi a livello di fonti dell'ordinamento giuridico italiano (Costituzione, Leggi costituzionali, Leggi ordinarie, Atti aventi forza di legge; Decreti Legge, Decreti Legislativi, Leggi regionali, Regolamenti dell'esecutivo, Regolamenti degli Enti Locali, Consuetudine);
- analisi degli aspetti concettuali, del significato dei termini e loro interpretazione (nozione di livello essenziale e di livello minimo delle prestazioni, caratteristiche costitutive dei LEP, requisiti fondamentali, concetti di responsabilità pubblica, aterritorialità, temporaneità, esigibilità, rapporto fra prestazioni esigibili e Livelli Essenziali delle Prestazioni);
- ricognizione e analisi di esperienze significative già realizzate a livello nazionale e regionale (modelli di progettazione e monitoraggio dei LEP, azioni realizzate a sostegno della implementazione dei LEP, modalità di progettazione partecipata adottate, produzione di manualistica e linee guida).
- analisi e valutazione della elaborazione dei LEP già svolta nell'ambito del Progetto QUES realizzato da Italia Lavoro in collaborazione con la Provincia di Verona

Risultati attesi.

I risultati attesi dell'Azione 2. sono rappresentati da un Progress report contenente orientamenti e indicazioni strategico operative in merito ai LEP, con particolare riferimento a:

- aspetti normativi e relative interpretazioni;
- definizioni, concetti chiave, elementi costitutivi;
- metodologie di progettazione, implementazione e monitoraggio;
- esperienze /buone pratiche realizzate nel contesto nazionale;
- elementi di trasferibilità delle buone pratiche a livello locale.

Azione 3. Elaborazione di un **modello di definizione e descrizione dei LEP praticabili**

La principale finalità dell'Azione è quella di valorizzare le informazioni derivanti dalle precedenti fasi di lavoro, opportunamente selezionate e sistematizzate, al fine **costruire un modello di descrizione dei LEP praticabili presso i CPI e presso alcune strutture di servizio private e accreditate della provincia di Verona**

Sul piano operativo l'Azione si realizza attraverso le seguenti attività:

- individuazione dei soggetti utilizzatori dei LEP;
- individuazione dei processi di servizio su cui applicare i LEP;
- descrizione del funzionamento del modello di definizione dei LEP;
- **definizione di una rassegna completa dei LEP da adottare nella provincia di Verona**
- verifica di congruenza, adattabilità, facilità di applicazione del modello nel contesto di

- verifica di congruenza, adattabilità, facilità di applicazione del modello nel contesto di riferimento;
- definizione delle modalità di diffusione e condivisione del modello;

Nell'applicazione del modello, la misurazione costituirà un aspetto essenziale in quanto consentirà di rilevare *ex ante* la situazione di partenza di un determinato servizio, di definire le prospettive di sviluppo, di implementare le soluzioni organizzative ritenute più idonee e di verificare sia in itinere *che* ex post il grado di efficacia/efficienza/impatto delle prestazioni erogate.

Risultati attesi.

I risultati attesi dell'Azione 3. sono rappresentati da un Progress report contenente orientamenti e indicazioni strategico operative in merito alla applicazione del modello elaborato con particolare riferimento a:

- finalità e risultati conseguibili dalla applicazione del modello;
- modalità e metodologia di funzionamento;
- set di schede di analisi ed elaborazione dei LEP

Azione 4. Valutazione di applicabilità e diffusione dei LEP nel sistema dei servizi per il lavoro della provincia di Verona

La principale finalità dell'Azione è quella di valutare la reale applicabilità del modello elaborato nella precedente fase di lavoro nel contesto di riferimento dei CPI e di alcune strutture private di erogazione dei servizi per il lavoro della Provincia di Verona, tenendo conto dei punti di forza e delle eventuali criticità del sistema complessivo della qualità fin qui adottato.

Sul piano operativo l'Azione si realizza attraverso le seguenti attività:

- verifica a campione dei LEP già adottati presso i CPI della provincia di Verona;
- comparazione del modello elaborato ex novo con il precedente dispositivo adottato per la definizione dei LEP;
- valutazione degli scarti e taratura del modello in base agli esiti della verifica svolta.

In sostanza, in questa fase di lavoro si tratta di **validare** il modello elaborato per la definizione dei LEP e di verificarne l'impatto e le ricadute di varia natura (sul versante organizzativo, professionale, tecnologico) non solo in relazione al precedente dispositivo utilizzato per la definizione dei LEP, ma più in generale sul sistema complessivo di progettazione, erogazione e valutazione dei servizi

Risultati attesi

I risultati attesi dell'Azione 4. sono rappresentati da un Progress report contenente orientamenti e indicazioni strategico operative in merito alla applicazione del modello elaborato con particolare riferimento a:

- servizi e processi di servizio per cui si intende procedere ad una revisione miglioramento dei LEP precedentemente identificati;
- servizi e processi di servizio cui si ritiene utile e opportuno estendere la pratica dei LEP in base a criteri da definire anche alla luce delle indicazioni normative;
- ricadute e impatto del modello utilizzato sugli altri strumenti e dispositivi della qualità utilizzati con particolare riferimento alla Carta della qualità dei servizi;
- suggerimenti e indicazioni operative per l'eventuale revisione / miglioramento /adattamento del sistema di standard di qualità e della Carta dei servizi anche nella prospettiva di adottare stili e modalità di comunicazione più efficaci nel rapporto con i clienti

Azione 5. Elaborazione e diffusione di linee guida per gli operatori dei servizi

La principale finalità dell'azione è quella di divulgare il nuovo modello per la definizione dei LEP presso dirigenti e operatori dei servizi per il lavoro e più in generale di diffondere informazioni, cultura e contenuti innovativi in tema di qualità dei servizi e di pratiche professionali orientate alla qualità.

	<p>La principale finalità dell'azione è quella di divulgare il nuovo modello per la definizione dei LEP presso dirigenti e operatori dei servizi per il lavoro e più in generale di diffondere informazioni, cultura e contenuti innovativi in tema di qualità dei servizi e di pratiche professionali orientate alla qualità.</p> <p>Ciò richiederebbe l'attuazione di un piano di formazione capillare che, tenendo conto dell'elevato numero di destinatari, risulterebbe difficilmente attuabile attraverso pratiche formative di tipo tradizionale.</p> <p>In alternativa, considerata la vastità e pluralità dei referenti interessati, è possibile adottare una modalità di apprendimento aperto, flessibile, a distanza, personalizzato e interattivo.</p> <p>Sul piano operativo, l'Azione si concretizza nella elaborazione e diffusione di un Kit professionale ad uso degli operatori dei servizi per il lavoro e prevede le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • progettazione editoriale del Kit professionale; • elaborazione e definizione dei contenuti specifici del Kit; • diffusione del Kit attraverso modalità di apprendimento flessibile, a distanza, personalizzato e interattivo. <p>Il Kit rappresenta uno strumento indispensabile di apprendimento e di omogeneizzazione della professionalità che oltre a moltiplicare gli scambi e le interazioni tra soggetti che operano in diversi contesti organizzativi, può migliorare la conoscenza complessiva del sistema favorendo la condivisione di buone pratiche professionali nell'ottica della qualità e il costante adeguamento qualitativo dei livelli di prestazione</p> <p><i>Risultati attesi</i></p> <p>I risultati attesi dell'Azione 5. sono rappresentati da un Kit in forma di contenitore / valigetta comprendente un insieme di prodotti cartacei e multimediali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un glossario dei LEP costantemente aggiornabile (cartaceo e/o multimediale); • un manuale professionale per la progettazione, implementazione e aggiornamento dei LEP (cartaceo e/o multimediale); • una scheda di accesso ad un sito riservato agli operatori dei servizi per il lavoro. <p>La scheda di accesso consiste in una scheda/badge plastificato, contenente le informazioni per il collegamento ad un sito progettato ad hoc (riservato esclusivamente agli operatori dei servizi come comunità di pratica) e le relative password di accesso.</p>
--	---

<p>MODALITA' DI MONITORAGGIO</p>	<p>L'intervento sarà sottoposto a momenti periodici di verifica allo scopo di monitorarne l'andamento e il raggiungimento dei risultati attesi, attraverso l'elaborazione e la redazione di documenti informativi (rapporto di avvio del progetto, report intermedi e note informative, relazione finale).</p> <p>Sarà definita una precisa tempistica in cui attuare l'attività di monitoraggio in base al seguente schema di attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione del progetto secondo le procedure del Sistema Qualità CSF A. Provolo; • valutazione dello stato di avanzamento del progetto rispetto a quanto pianificato; • valutazione della coerenza delle azioni e dei relativi risultati con gli obiettivi perseguiti • adozione di tempestive azioni correttive in presenza di situazioni anomale • valutazione dell'efficacia complessiva delle azioni previste
---	--

ALLEGATO 2

**Piano di Miglioramento dei servizi per il lavoro erogati dai CPI della
Provincia di Verona: i LEP come strumento essenziale per garantire i
diritti e la soddisfazione del cliente**

Programma esecutivo a cura di Lavoro & Società

LUGLIO 2009

PROGRAMMA ESECUTIVO LEP

AZIONI	Obiettivo	Attività	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Tempi
AZIONE 1. COSTITUZIONE DI UN ORGANISMO DI COORDINAMENTO E ATTUAZIONE DELL'INTERVENTO	<p>Garantire un efficace presidio delle attività previste attraverso la costituzione di un</p> <p>Organismo di "coordinamento, attuazione e valutazione" dell'intervento denominato Gruppo di lavoro LEP</p>	<p>Definizione di funzioni, compiti, livelli di responsabilità, composizione, periodicità di convocazione del Gruppo di lavoro LEP</p> <p>Definizione delle condizioni operative e organizzative (sede, supporto segretariale, ecc.)</p> <p>Definizione e condivisione di appositi strumenti in grado di garantire un efficace presidio dell'intervento (Carta delle responsabilità e Diagramma di Gantt)</p>	<p>Costituzione e operatività del Gruppo di lavoro LEP con la funzione di garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la supervisione, coordinamento e monitoraggio complessivo delle attività; - la concreta attuazione delle diverse iniziative previste per il conseguimento degli obiettivi dell'intervento; - la coerenza complessiva dell'intervento in relazione a quanto previsto dalla Linea 1. 	<p>Lavoro & Società</p> <p>Risorse umane: L. Bonizzi G. Modanesi S. Pezzini A. Ronconi G. Zampieri</p> <p>In caso di necessità il Gruppo di lavoro sarà integrato da esperti di settore con competenze specifiche</p> <p>Partner di progetto</p>	<p>Entro mese Ottobre 2009</p>

AZIONI	Obiettivo	Attività	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Tempi
AZIONE 2. ANALISI E DEFINIZIONE DELL'ATTUALE STATO DELL'ARTE DEI LEP.	<p>Restituire ai decisori tecnici e istituzionali un quadro informativo esaustivo, utilizzabile per valutare la completezza e l'adeguatezza del sistema dei LEP attualmente adottato dai CPI della Provincia di Verona</p>	<p>Analisi degli aspetti normativi a livello di fonti dell'ordinamento giuridico italiano</p> <p>Analisi degli aspetti concettuali e del significato dei termini (nozione di livello essenziale e di livello minimo delle prestazioni, caratteristiche costitutive dei LEP)</p> <p>Ricognizione e analisi di esperienze significative già realizzate a livello nazionale e regionale (modelli di progettazione e monitoraggio dei LEP)</p> <p>Analisi e valutazione della elaborazione dei LEP già svolta nell'ambito del Progetto QUES realizzato da Italia Lavoro in collaborazione con la Provincia di Verona</p>	<p>Progress report contenente orientamenti e indicazioni strategico operative in merito al sistema dei LEP:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aspetti normativi e relative interpretazioni; - definizioni, concetti chiave, elementi costitutivi; - metodologie di progettazione, implementazione, monitoraggio; - esperienze e buone pratiche realizzate nel contesto nazionale; - elementi di trasferibilità delle buone pratiche a livello locale. 	<p>Lavoro & Società</p> <p>Risorse umane: L. Bonizzi G. Modanesi S. Pezzini A. Ronconi G. Zampieri</p> <p>In caso di necessità il Gruppo di lavoro sarà integrato da esperti di settore con competenze specifiche</p> <p>Partner di progetto</p>	<p>Entro mese Gennaio 2009</p>

AZIONI	Obiettivo	Attività	Risultati attesi	Soggettivo coinvolti	Tempi
Azione 3. Elaborazione di un modello di definizione e descrizione della rassegna completa dei LEP	Elaborare un modello di descrizione dei LEP valorizzando e selezionando le informazioni derivanti dalle precedenti fasi di lavoro	<p>Individuazione dei soggetti utilizzatori dei LEP</p> <p>Individuazione dei processi di servizio su cui applicare i LEP</p> <p>Formulazione di una rassegna dei LEP da adottare presso i CPI e presso strutture di servizi per il lavoro accreditate della Provincia di Verona</p> <p>Definizione finale della rassegna dei LEP da adottare presso i CPI e presso strutture accreditate della Provincia di Verona</p> <p>Analisi dei costi dei LEP</p>	<p>Progress report contenente orientamenti e indicazioni strategico operative in merito alla applicazione del modello elaborato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - finalità e risultati conseguibili dalla applicazione del modello di descrizione dei LEP; - modalità e metodologia di funzionamento dei LEP; - set di schede descrittive dei LEP; - requisiti per l'accreditamento; - costi dei LEP 	<p>Lavoro & Società</p> <p>Risorse umane: L. Bonizzi G. Modanesi S. Pezzini A. Ronconi G. Zampieri</p> <p>In caso di necessità il Gruppo di lavoro sarà integrato da esperti di settore con competenze specifiche</p> <p>Partner di progetto</p>	Entro marzo 2010

AZIONI	Obiettivo	Attività	Risultati attesi	Soggettivo coinvolti	Tempi
Azione 4. Valutazione di applicabilità e diffusione dei LEP nel sistema dei servizi per il lavoro della Provincia di Verona	Valutare l'applicabilità del modello elaborato nella precedente fase di lavoro presso i CPI e presso alcune strutture accreditate della Provincia di Verona.	<p>Verifica a campione dei LEP già adottati presso i CPI della provincia di Verona</p> <p>Comparazione del modello elaborato ex novo con il precedente dispositivo adottato per la definizione dei LEP</p> <p>Valutazione degli scarti e taratura del modello in base agli esiti della verifica svolta</p> <p>Perfezionamento analisi dei costi dei LEP</p>	<p>Valutazione in merito all'applicazione del modello elaborato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - servizi per cui si intende procedere ad una revisione, miglioramento degli attuali LEP; - servizi per cui si ritiene opportuno estendere o ampliare i LEP; - ricadute e impatto dei LEP sugli altri strumenti e dispositivi della qualità utilizzati con particolare riferimento alla Carta della qualità dei servizi; - suggerimenti e indicazioni operative per l'eventuale miglioramento della Carta dei servizi anche nella prospettiva di adottare stili di comunicazione più efficaci nel rapporto con i clienti; - definizione dei costi dei LEP 	<p>Lavoro & Società</p> <p>Risorse umane: L. Bonizzi G. Modanesi S. Pezzini A. Ronconi G. Zampieri</p> <p>In caso di necessità il Gruppo di lavoro sarà integrato da esperti di settore con competenze specifiche</p> <p>Partner di progetto</p>	Entro Aprile 2010

AZIONI	Obiettivo	Attività	Risultati attesi	Soggetti coinvolti	Tempi
<p>AZIONE 5. ELABORAZIONE E DIFFUSIONE DI LINEE GUIDA PER GLI OPERATORI DEI SERVIZI</p>	<p>Divulgare il nuovo modello dei LEP presso i dirigenti e gli operatori dei CPI e di alcune strutture accreditate di servizi per il lavoro della Provincia di Verona</p>	<p>Progettazione editoriale di un Kit professionale ad uso degli operatori dei servizi per il lavoro.</p> <p>Elaborazione e definizione dei contenuti specifici del Kit.</p> <p>Diffusione del Kit attraverso modalità di apprendimento flessibile, a distanza, personalizzato e interattivo.</p>	<p>Kit in forma di contenitore / valigetta comprendente prodotti cartacei e multimediali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - glossario costantemente aggiornabile sui LEP (cartaceo e/o multimediale); - manuale professionale per la progettazione e implementazione dei LEP (cartaceo e/o multimediale); - scheda di accesso ad un sito riservato agli operatori dei servizi per il lavoro. 	<p>Lavoro & Società</p> <p>L. Bonizzi G. Modanesi S. Pezzini A. Ronconi G. Zampieri</p> <p>In caso di necessità il Gruppo di lavoro sarà integrato da esperti di settore con competenze specifiche</p> <p>Partner di progetto</p>	<p>Entro Maggio 2010</p>





ALLEGATO 3

Analisi delle condizioni di applicabilità dei LEP presso i CPI della Provincia di Verona - Griglia di rilevazione qualitativa

Materiali a cura di Lavoro & Società

Responsabile dell'attività di analisi dott.ssa S. Pezzini

Febbraio 2010

PREMESSA

L'analisi si colloca nel contesto del Piano di Miglioramento – Linea 1. della Provincia di Verona e riguarda la realizzazione del Progetto “I Livelli Essenziali delle Prestazioni come strumento per garantire i diritti e la soddisfazione del cliente dei servizi per il lavoro”.

Il Progetto è stato avviato nell'agosto del 2009 e si concluderà entro il maggio 2010. Per una conoscenza di dettaglio degli obiettivi e dei contenuti del progetto si rinvia all' **Allegato “Piano esecutivo LEP”**.

1. Quadro informativo di riferimento per il lavoro di analisi

La definizione / concetto di Livello Essenziale delle Prestazioni (LEP) è stato introdotto nella nostra Costituzione con l'art. 117 della legge cost. n. 3 del 2001 che ha riformato il Titolo V.

Per prestazioni si intendono tutte quelle attività esercitate da soggetti pubblici o privati, sulla base di competenze, conoscenze e capacità specifiche finalizzate a soddisfare l'interesse e/o il bisogno di un soggetto titolare di un diritto.

Già prima della riforma costituzionale vi erano diversi testi normativi che facevano riferimento ai LEP relativamente all'istituzione del servizio sanitario nazionale e ai servizi sociali (Legge n. 328/2000).

La novità dell'attuale testo costituzionale è l'allargamento dei livelli essenziali anche ai “diritti civili e sociali”, così che nell'art. 117 si legge che lo Stato ha competenza esclusiva in materia di: “determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale”.

Il LEP indica quindi gli aspetti che un sistema di interventi e prestazioni deve fornire per soddisfare un bisogno del cittadino.

Il LEP delimita e definisce pertanto la “sostanza” dei diritti che in passato non sempre risultavano direttamente esigibili.

Con il progetto **QUES – Qualità, Emersione e Stabilizzazione** promosso da Italia Lavoro nel periodo 2007 - 2008, si è tentato di migliorare la qualità dei servizi pubblici per il lavoro introducendo il concetto di LEP.

Il Progetto ha interessato otto regioni italiane tra cui il Veneto, Abruzzo, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Lombardia, Piemonte, Molise. L'Unione delle Province italiane, le Province interessate dalla sperimentazione.

Le parole chiave che hanno guidato il processo metodologico per arrivare ad una prima definizione dei livelli essenziali delle prestazioni nell'ambito del progetto QUES, sono state, ad un primo livello di analisi:

- Il diritto: civile e sociale che può esercitare un cittadino, anche disoccupato/inoccupato/occupato, nei confronti dei servizi deputati a erogare prestazioni in corrispondenza a tali diritti;
- le prestazioni: intese come processi di servizio che in relazione alla garanzia di un diritto esercitato e rispetto alle competenze attribuite ai servizi pubblici devono essere erogate secondo livelli essenziali uniformemente garantiti su tutto il territorio nazionale.

Per quanto riguarda le prestazioni, sono state individuate 10 aree di attività rivolte ai cittadini e alle imprese:

Cittadini

A. Accesso e Informazione

- B. Valutazione del caso individuale
- C. Mediazione per l'incontro domanda e offerta
- D. Definizione di un progetto individuale di accompagnamento e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo
- E. Prestazioni integrate per il collocamento mirato
- F. Prestazioni amministrative (no Verona)

Imprese:

- A. Accesso e Informazioni imprese e datori di lavoro
- B. Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro**
- C. Gestione Assunzioni Obbligatorie (no Verona)
- D. Gestione Comunicazioni Obbligatorie

Per una conoscenza approfondita della rassegna dei Lep della Provincia di Verona si veda in allegato la **“Tabella LEP – Livelli essenziali delle prestazioni nei servizi per l'impiego della Provincia di Verona”**.

Per eventuali contatti di lavoro, si riportano di seguito i nominativi dei referenti a vario titolo interessati al progetto QUES nella Regione Veneto.

REGIONE VENETO	Vincenzo Rigoletto, Alessandro Agostinetti, Paola Fusetti, Simone Chigliaro
ENTE VENETO LAVORO	Sergio Rosato, Giorgio Gardonio
PROVINCIA DI VENEZIA	Pierluigi Giammarinaro, Marta Fenza, Loredana Ceccon, Fabiana Chiozzotto
PROVINCIA DI BELLUNO	Tania Zella, Fabio Costa, Raffaella Bordin
PROVINCIA DI TREVISO	Filippo Melato, Gina Bellina, Valentina Dovi
PROVINCIA DI VICENZA	Roberto Franco
PROVINCIA DI PADOVA	Daniele Donà
PROVINCIA DI ROVIGO	Alessandro Rebba, Franco Cavriani, Maria Rita Schiavi
PROVINCIA DI VERONA	Flavio Pasetto
ISFOL	Roberto Landi, Deriu Franco
ITALIA LAVORO	Volpi Anna, Luca Meneguzzo, Mattia Losego, Simonetta Pezzini, Marta Dal Pozzolo

2. Griglia di rilevazione.

La griglia illustrata di seguito rappresenta una scaletta di analisi su alcune specifiche aree informative riguardanti i LEP elaborati per la Provincia di Verona nell'ambito del progetto QUES.

Tale griglia può essere utilizzata con grande flessibilità prevedendo diverse modalità di lavoro, quali ad esempio: l'intervista condotta sul campo con singoli interlocutori, l'intervista condotta presso la sede di lavoro dell'intervistatore, l'intervista collettiva realizzata presso sedi da concordare con gli intervistati.

Le realtà da indagare sono rappresentate essenzialmente dai CPI della Provincia di Verona.


Gli intervistati sono ovviamente i responsabili e/o gli operatori dei CPI coinvolti nella definizione dei LEP – Progetto QUES.

Indipendentemente dalle modalità operative del lavoro di analisi, gli intervistati dovranno disporre almeno della **“Tabella LEP – Livelli essenziali delle**

prestazioni nei servizi per l'impiego della Provincia di Verona” riportata in allegato e dell'elenco delle domande chiave.

Le domande chiave per la rilevazione

- 1) **Presso il CPI quale/i soggetto/i hanno partecipato alla definizione dei LEP nell'ambito del Progetto QUES?** - Nome, Cognome, Ruolo ricoperto nel CPI
- 2) **Dal punto di vista dei soggetti coinvolti in che misura l'attività di definizione dei LEP è risultata utile?** - Domanda aperta finalizzata alla acquisizione di opinioni di carattere generale sulla funzione e l'utilità dei LEP.
- 3) **Le tabelle dei LEP elaborate nell'ambito del Progetto QUES risultano adeguate, coerenti e praticabili rispetto all'attuale realtà organizzativa del CPI?** - Domanda aperta finalizzata alla raccolta di opinioni sulle “capacità di tenuta” del CPI in caso di adozione dei LEP.

- 
- 4) **Passando in rassegna le tabelle dei LEP elaborate nell'ambito del Progetto Ques, quali sono le eventuali incongruenze e criticità specifiche che si possono rilevare?** - Domanda aperta passando in rassegna le singole tabelle e rilevando le opinioni dell'intervistato sulla applicabilità dei LEP a livello di singoli servizi.
- 5) **Nel caso il CPI dovesse adottare in prospettiva i LEP (definiti in base a specifici provvedimenti normativi) , quali sono i suggerimenti / soluzioni che potrebbero favorirne realisticamente l'adozione?** - Domanda aperta finalizzata alla raccolta di orientamenti e opinioni sul processo di implementazione dei LEP.

ALLEGATO 4.

PROGETTO

“Crescita, qualità e innovazione del sistema **territoriale per il lavoro**”

INTERVENTO “PIANO DI MIGLIORAMENTO”

Analisi e valutazione dell’ applicabilità dei livelli essenziali delle prestazioni presso le strutture private di erogazione dei servizi per il lavoro della provincia di verona

RISULTATI ATTESI DALLA RICOGNIZIONE:

Valutazione di trasferibilità dei lep elaborati per i centri per l’impiego, nelle strutture private di servizi della provincia di verona

1 Quadro concettuale di riferimento

La definizione / concetto di Livello Essenziale delle Prestazioni (LEP) è stato introdotto nella nostra Costituzione con l'art. 117 della legge cost. n.3 del 2001 che ha riformato il Titolo V.

Per prestazioni si intendono tutte quelle attività esercitate da soggetti pubblici o privati, sulla base di competenze, conoscenze e capacità specifiche finalizzate a soddisfare l'interesse e/o il bisogno di un soggetto titolare di un diritto.

Già prima della riforma costituzionale vi erano diversi testi normativi che facevano riferimento ai LEP relativamente all'istituzione del servizio sanitario nazionale e ai servizi sociali (Legge n. 328/2000 e successive).

La novità dell'attuale testo costituzionale è l'allargamento dei livelli essenziali anche ai "diritti civili e sociali", così che nell'art. 117 si legge che lo Stato ha competenza esclusiva in materia di: "determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale".

Il LEP indica quindi gli aspetti che un sistema di interventi e prestazioni deve fornire per soddisfare un bisogno del cittadino.

Il LEP delimita e definisce pertanto la "sostanza" dei diritti che in passato non sempre risultavano direttamente esigibili.

2. Il progetto QUES

Con il progetto **QUES – Qualità, Emersione e Stabilizzazione** promosso da Italia Lavoro, si è tentato di migliorare la **qualità dei servizi pubblici per il lavoro** introducendo anche in questo settore il concetto di LEP.

Il Progetto ha interessato otto regioni italiane tra cui il Veneto, Abruzzo, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Lombardia, Piemonte, Molise e numerose Province tra cui quella di Verona.

Le parole chiave che hanno guidato il processo metodologico per arrivare ad una prima definizione dei livelli essenziali delle prestazioni nell'ambito del progetto QUES, sono state:

- Il **diritto**: civile e sociale che può esercitare un cittadino, anche disoccupato/inoccupato/occupato, nei confronti dei servizi deputati a erogare prestazioni in corrispondenza a tali diritti (D.Lgs. n. 181/2000, così come modificato dal D.Lgs. n. 297/2002);
- le **prestazioni**: intese come processi di servizio che, in relazione alla garanzia di un diritto esercitato e rispetto alle competenze attribuite ai servizi pubblici, devono essere erogati secondo livelli essenziali uniformemente garantiti su tutto il territorio nazionale.

Le prestazioni

Nella Provincia di Verona il Progetto QUES ha consentito di identificare 6 aree di prestazioni rivolte ai cittadini e tre aree di prestazioni rivolte alle imprese.

Cittadini

A. Accesso e Informazione (corrisponde all'Accoglienza e prima informazione)

B. Valutazione del caso individuale (corrisponde al Colloquio / consulenza orientativa)

C. Mediazione per l'incontro domanda e offerta (corrisponde all'incrocio domanda / offerta di lavoro)

D. Definizione di un progetto individuale di accompagnamento e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo (corrisponde alla elaborazione del Piano di inserimento professionale)

E. Prestazioni integrate per il collocamento mirato (corrisponde alle attività previste dalla L. 68/99 – diversamente abili)

F. Prestazioni amministrative (non interessa i partner)

Imprese

A. Accesso e Informazioni imprese e datori di lavoro (corrisponde all'Accoglienza e prima informazione)


B. Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro (corrisponde all'incrocio domanda / offerta di lavoro)

C. Gestione Assunzioni Obbligatorie (non interessa i partner)

D. Gestione Comunicazioni Obbligatorie (non interessa i partner)

3. La descrizione dei livelli essenziali delle prestazioni

La descrizione dei livelli essenziali delle prestazioni



sopra citate è riportata nelle schede presentate di seguito. Si tratta di elaborazioni provvisorie che rappresentano comunque un punto di riferimento essenziale per la definizione dei LEP nella prospettiva della loro applicazione, sia presso i CPI della Provincia di Verona, sia presso strutture private accreditate del territorio.

4. Analisi dei servizi erogati dai partner

I partner interessati sono invitati a compilare le griglie di analisi presentate di seguito. La compilazione delle griglie consentirà di acquisire una serie di informazioni utili per valutare la trasferibilità / applicabilità dei LEP elaborati per i CPI anche presso le strutture private di erogazione dei servizi per il lavoro. Per la descrizione di ciascuna prestazione e' richiesta non più di una Scheda (una pagina) formato A4.

CITTADINI

	Esistenza del servizio presso la struttura	Target - utenza di riferimento	Descrizione delle finalità del servizio	Descrizione delle fasi / attività tipiche di erogazione	Descrizione caratteristiche operatori (titolo di studio, qualifica, anni di esperienza)
A. Accesso e Informazione	SI NO				
B. Valutazione del caso individuale	SI NO				
C. Mediazione per l'incontro domanda e offerta	SI NO				
D. Definizione progetto individuale e attivazione misure sostegno inserimento lavorativo	SI NO				
E. Prestazioni integrate per il collocamento mirato	SI NO				

IMPRESE

	Esistenza del servizio presso la struttura	Target - utenza di riferimento (tipo di impresa)	Descrizione delle finalità del servizio	Descrizione delle fasi / attività tipiche di erogazione	Descrizione caratteristiche operatori (titolo di studio, qualifica, anni di esperienza)
A. Accesso e Informazioni imprese e datori di lavoro	SI NO				
B. Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro	SI NO				

BIBLIOGRAFIA

ACoFF, *Indicazioni per adeguare il modello di federalismo fiscale all'art. 119 della Costituzione, Allegato 1A*, Ministero dell'Economia, Roma, 2005

Albanese, Marzuoli, *Servizi di assistenza e sussidiarietà*, il Mulino, Bologna, 2003

Ales, *Diritti di cittadinanza sociale e livello essenziale di prestazione nel nuovo disegno costituzionale: brevi considerazioni sull'uguaglianza solidale*, in *Riv. dir. sic. soc.*, 2002

Balboni, *Il concetto di "livelli essenziali e uniformi" come garanzia in materia di diritti sociali*, in *Ist. fed.*, n. 6/2001

Balboni, *I livelli essenziali e i procedimenti per la loro determinazione*, in *Le Regioni*, n. 6/2003

Belletti, *I livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali alla prova della giurisprudenza costituzionale. Alla ricerca del parametro plausibile*, in *Ist. fed.*, n. 3-4/2003

Borgonovi, *Ripensare le amministrazioni pubbliche. Tendenze evolutive e percorsi di approfondimento*, Egea, Milano, 2004

Comino, De Marco, Natalini, *La determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni*, in Torchia (a cura di), *Welfare e federalismo*, il Mulino, Bologna, 2005

D'Aloia, *I livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali: uno snodo decisivo nella configurazione del nuovo disegno autonomistico*, in www.unipv.it D'Atena, *Le regioni italiane e la Comunità economica europea*, Giuffrè, Milano, 1981

Pinelli, *Sui "livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali" (art. 117, co. 2, lett. m, Cost.)*, in *Dir. pubbl.*, n. 3/2002

Poggi, *Istruzione, formazione professionale e Titolo V: alla ricerca di un (indispensabile) equilibrio tra cittadinanza sociale, decentramento regionale e autonomia funzionale delle Istituzioni scolastiche*, in *Le Regioni*, n. 4/2002

Rossi, Benedetti, *La competenza legislativa statale esclusiva in materia di livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali*, in *Lav. pubbl. amm.*, suppl. n. 1/2002

Rovagnati, *I livelli essenziali delle prestazioni concernenti il diritto alla salute: un primo esempio di attuazione della previsione di cui alla lett. m)*, *Il comma, art. 117 Cost.*, in *Le Regioni*, n. 6/2003



