



**ASSESSORATO DEL LAVORO, DELLA PREVIDENZA SOCIALE, DELLA FORMAZIONE  
PROFESSIONALE E DELL'EMIGRAZIONE**

CIRCOLARE 16 marzo 2001, n. 6.

**Direttive per lo svolgimento delle attività ed il funzionamento degli sportelli  
multifunzionali.**

*Al Dipartimento formazione professionale Assessorato regionale del lavoro*

*Al Dipartimento lavoro Assessorato regionale del lavoro*

*Agli Uffici provinciali del lavoro*

*Agli Ispettorati provinciali del lavoro*

*All'Ufficio regionale del lavoro*

*All'Ispettorato regionale del lavoro*

*Alle Province regionali della Sicilia*

*Agli Organismi titolari di sportelli multifunzionali inseriti nel Piano formativo finanziato ex legge  
regionale n. 24/76 - Annualità 2000/2001*

*Ai Provveditorati agli studi*

*Alla C.I.S.L. - U.S.R. Sicilia*

*Alla C.G.I.L. - Comitato regionale*

*Alla U.I.L. - Segreteria regionale*

*Alla U.G.L. - Segreteria regionale*

*Alla C.I.S.A.L.-MO.BAS - Segreteria regionale*

*Alla Federazione regionale industria Sicilia*

*All'Associazione piccole industrie Sicilia*

*Alla Federazione regionale commercio e turismo*

*Alla Confederazione nazionale artigianato*

*Alla C.L.A.A.I.*

*Alla Federazione regionale artigianato*

*Alla Confesercenti regionale*

*Alla Federazione regionale autonoma artigianato siciliano*

*Alla Federazione regionale coltivatori diretti*

*Alla Federazione regionale agricoltori di Sicilia*

*All'Alleanza coltivatori siciliani*

*Alle Camere di commercio, industria, artigianato ed agricoltura*

*All'Ente bilaterale regionale per il turismo siciliano*

*All'Ente bilaterale regionale artigianato siciliano*

*All'Ente bilaterale regionale per l'industria*

*Alla Presidenza della Regione siciliana*

*All'Assessorato regionale alla Presidenza*

*Al Dipartimento regionale per la programmazione economica*

*All'Assessorato regionale dell'agricoltura e delle foreste*

*All'Assessorato regionale dei beni culturali ed ambientali e della pubblica istruzione*

*All'Assessorato regionale della cooperazione, del commercio, dell'artigianato e della pesca*

*All'Assessorato regionale degli enti locali*

*All'Assessorato regionale dell'industria*

*All'Assessorato regionale della sanità*

*All'Assessorato regionale del turismo*

*Agli Ispettorati provinciali agricoli*  
*Agli Ispettorati ripartimentali delle foreste*  
*Al Ministero di grazia e giustizia, Direzione generale Istituti di prevenzione e pena - Ufficio VI, Rep. III*  
*Agli Ispettorati distrettuali degli Istituti di prevenzione e pena per adulti*  
*Alla Direzione dei centri di rieducazione per minorenni della Sicilia*  
*Alle Sezioni di sorveglianza presso le corti di appello di Caltanissetta, Catania, Messina e Palermo*  
*Al Coordinamento regionale tutela diritti dei disabili*  
*Al Coordinamento associazione dei genitori dei portatori di handicap*  
*All'A.N.C.I.*  
*All'Unione regionale province siciliane*

## **I. Premessa**

1. Nell'ambito delle attività di servizi formativi programmate e finanziate dall'Assessorato regionale, gli sportelli multifunzionali rappresentano i terminali della rete di servizi territoriali di informazione-accoglienza ed orientamento, coordinata dall'regionale per l'impiego e la formazione professionale.

2. Al fine di assicurare il regolare ed uniforme svolgimento delle attività predette, inserite, come è noto, nel Piano formativo ex legge regionale n. 24/76 annualità 2000/2001 finanziato con decreto n.442/I/2000/FP del 13 novembre 2000, si rende necessario impartire agli Organismi titolari degli sportelli multifunzionali le seguenti direttive.

3. I predetti organismi dovranno:

a) erogare servizi, nel rispetto delle direttive in appreso indicate, d'intesa con gli uffici periferici del lavoro (UU.PP.L.M.O. e SCICA), che quali organi titolari delle funzioni decentrate dei servizi per l'impiego, ne cureranno il coordinamento, la vigilanza ed il controllo;

b) garantire il mantenimento di standard di servizio e di organizzazione che consentano il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza, nonché quelle relative al libero accesso ed alla piena fruizione dell'utenza, anche disabile;

c) garantire l'adozione di standard di qualità nell'erogazione dei servizi di base;

d) dare ampia diffusione delle attività, dei servizi erogati e dei risultati conseguiti;

e) garantire l'intervento integrato di operatori dipendenti qualificati in materia di orientamento, selezione, integrazione di portatori di svantaggio, analisi di bisogni formativi, per assicurare lo standard di funzionamento degli sportelli multifunzionali, nel rispetto di quanto disciplinato ai punti 8-9-10 del par. 1 del cap. V della circolare n. 2 dell'8 giugno 2000;

f) garantire, in assenza di operatori dipendenti richiamati al precedente punto e) , la presenza di professionalità esterne di analoga competenza nel rispetto di quanto previsto al punto 11, par. 1, Cap. V, della circolare n. 2 dell'8 giugno 2000 ed avuto riguardo del punto 3 della circolare prot. n. 5256 del 29 giugno 2000;

g) assicurare il regolare funzionamento dei servizi nei giorni programmati con il coinvolgimento degli operatori sopra richiamati;

h) organizzare il servizio in attività di front office e back office, e di norma funzionare nel periodo compreso tra il primo ottobre di ogni anno ed il trenta settembre dell'anno successivo;

i) assicurare un sistema di collaborazione sinergica con i servizi di orientamento scolastico, con i servizi all'impiego centrali e periferici, con gli enti locali, le associazioni del volontariato, le associazioni di tutela di singole categorie a rischio o del disagio, con le principali associazioni imprenditoriali, sindacali, enti bilaterali, con le scuole, le università e gli organismi produttori di know how professionale. Un ruolo di precipua collaborazione dovrà essere attivato con le Province regionali che mostrano interesse, nel proprio ambito territoriale, e che potranno segnalare i bisogni dei servizi da erogare anche in relazione alle prossime programmazioni territoriali dei servizi pubblici per l'impiego da attivare.

j) assicurare, nell'ambito delle attività programmate anche in itinere, l'offerta di servizi ad istituzioni, enti, istituti scolastici, etc. In questo caso gli operatori dello sportello, per garantire il raggiungimento di precisi obiettivi di intesa e collaborazione, sono facultati a recarsi presso dette istituzioni;

k) rispettare le direttive che verranno fornite dall'Agenzia regionale per l'impiego e per la formazione professionale per garantire che il funzionamento degli sportelli sia coerente con gli standard in materia ed in particolare di quelle relative alla adozione unitaria di strumenti standard di organizzazione, raccolta e classificazione dei dati e degli indicatori.

## **II. I servizi di base**

1. Gli sportelli multifunzionali, nell'ottica di facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, dovranno garantire la massima circolazione delle informazioni sul mercato del lavoro, la più larga

diffusione di servizi di orientamento professionale, la consulenza alle scelte di formazione e di lavoro, che saranno organizzate secondo le tipologie in appresso indicate.

2. La gamma dei servizi di base dovrà essere ricondotta ai seguenti aspetti:

- a) accoglienza e informazione;
- b) orientamento;
- c) consulenza, promozione e sostegno all'inserimento lavorativo;
- d) informazione e consulenza alle imprese.

3. Per ogni servizio di base è stato individuato uno standard qualitativo volto a garantire una qualità minima irrinunciabile. Gli standard qualitativi ai quali ci si riferisce si configurano come "modello di riferimento".

4. L'accezione di standard viene utilizzata in riferimento alla gamma dei servizi di base da erogare, dalla logistica, alle competenze degli operatori (standard professionali), agli specifici servizi ed alle modalità di erogazione.

5. Per ciascun servizio di base sono state individuate alcune dimensioni che assicurano forme di standardizzazione: la mission del servizio, i risultati promessi agli utenti, le attività in cui il servizio si concretizza, le competenze richieste agli operatori, alcune indicazioni metodologiche, che vengono riportate nel documento "standard metodologico" allegato alla presente circolare.

### III. Tipologie di utenza

1. L'utenza dei servizi per l'impiego è costituita dalle due macro-categorie degli utenti e delle imprese, altrimenti definite dell'offerta e della domanda di lavoro.

2. I servizi offerti rappresenteranno quell'insieme di attività la cui caratteristica comune consiste nel sostenere (favorire; supportare; strumentare) l'incontro tra i soggetti che domandano (le imprese) e offrono (gli individui) lavoro.

#### A. *Gli utenti*

1. Gli utenti che accederanno allo sportello saranno ricevuti dagli operatori addetti al front-desk e riceveranno le prime informazioni, anche attraverso l'organizzazione di incontri, tavole rotonde sulle opportunità offerte.

2. Al fine di facilitare una raccolta e sistematizzare delle informazioni, gli operatori dello sportello, utilizzeranno l'apposito modello "Scheda curriculum "Banca dati" (che sostituisce quella precedentemente distribuita) dove saranno inseriti i dati del curriculum vitae di ogni utente che accede al servizio; i dati successivamente saranno inseriti all'interno di apposito archivio informatizzato, che sarà aggiornato con cadenza giornaliera e trasferito all'Agenzia regionale per l'impiego secondo modalità che saranno successivamente stabilite.

3. Presso il front-desk dovranno essere erogate informazioni occorrenti per conoscere:

- a) le modalità di accesso ai corsi di formazione professionale;
- b) gli stage e la formazione all'estero;
- c) i finanziamenti per la creazione d'impresa;
- d) il lavoro e la formazione in Europa;
- e) gli strumenti per l'inserimento nel mondo del lavoro ( tirocini formativi e di orientamento, apprendistato, rapporti di lavoro part-time e a tempo determinato, lavoro interinale, telelavoro).

#### B. *Le imprese*

1. Per le attività rivolte alle imprese, operanti nel territorio di competenza, i servizi offerti dovranno costituire un'ulteriore opportunità per facilitare la ricerca di nuovo personale, e per la individuazione dei fabbisogni di aggiornamento, riqualificazione o specializzazione dei propri dipendenti.

2. La ricerca del personale, in particolare, sarà curata degli operatori specializzati dello sportello, sarà effettuata sulla base delle schede dei curriculum ricevuti o sulla base di campagne informative specifiche che potranno di volta in volta attivarsi.

3. Al fine di costituire una raccolta sulla domanda di lavoro, sulle sue caratteristiche e sulla tendenza del fabbisogno formativo, gli operatori dello sportello, utilizzeranno l'apposito modello "Scheda per la richiesta servizio preselezione" in cui andranno riportati i dati relativi alle singole aziende; i dati saranno inseriti all'interno di apposito archivio informatizzato, aggiornato con cadenza giornaliera e trasferito all'Agenzia regionale per l'impiego secondo modalità che saranno in seguito stabilite.

Si fa presente che è in corso di definizione l'apposito software informatizzato che consentirà l'immissione dei dati dell'utenza e delle imprese e permetterà l'incrocio domanda-offerta di lavoro, la cui distribuzione sarà effettuata successivamente all'inoltro dei modelli richiamati al paragrafo VI - Adempimenti.

### IV. Attività prioritarie

#### A. *Servizi in favore di utenti in obbligo formativo (art. 68 della legge n. 144/99)*

La realizzazione dell'obbligo formativo (art. 68, legge n. 144/99) si poggia sulla reazione di un

sistema di relazioni fra una pluralità di soggetti, istituzionali e non, che ruota intorno ai servizi pubblici per l'impiego. Infatti nel contesto dell'obbligo formativo tali servizi costituiscono il punto di snodo fra i percorsi dell'istruzione, della formazione professionale e dell'apprendistato e rappresentano l'elemento di promozione e garanzia del successo formativo. Nel contesto di tale funzione il percorso che devono compiere i giovani si snoda verso due possibili esiti: l'uscita verso uno dei percorsi formativi previsti ed eventualmente verso altri servizi presenti nel territorio; è per tale ragione che il colloquio di orientamento persegue l'obiettivo di ricostruire la biografia personale dell'utente e analizzarne aspettative, motivazioni, orientamenti e interessi professionali al fine di definire con l'utente il percorso/progetto per il successo dell'obbligo formativo.

1. In tal senso le attività, gli sportelli multifunzionali cureranno, a supporto dei servizi pubblici per l'impiego, interventi nei confronti di giovani assoggettati all'obbligo formativo, curando l'inserimento nell'Anagrafe regionale dell'obbligo formativo mediante la scheda "Scheda individuale anagrafe obbligo formativo", ed attraverso colloqui informativi di orientamento ed utilizzando l'apposita scheda "Scheda di monitoraggio individuale obbligo formativo", allegate alla presente direttiva.
2. Prioritariamente detto servizio andrà effettuato nei confronti degli utenti posti in obbligo formativo e frequentanti le attività formative dell'anno in corso presso i Centri operanti nel bacino territoriale dello sportello. A questo proposito si raccomanda di attuare concrete sinergie tra gli sportelli presenti nello stesso territorio al fine di evitare inutili duplicazioni.
3. I risultati scaturenti dai colloqui orientativi dovranno essere raccolti a cura degli operatori ed i dati relativi ad ogni utente dovranno essere inseriti all'interno di apposito software dedicato.
4. Gli ulteriori dati, che completeranno il bacino di utenza dell'anno in corso, potranno essere acquisiti presso il Dipartimento formazione professionale dell'Assessorato del lavoro e presso gli UU.PP.L.M.O. competenti per territorio.
5. I dati che comporranno l'anagrafe regionale dell'obbligo formativo saranno immessi all'interno di un apposito software la cui distribuzione sarà effettuata successivamente all'inoltro da parte di ogni organismo dei modelli richiamati al paragrafo VI - Adempimenti.
6. I dati raccolti, come sopra indicato, saranno inviati all'Agenzia regionale per l'impiego e per la formazione professionale - area formazione -, entro e non oltre il 20 di ogni mese e sino al 30 giugno del 2001.
7. L'Agenzia curerà l'analisi del fenomeno e provvederà al successivo inoltro agli organi competenti.
8. Nei confronti di tale utenza potranno essere previsti aggiuntivi colloqui di "rinforzo" finalizzati alla de-finizione dei percorsi individuali che assumono le caratteristiche proprie del consueing, vale a dire di un intervento che, operando sugli stessi contenuti della consulenza orientativa, si caratterizza come relazione d'aiuto.

#### B. *Servizi in favore di utenti disabili (legge n. 68/99)*

La legge n. 68/99 definisce le nuove modalità di inserimento lavorativo dei soggetti disabili attraverso una riqualificazione innovativa del precedente sistema procedurale. Le nuove modalità, che prevedono percorsi consensuali dell'accesso al lavoro, individuano le nuove forme di intervento per la valutazione del grado di funzionalità e operatività negli ambienti di lavoro dei soggetti, e la definizione degli strumenti di valorizzazione delle capacità lavorative residue dei soggetti disabili. I compiti del sistema dei servizi pubblici per l'impiego traggono quindi un superamento degli automatismi impositivi nei confronti dei datori di lavoro e nel contempo propongono azioni di sostegno finalizzate all'adeguamento professionale degli individui in armonia con progetti individuali di inserimento professionale e di integrazione sociale. In questa direzione diventa prioritaria la ricognizione del fenomeno della "disabilità" e la puntuale conoscenza delle caratteristiche individuali che costituiscono uno spaccato dell'offerta di lavoro che può, attraverso idonei trattamenti, conseguire obiettivi di abilità e competenza e di occupazione. A tal fine vanno predisposte attività di orientamento mirato per coadiuvare le politiche attive che i servizi pubblici per l'impiego dovranno promuovere.

1. In tal senso le attività degli sportelli multifunzionali saranno dedicate alla organizzazione di colloqui mirati rivolti ai soggetti disabili, iscritti nelle liste ex legge n. 482/99, con l'ausilio della "scheda per l'inserimento nella banca dati dei disabili" allegata alla presente direttiva ed inoltre effettueranno colloqui individuali per disabili di "nuovo accesso". Si evidenzia che tali compiti, rientranti in materia la cui regolamentazione è in corso di definizione, andranno successivamente armonizzati con le successive direttive specifiche.
2. Gli UU.PP.L.M.O. competenti alla formazione degli elenchi ed alla formulazione delle graduatorie (art. 8, commi 1 e 2, della legge n. 68/99), avranno cura di regolamentare la trasmissione di detti dati agli sportelli presenti nel territorio di competenza che cureranno i colloqui sopradetti.
3. I risultati scaturenti dai colloqui orientativi e le relative schede dovranno essere raccolti a cura degli operatori ed i dati relativi ad ogni utente dovranno essere inseriti all'interno di apposito software dedicato, che sarà inviato, con cadenza settimanale agli UU.PP.L.M.O. competenti per

territorio.

### **C. Analisi dei risultati formativi**

1. Particolare attenzione dovrà essere rivolta, nell'ambito delle attività interne svolte da ciascun sportello, all'analisi dei risultati occupazionali risultanti dalla frequenza ad attività formative svolte presso i centri di formazione. A tale scopo le azioni di follow-up, che rappresentano un utile strumento per conoscere e valutare l'output formativo sui partecipanti, dovranno riferirsi alle attività formative già svolte da ogni organismo nel corso dei precedenti due anni (1998-1999 e 1999-2000), distinte per settori (sub-settori e comparti) e tipologia dei destinatari.
2. I risultati dovranno essere trasmessi, in sede di prima attivazione, entro il 10 maggio 2001, all'Agenzia regionale per l'impiego e per la formazione professionale - area formazione - e al Dipartimento formazione professionale - gruppo III, programmazione e vigilanza didattica - dell'Assessorato regionale del lavoro.

### **V. Organizzazione dei servizi**

1. Lo sportello multifunzionale sarà strutturato in modo che al suo interno sia chiaro e visibile una organizzazione distinta in attività di front-desk e back-office.
2. Tutti i servizi destinati ed offerti all'utenza, saranno erogati nei locali destinati ad attività di front-desk. L'ambiente e la logistica saranno corredati di tutte le necessarie indicazioni per consentire all'utente di usufruire del servizio con la massima snellezza.
3. Per tale ragione dovranno essere realizzati degli ambienti capaci di rendere comprensibile e immediatamente utilizzabile all'utente i servizi forniti.
4. L'individuazione di spazi di facile accesso e con caratteristiche tecniche adeguate rappresenta il requisito fondamentale di ogni sportello multifunzionale, e pertanto dovrà essere posta particolare attenzione agli arredi, ai divisori, ai banchi che dovranno avere dimensioni tali da consentire inoltre punti di attesa con posti a sedere, e spazi servizio di limitata visibilità.
5. Lo spazio destinato all'utenza dovrà essere, altresì, attrezzato con cartellonistica specializzata, materiale illustrativo e divulgativo (depliant, opuscoli, programmi, dossier, libri, riviste, giornali), bacheche aggiornate quotidianamente (concorsi, borse di studio, lavoro, corsi professionali, appuntamenti culturali, attività di vario genere...).
6. In sede di prima applicazione lo standard logistico, richiamato al superiore punto 4, costituisce obiettivo da raggiungere compiutamente nell'anno 2002.
7. Le attività individuate nella presente direttiva rappresentano un campione sperimentale per la prima attivazione dei servizi che saranno offerti all'utenza degli sportelli multifunzionali.
8. Le attività programmate e rese dallo sportello potranno essere attuate anche in forma itinerante attraverso l'organizzazione di un sistema reticolare di recapiti dei quali dovrà essere preventivamente comunicata l'esatta ubicazione, le giornate e gli orari di funzionamento, nonché il/i nominativo/i del personale impiegato.
9. Dette attività andranno organizzate preventivamente e comunicate con congruo anticipo agli UU.PP.L.M.O. competenti per territorio, che assicureranno ogni iniziativa di coordinamento e di controllo anche attraverso le sezioni circoscrizionali per l'impiego.
10. Per tutte le altre attività che dovranno essere svolte, ed eventuali altre informazioni di carattere rilevante per la erogazione di specifici servizi, questa Agenzia procederà a fornire tutte le comunicazioni attraverso il sito internet [www.regione.sicilia.it/lavoro](http://www.regione.sicilia.it/lavoro)

### **VI. Azioni di comunicazione, diffusione e pubblicità**

1. Delle attività, dei servizi offerti e dei risultati conseguiti dallo sportello dovrà essere fornita ampia diffusione sia nei confronti degli utenti (destinatari delle azioni) sia nei confronti dell'opinione pubblica in generale, attraverso l'adozione di strumenti che garantiscano la trasparenza delle attività svolte e ne consentano la rapida diffusione ed l'efficace informazione, allo scopo peraltro di facilitare la comunicazione con l'utenza. Al riguardo si richiama l'opportunità del pieno coinvolgimento degli uffici periferici del lavoro (UU.PP.L.M.O. e SCICA) e delle Province regionali.
2. Le azioni di diffusione sono indubbiamente un'occasione per sensibilizzare l'opinione pubblica sulle politiche comunitarie, nazionali e regionali riguardo lo svolgimento dei servizi e degli interventi svolti, nonché per la conoscenza dei risultati conseguiti. Tutte le azioni pubblicitarie ed informative dovranno, pertanto, recare gli emblemi a colori, della Regione siciliana e dell'Agenzia regionale per l'impiego e per la formazione professionale, secondo le modalità di cui al successivo punto 5, nonché il seguente testo: "Progetto finanziato dall'Assessorato regionale del lavoro, della previdenza sociale, della formazione professionale e dell'emigrazione". Gli enti locali, promotori delle singole iniziative, potranno autorizzare l'inserimento dei propri stemmi.
3. Le modalità sopra enunciate dovranno essere eseguite anche per l'utilizzo di altri strumenti informativi e pubblicitari quali opuscoli, pieghevoli, bollettini informativi, sito web, banca dati,

materiale audiovisivo, nonché per lo svolgimento di manifestazioni informative, convegni, seminari, fiere, esposizioni che saranno effettuati;

4. Oltre i manifesti, le targhe ed i cartelloni che contribuiscono a vivacizzare i luoghi di lavoro, e rappresentano un potente strumento di comunicazione al grande pubblico, garantendo al contempo una visibilità delle azioni realizzate con il contributo della Regione siciliana, gli Organismi attuatori avranno cura di affiggere, in prossimità dell'ingresso dello sportello multifunzionale, una targa permanente che contenga gli emblemi secondo le modalità specificate al punto successivo 5 sub a. e b. e c. nonché il testo riportato nel precedente punto 2.

5. Ai fini di una presentazione omogenea, tutti gli strumenti di comunicazione dovranno recare il simbolo della Regione siciliana e dell'Agenzia regionale per l'impiego e per la formazione professionale attenendosi alle indicazioni sotto riportate:

a) l'emblema della Regione siciliana dovrà essere realizzato da uno scudo alla francese raffigurante al centro la triscele color carnato, con il gorgoneion e le spighe, in campo trinciato color rosso aranciato e giallo (art. 2 della legge regionale 28 luglio 1990, n. 12). All'emblema dovrà essere aggiunta la scritta, oltre che della Regione siciliana anche quella dell'Assessorato regionale del lavoro, della previdenza sociale, della formazione professionale e dell'emigrazione;

b) l'emblema della Agenzia regionale per l'impiego e per la formazione professionale dovrà essere realizzato secondo il modello sotto riportato. All'emblema dovrà essere aggiunta la scritta "Agenzia regionale per l'impiego e per la formazione professionale".

## AGENZIA REGIONALE PER L'IMPIEGO E PER LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

### VII. Adempimenti

1. Ogni organismo titolare di sportello formativo, inserito nel Piano 2000/2001, è tenuto a fornire, in questa prima fase, le informazioni sotto riportate compilando i modelli riportati in allegato e procedere all'invio, con nota a firma del legale rappresentante, all'Agenzia regionale per l'impiego e la formazione professionale - area VI - Formazione - e agli UU.PP.L.M.O. competenti per territorio, entro e non oltre 10 giorni dalla pubblicazione della presente nella *Gazzetta Ufficiale* della Regione siciliana. Per tale ragione, non appena in possesso dei modelli debitamente compilati, si procederà all'assegnazione del codice ad ogni sportello presente nel territorio regionale.

- denominazione dello sportello, con indicazione dell'indirizzo e dei recapiti telefonici principali, il nominativo del referente dello stesso sportello (modello 1). In questo stesso modello andranno riportati eventuali altri recapiti, oltre a quello principale, che lo sportello ha stabilito di eleggere nel territorio di appartenenza e nei quali saranno erogati gli stessi servizi elencati nel modello 12;
- ubicazione dello sportello, chiarendo se trattasi di locali la cui titolarità (diretta proprietà, affitto, comodato etc..) è riconducibile ad organismo interno (legge regionale n. 24/76) o la titolarità è attribuibile ad organismo esterno; in quest'ultimo caso andrà specificata la denominazione ed il nominativo di un responsabile (modello 2);
- denominazione dell'organismo o di altri eventuali Organismi presenti in regime di compartecipazione, riportando il numero di codice (vedi decreto n.442/I/2000/FP del 13 novembre 2000) attribuito dall'Assessorato regionale del lavoro, nonché l'elenco dei nominativi degli operatori dipendenti coinvolti presso lo sportello con indicazione della qualifica, dell'organismo di appartenenza, specificando altresì l'impegno orario settimanale e delle principali attività svolte, (modello 3);
- elenco di eventuali altri Organismi esterni che partecipano alla realizzazione delle attività dello sportello, indicando anche la tipologia di azioni effettuate, (modello 4);
- comunicazione della data inizio delle attività dello sportello, indicando le motivazioni nel caso di mancato avvio delle attività, (modello 5);
- elenco dei nominativi e qualifiche degli eventuali professionisti esterni e delle principali attività svolte, (modello 6);
- il numero di utenti che hanno avuto usufruito dei servizi dello sportello, distinti per macro tipologie, evidenziando la tipologia di servizio richiesto nonché di servizio erogato, (modello 7);
- i giorni e gli orari di apertura dello sportello al pubblico, nonché quelli dedicati ad attività interne e/o esterne svolte dagli operatori, (modello 8);
- le caratteristiche dei locali dello sportello (modello 9);
- elenco delle attrezzature informatiche presenti nei locali destinati allo sportello, (modello 10);
- elenco dei principali Organismi con cui si sono già stabilite forme di collaborazione sinergica, (modello 11);
- planning relativo alle azioni svolte e dei servizi erogati alla data di compilazione dei modelli, con indicazione di ogni carico di lavoro e degli eventuali recapiti decentrati ove saranno effettuate attività oltre la sede principale, (modello 12);

- report mensile (modello 13) accompagnato da sintetica relazione sull'andamento delle attività.

### **VIII. Monitoraggio**

1. Le azioni svolte all'interno degli sportelli saranno oggetto di apposito monitoraggio che sarà effettuato dall'Agenzia regionale per l'impiego e per la formazione professionale.
2. Apposito report mensile dovrà essere trasmesso, attraverso l'adozione del modello 13 accompagnato da sintetica relazione descrittiva dell'andamento, all'area IV - Formazione dell'Agenzia regionale per l'impiego e la formazione professionale che valuterà le azioni ed i servizi offerti da ogni sportello con particolare riferimento ai dati sugli utenti e sulle aziende che accedono al servizio.
3. Le azioni di monitoraggio che saranno effettuate, sia sulle caratteristiche strutturali dello sportello sia sulle attività degli operatori, analizzeranno i risultati prodotti sugli utenti in termini di qualità ed in particolare saranno indagati i seguenti aspetti:
  - a) modalità di erogazione dei servizi unitamente alle capacità ed alla prontezza nel fornire risposte adeguate;
  - b) tipologia di strumenti informativi utilizzati;
  - c) modalità organizzative e logistiche;
  - d) grado di soddisfazione degli utenti
  - e) strumenti utilizzati e tecniche di lettura e di elaborazione dei risultati.
4. Dopo una prima verifica del funzionamento degli sportelli e dei servizi erogati, l'Agenzia regionale per l'impiego e per la formazione professionale stipulerà le convenzioni per lo svolgimento di alcuni compiti propri dei servizi all'impiego, secondo le modalità stabilite all'art. 12 della legge regionale 24/2000, con particolare riferimento agli interventi indicati all'art. 3 del decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181, giusto avviso espresso dalla Commissione regionale per l'impiego nella seduta del 7 marzo 2001. Tali attività saranno svolte d'intesa con gli uffici periferici del lavoro, che, quali organi titolari delle funzioni decentrate dei servizi per l'impiego, ne cureranno il coordinamento, la vigilanza ed il controllo.

### **IX. Modalità e termini di presentazione dei modelli**

I modelli richiamati al paragrafo VI - Adempimenti - debitamente compilati, accompagnati da una nota a firma del legale rappresentante, dovranno essere inviati all'area IV - Formazione dell'Agenzia regionale per l'impiego e per la formazione professionale, via Imperatore Federico n. 52 - 90143 Palermo, entro 10 giorni dalla data di pubblicazione della presente circolare nella Gazzetta Ufficiale della Regione siciliana.

I modelli richiamati, ai fini della compilazione, potranno essere scaricati presso le new del sito dell'Assessorato al lavoro [www.regione.sicilia.it/lavoro](http://www.regione.sicilia.it/lavoro).

Per ogni e qualsiasi chiarimento gli Organismi potranno rivolgersi all'area formazione, ai seguenti numeri telefonici 091.6960400 - fax 091.362353 - e.mail [agimpe01@regione.sicilia.it](mailto:agimpe01@regione.sicilia.it).

### **X. Disposizioni finali e transitorie**

La presente direttiva sarà pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Regione siciliana e presso le new del sito dell'Assessorato del lavoro [www.regione.sicilia.it/lavoro](http://www.regione.sicilia.it/lavoro).

I direttori degli UU.PP.L.M.O. dell'Isola provvederanno a rendere nota la presente direttiva a tutti gli enti di formazione professionale ed organismi in indirizzo operanti nel territorio competente.

*L'Assessore: Adragna*

### **Modelli richiamati nel paragrafo VI "Adempimenti"**

**SCHEDA IDENTIFICATIVA DELLO SPORTELLO MULTIFUNZIONALE**

*Segnare l'esatto indirizzo dello sportello, l'ubicazione ed i recapiti telefonici*

DENOMINAZIONE DELLO SPORTELLO							
COMUNE (*)		PROVINCIA (in sigla)		SCICA			
INDIRIZZO SPORTELLO (*)						N. (*)	CAP (*)
RECAPITI TELEFONICI (*)	PREFISSO				FAX (*)		E-MAIL (*)

N.B. (\*) La tabella andrà ripetuta nell'ipotesi di eventuali altri recapiti dello Sportello.

(\*) Nell'ipotesi di mancata attivazione di utenza telefonica, l'Organismo avrà cura di segnare a quale eventuale utenza si riferiscono i numeri segnati.

EVENTUALI NOTE
<i>In questo spazio vanno evidenziati eventuali problemi legati alla mancata attivazione dello Sportello nella sede sopra indicata</i>

NOME E COGNOME REFERENTE SPORTELLO (*)		QUALIFICA (*)	DIPENDENTE ORGANISMO (*)
--	--	---------------	--------------------------

(\*) Campi obbligatori.

## UBICAZIONE DELLO SPORTELLO

Segnare di seguito se l'ubicazione dello sportello, i cui recapiti sono già stati riportati nel mod 1, è esterna o interna all'Organismo, la denominazione e la tipologia dell'Organismo esterno.

INTERNA ALL'ORGANISMO <input type="checkbox"/> ESTERNO ALL'ORGANISMO <input type="checkbox"/>	Se lo sportello è ubicato all'esterno dei locali dell'Organismo, compilare la parte sottostante
--	---

DENOMINAZIONE ORGANISMO ESTERNO (*)	
-------------------------------------	--

NOME E COGNOME RESPONSABILE ORGANISMO ESTERNO	QUALIFICA	ORGANISMO DI APPARTENZA

TIPOLOGIA ORGANISMO ESTERNO (*)			
	UU.P.P.L.M.O.	<input type="checkbox"/>	ISTITUTO UNIVERSITARIO <input type="checkbox"/>
	SCICA	<input type="checkbox"/>	CAMERA DI COMMERCIO <input type="checkbox"/>
	COMUNE	<input type="checkbox"/>	AZIENDA/IMPRESA <input type="checkbox"/>
	PROVINCIA REGIONALE	<input type="checkbox"/>	A.S.I. <input type="checkbox"/>
	PROV VEDITORATO AGLI STUDI	<input type="checkbox"/>	ENTE BILATERALE <input type="checkbox"/>
	SCUOLA MEDIA SUPERIORE	<input type="checkbox"/>	A.S.L. <input type="checkbox"/>
	CENTRO EDA	<input type="checkbox"/>	ALTRO, spec. <input type="checkbox"/>

EVENTUALI NOTE

(\*) Campi obbligatori.

## ORGANISMI CHE PARTECIPANO ALLA REALIZZAZIONE DELLO SPORTELLO

Ogni Organismo dovrà compilare obbligatoriamente tutte le informazioni richieste in questo foglio e riportare anche le informazioni relative ad altri Organismi (L.R. n. 24/76) nel caso di compartecipazione allo Sportello, ripetendo la tabella per ogni Organismo.

*N.B. Eventuali altri Organismi esterni che collaborano alla realizzazione e/o al funzionamento dello Sportello dovranno essere indicati nel modello 4)*

**1° Organismo partecipante - L.R. n. 24/76**

DENOMINAZIONE ORGANISMO L.R. n. 24/76 (*)				SIGLA ORGANISMO			
CODICE PROVINCIALE ORGANISMO (*)		CODICE SPORTELLO (da D.A. n. 442 del 13/11/2000) (*)	SF:.....	PROVINCIA (in sigla)		COMUNE	

**Operatori**

Cognome e nome (*)	Qualifica (*)	N. ore settimanali di utilizzo presso lo sportello (*)	Principali attività svolte (*)
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

(\*) Campi obbligatori.

## ALTRI ORGANISMI ESTERNI CHE PARTECIPANO ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DELLO SPORTELLO

*Indicare di seguito eventuali altri Organismi esterni che collaborano alla realizzazione e/o al funzionamento dello Sportello.*

Denominazione organismo	Tipologia dell'organismo	Azioni effettuate presso lo sportello

## DATA DI AVVIO DELLE ATTIVITA' DELLO SPORTELLO

DATA (*)				NOTE: In caso di mancato avvio indicarne i motivi:
----------	--	--	--	--

## CONSULENTI ESTERNI

Cognome e nome (*)	Qualifica (*)	N. ore settimanali di utilizzo presso lo sportello	Principali attività svolte (*)

## UTENTI CHE HANNO AVUTO ACCESSO ALLO SPORTELLO (\*)

*Riportare di seguito le informazioni richieste relative agli Utenti che hanno usufruito ad oggi dei servizi dello Sportello, la loro tipologia, i servizi richiesti ed erogati*

Numero utenti	Tipologia di utenza	Tipologia di servizio richiesto	Tipologia di servizio erogato

## NOTE

*Segnare in questo spazio i motivi legati alla mancanza di utenza presso lo Sportello*

(\*) Campi obbligatori.

## MODALITA' DI ACCESSO ALLO SPORTELLO

Giorni di apertura al pubblico (*)			Giorni dedicati ad attività interne e/o esterne (*)			Note
	dalle ore	alle ore		dalle ore	alle ore	
Lunedì	<input type="checkbox"/>		Lunedì	<input type="checkbox"/>		
Martedì	<input type="checkbox"/>		Martedì	<input type="checkbox"/>		
Mercoledì	<input type="checkbox"/>		Mercoledì	<input type="checkbox"/>		
Giovedì	<input type="checkbox"/>		Giovedì	<input type="checkbox"/>		
Venerdì	<input type="checkbox"/>		Venerdì	<input type="checkbox"/>		

## CARATTERISTICA DEI LOCALI DELLO SPORTELLO (\*)

Collocazione locali		Accesso locali		Configurazione locali		Note
ESCLUSIVAMENTE DESTINATI	<input type="checkbox"/>	DIRETTO	<input type="checkbox"/>	BACHECA	<input type="checkbox"/>	
PARZIALMENTE DESTINATI	<input type="checkbox"/>	INDIRETTO	<input type="checkbox"/>	A SPORTELLO	<input type="checkbox"/>	
				RETICOLARE	<input type="checkbox"/>	
				REDAZIONALE	<input type="checkbox"/>	
				ALTRO, spec.	<input type="checkbox"/>	

Totale mq a disposizione per lo Sportello (*)	
--	--

Totale stanze che si occupano e che sono destinate allo Sportello (*)	
---	--

di cui (*)		Numero postazioni (*)	
Mq servizio utenza		N. postazioni servizio utenza	
Mq front-office		N. postazioni front-office	
Mq back-office		N. postazioni back-office	

NOTE

(\*) Campi obbligatori.

## ATTREZZATURE INFORMATICHE DELLO SPORTELLO (\*)

N. progr.	TIPO ATTREZZATURA	In rete (si/no)	Accesso Internet (si/no)	Ubicazione	Destinazione (uso utenza/uso operatore)

NOTE

## SISTEMA DI RELAZIONI (\*)

Indicare gli Organismi e/o Enti esterni con cui si è entrati in relazione

Denominazione organismo	Tipo di collaborazione rapporto di collaborazione	Tipo di formalizzazione del

NOTE

(\*) Campi obbligatori.

## PLANNING DELLE ATTIVITA'

Azioni (A-B-C-etc.) e attività (A1-A2, etc)	Descrizione delle attività	Tipologia destinatari	Data di avvio	Data di conclu- sione	Tempi di realizzazione (in mesi)	Operatore/i coinvolti	Qualifica operatore	Luogo di attuazione
<i>A - Accoglienza ed informazione</i>								
A1								
A2								
A3								
A4								
A5								
<i>B - Orientamento</i>								
B1								
B2								
B3								
B4								
B5								

Nella prima colonna vanno indicate le principali Azioni che si intendono svolgere.

Alla voce "A" andrà indicata l'azione principale di ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE, alla voce "B" andrà indicata l'azione principale di ORIENTAMENTO, alla voce "C" andrà indicata l'azione principale di CONSULENZA INDIVIDUALE, alla voce "D" andrà indicata l'azione principale di CONSULENZA ALLE IMPRESE.

Ad ogni voce principale dovranno essere indicate tutte le attività collegate all'azione individuata e a questa quest'ultima riconducibili "A1, A2, A3, etc".

Ogni attività dovrà essere sinteticamente descritta, indicando inoltre la tipologia dei destinatari.

## REPORT MENSILE

(la scheda va ripetuta per ogni azione svolta A-B-C-D-etc ed accompagnata da una sintetica relazione sull'andamento delle attività)

Indicatori	Specificare dettagliatamente
Denominazione della azione/servizio	
Attività collegate	
Luogo di realizzazione	
Finalità dell'azione	
Risultati attesi	
Strumenti di lavoro	
Modalità di erogazione	
Risorse utilizzate (tecniche, informative, etc)	
Durata della attività	
Metodologie di lavoro	
Competenze utilizzate	
Prodotto/risultato	
Grado di soddisfazione degli utenti	

DENOMINAZIONE DELLO SPORTELLO					
COMUNE		PROVINCIA (in sigla)		CODICE SPORTELLO	
INDIRIZZO SPORTELLO				N.	CAP

## **STANDARD METODOLOGICO**

Il presente documento rappresenta il primo quadro di riferimento per la organizzazione delle attività degli sportelli multifunzionali in collegamento con i servizi pubblici per l'impiego. Di seguito vengono presentati i primi obiettivi per realizzare un funzionamento fortemente ancorato a standard qualitativi che possono consentire un progressivo allineamento dei servizi regionali rivolti all'offerta ed alla domanda di lavoro, ed agli standard stabiliti in sede di concertazione nazionale (Commissione europea, Ministero del lavoro e Conferenza Stato Regioni).

L'ottica di gradualità che si rende necessaria in questa prima fase di decollo suppone per tutti i soggetti coinvolti il carattere della sperimentality e consegna al coordinamento centrale dell'Agenzia regionale per l'impiego e per la formazione professionale la missione di adeguarne progressivamente criteri, modalità e contenuti delle prestazioni, con impegno a rispettare quanto stabilito nel Piano di azione nazionale (PAN) e nei documenti sostenuti dalla Fondo sociale europeo 2000/2006.

La realizzazione di questo primo appuntamento che individua missioni, compiti e metodologie costituisce una prima occasione di verifica concorsule delle capacità del sistema formativo di interagire adeguatamente con le dinamiche del mercato del lavoro e con i fabbisogni emergenti del territorio.

E' prevedibile, quindi, che il progressivo adattamento sulla norma sul lavoro imporrà un ulteriore adeguamento degli strumenti oggi presentati, i quali sono finalizzati alla qualificazione del nostro lavoro per definire attraverso successivi passaggi la "Carta dei servizi" già individuata nelle direttive nazionali in materia.

Il presente documento traccia un primo quadro operativo per la erogazione di servizi essenziali per una puntuale conoscenza delle dimensioni e delle componenti del mercato del lavoro siciliano e prepara alla definizione di piattaforme tematiche delle opportunità spendibili sia sul versante della domanda del lavoro, sia sul fronte dell'offerta di lavoro.

Questa prima gamma dei servizi consente agli sportelli di effettuare un primo approccio operativo finalizzato alla armonizzazione dei compiti assegnati al sistema della istruzione, della formazione e del lavoro.

L'insieme di queste attività proporranno sicuramente un miglioramento strutturale ed organizzativo che va ricondotto al superiore obiettivo di rafforzare la capacità delle risorse umane e la loro competitività nel mercato del lavoro.

Questo documento declina operativamente i contenuti della direttiva, fornendo indicazioni organizzate sulla missione proposta da ogni singola azione, sugli obiettivi posti, sulle competenze richieste e suggerisce modalità attuative e scelta di strumenti e metodologie. Per alcune attività viene indicato inoltre un richiamo applicativo al primo documento "standard organizzativo e di funzionamento degli sportelli multifunzionali" elaborato dall'Agenzia regionale per l'impiego e distribuito a tutti gli operatori degli sportelli nel corso dell'incontro di giorno 8 nov. 2000. Si rammenta che il documento è disponibile presso le "new" del sito [www.regione.sicilia.it/lavoro](http://www.regione.sicilia.it/lavoro).

## **SERVIZI DI BASE**

### **A. Accoglienza**

#### *Mission*

L'accoglienza è l'unico servizio che non ha una funzione "intrinseca": non si va al centro per l'impiego per essere "accolti", ma per soddisfare un qualche tipo di esigenza. L'accoglienza serve invece essenzialmente a compiere una prima analisi di tale esigenza, e ad indirizzare l'utente ad un servizio interno o esterno "appropriato" rispetto alla esigenza rilevata (che non sempre coincide con la domanda espressa). Per questo motivo, l'accoglienza costituisce un servizio assolutamente strategico, ed è particolarmente importante che venga presidiato da operatori con adeguate competenze e con esperienza nel campo.

#### *Risultati attesi*

Accesso ai servizi offerti dalla struttura e informazioni su di essi.

Informazioni relative alla rete territoriale dei servizi.

Supporto nell'analisi del fabbisogno di servizi, e rinvio all'interno o all'esterno, ad altri servizi di base o specialistici.

#### *Attività*

Accogliere l'utente.

Analizzare la richiesta e identificare l'esigenza dell'utente.

Inserire i dati relativi nel sistema informativo.

Fornire all'utente informazioni sui servizi interni e sulla rete territoriale dei servizi.

Elaborare una ipotesi di rinvio ad un servizio interno o esterno.

#### *Competenze richieste*

Conoscenza dei servizi interni ed esterni.

Gestione del colloquio e comunicazione.

Analisi della domanda del utente.

Progettazione di percorsi individuali.

Utilizzo di data-base e sistemi informativi.

#### *Indicazioni metodologiche*

E' opportuno che l'accoglienza venga articolata in due momenti. Il primo momento è particolarmente breve (5-10 minuti) ed è finalizzato a rinviare l'utente ad un servizio interno o esterno (se già si è chiarita l'esigenza) oppure al vero e proprio "colloquio" di accoglienza, che a quel punto potrà avere la durata tipica di questo tipo di strumento (30-40 minuti).

Quest'ultimo tipo di colloquio è invece quello che di norma può caratterizzare i momenti (o le strutture) a basso "flusso" di utenti.

## **B. Informazione**

### *Mission*

Per ciò che riguarda in particolare gli individui (per le imprese, vedi alla voce "informazione e consulenza alle imprese"), l'informazione ha la finalità di fare acquisire (anche attraverso l'autoconsultazione) informazioni finalizzate a supportare-facilitare le scelte formative, professionali e lavorative (impiego e re-impiego).

### *Risultati attesi*

Accesso a informazioni di vario tipo (su situazione occupazionale; su percorsi di istruzione e formazione; su incentivi; su norme legislative e contrattuali; etc.).

Eventuale supporto a utilizzo delle informazioni, anche nella modalità in autoconsultazione.

### *Attività*

Analizzare l'esigenza informativa dell'utente.

Fornire informazioni relative agli ambiti di pertinenza (situazione occupazionale), offerta formativa, incentivi, legislazione e contrattualistica, etc..

Supportare l'utente nella consultazione e autoconsultazione.

Organizzare incontri di informazione per gruppi.

Organizzare incontri allargati o comunque socializzare informazioni per tipi specifici di utenti.

N.B. Come negli altri servizi, nelle attività non sono ricomprese le attività di back-office (in questo caso: produzione, riproduzione, organizzazione della documentazione informativa).

### *Competenze richieste*

Conoscenza dei servizi interni ed esterni alla struttura.

Conoscenza dell'offerta di servizi scolastici, formativi e lavorativi del territorio.

Comunicazione e relazione.

Gestione di gruppi.

Utilizzo media diversi (carta, computer, video, etc.).

### *Indicazioni metodologiche*

Diverse possono essere le modalità di erogazione-fruizione dell'informazione: autoconsultazione; consultazione guidata dall'operatore; colloquio informativo individuale; gruppi di informazione; seminari, mostre e workshop.

Va osservato che nella prospettiva dell'individuo esse non si escludono a vicenda, ed anzi sono "ottimizabili" nell'ambito del percorso.

Va inoltre notato che particolare attenzione dovrebbe essere dedicata alla informazione "esterna" allo sportello (mostre, seminari e workshop) proprio per le sue potenzialità promozionali verso tipi di utenti magari finora poco toccati dai servizi offerti.

## **C. Consulenza**

### *Mission*

La consulenza orientativa costituisce uno dei diversi tipi di servizio nei quali può articolarsi quella funzione complessa che viene definita di norma con il termine sintetico di

"orientamento". Altri tipi di servizio che vi si possono ricomprendere sono ad esempio il supporto all'inserimento lavorativo, la formazione orientativa, il counselling, il bilancio di competenze: alcuni sono considerati "di base", altri invece "specialistici".

In questo quadro, la consulenza orientativa (nella sua configurazione tendenzialmente breve, consistente in un numero limitato e definito di incontri) ha essenzialmente la finalità di supportare e facilitare il processo di scelta dell'individuo nelle transizioni formative, professionali e lavorative che lo riguardano: essa sfocia di norma in un ulteriore servizio, che è quello del sostegno all'inserimento lavorativo.

#### *Risultati attesi*

Supporto alla scelta formativa, professionale e lavorativa.

Analisi e riconoscimento delle competenze e risorse individuali, in funzione della loro spendibilità.

Definizione di un progetto formativo o professionale individuale e di un piano di azione conseguente.

#### *Attività*

Analizzare competenze, risorse, interessi e aspettative individuali nei confronti del lavoro.

Supportare l'utente nel problem setting relativo alla propria situazione.

Supportare la elaborazione, da parte dell'utente, di un progetto formativo, professionale o di inserimento lavorativo.

#### *Competenze richieste*

Conoscenza dei servizi interni e della rete territoriale.

Conoscenza delle caratteristiche del mercato del lavoro locale.

Conoscenza della nuova normativa sul collocamento e degli incentivi connessi all'inserimento.

Comunicazione e relazione.

Gestione del colloquio (e di quello di consulenza orientativa in particolare) e della relativa strumentazione di supporto (analisi delle competenze, degli interessi, etc.).

Utilizzo di media diversi (carta, video, computer).

Progettazione di percorsi individuali (formativi, professionali, di inserimento).

#### *Indicazioni metodologiche*

Come già indicato, il percorso di consulenza orientativa (c.d. "breve") consiste di norma in un numero definito e limitato di colloqui (da 2 a 4), al termine dei quali la mancata definizione di un progetto individuale consiglia l'invio ad altro servizio di base o a servizio specialistico, a seconda del tipo di problema riscontrato. Per questi motivi, ed in funzione degli obiettivi propri della consulenza orientativa (vedi Mission) particolarmente forte deve essere in questo caso l'integrazione con gli altri servizi interni ed esterni. Gli oggetti prevalenti trattati nel colloquio sono: interessi, aspettative, risorse e competenze dell'utente; opportunità formative, professionali, lavorative presenti; progetto possibile per la transizione.

### **D. Sostegno all'inserimento lavorativo**

#### *Mission*

Come abbiamo sopra indicato, il sostegno all'inserimento lavorativo fa parte integrante di quel servizio "complesso" che viene denominato "orientamento", e che ricomprende al proprio interno sia servizi di norma considerati "di base" (quali appunto l'informazione, la consulenza orientativa e il sostegno), sia servizi considerati "specialistici" (quali la formazione orientativa, il counselling e il bilancio di competenze). In tale prospettiva, il sostegno all'inserimento ha la finalità specifica di supportare da un lato la ricerca attiva del lavoro, e dall'altro il vero e proprio processo di inserimento/reinserimento lavorativo.

#### *Risultati attesi*

Miglioramento della propria capacità di ricercare attivamente lavoro.

Aiuto nella ricerca di un lavoro coerente con le proprie competenze e risorse, e compatibile con aspettative e interessi.

Supporto nella fase di inserimento.

#### *Attività*

Supportare l'utente nella ricerca attiva del lavoro, anche attraverso momenti di formazione individuale o collettiva.

Promuovere l'inserimento dell'utente (attraverso tirocini, incentivi, etc.).

Supportare l'utente nella prima fase dell'inserimento lavorativo.

#### *Competenze richieste*

Conoscenza dei servizi interni e della rete territoriale.  
Conoscenza delle caratteristiche del mercato del lavoro locale.  
Conoscenza della normativa sul collocamento e degli incentivi connessi all'inserimento.  
Analisi delle competenze e risorse individuali.  
Analisi delle posizioni di lavoro e dei fabbisogni di competenze a ciò connessi.  
Progettazione (e valutazione) di percorsi formativi, professionali, di tirocinio, di inserimento.  
Tecniche di ricerca attiva del lavoro.  
Conduzione di gruppi.  
Comunicazione e relazione (lavoro di "rete").

#### *Indicazioni metodologiche*

Si tratta di un servizio per il quale particolarmente importante risulta il lavoro "in rete" con altri tipi di servizi (consulenza orientativa e collocamento e incrocio domanda/offerta, dai quali in genere "riceve" l'utente; ma anche promozione e sostegno all'autoimpresa, formazione professionale, servizi specialistici per l'inserimento di soggetti con particolare difficoltà...): essenziali quindi sono le competenze a ciò connesse.  
Come si può facilmente dedurre dalla descrizione, nella accezione adottata i job centre, in quanto una delle modalità di supporto all'inserimento, appartengono a questo tipo di servizio.

#### **E. Incrocio domanda/offerta**

Nell'ambito della locuzione incrocio domanda/offerta vengono ricompresi servizi che potrebbero anche, in una prospettiva diversa, essere considerati distintamente: sia come segnalazione all'impresa di un nominativo adeguato alle sue esigenze, sia come adempimento e procedura di formalizzazione dell'assunzione; ma anche la preselezione, la diffusione delle domande e delle offerte di lavoro, l'autocandidatura, etc. Tutti questi servizi, in ogni caso, sono accomunati dalla finalità generale, che consiste nel mettere in relazione e in contatto (nel rispetto delle norme vigenti) la domanda e l'offerta di lavoro (imprese e individui, quindi).

Volendo distinguere tra tali sub-servizi (o attività), indicheremo con:

- preselezione quel particolare tipo di procedura (supportata da un software specifico) di analisi delle caratteristiche dell'offerta di lavoro a fronte della domanda espressa dall'impresa, e che esita nella presentazione a questa di una "rosa" ristretta di nominativi "coerenti", e nella promozione di un contatto tra impresa e individui pre-selezionati;
- diffusione delle domande e delle offerte di lavoro quella procedura in base alla quale le domande di assunzione formulate dalle imprese vengono trascritte su schede e pubblicizzate in vari contesti, anche nella forma di periodici riepiloghi sintetici (anonimi, salvo diversa disposizione dell'impresa), e contengono un invito ai lavoratori interessati a segnalarsi per un eventuale colloquio di preselezione;
- autocandidatura quella procedura che consiste nella raccolta di disponibilità al lavoro su scheda apposita, compilata e trasmessa da questa a quella al cui territorio si riferisce la offerta: i nominativi così raccolti vengono segnalati alle imprese che ne fanno richiesta, che possono contattare direttamente i candidati o richiedere al centro per l'impiego di effettuare un colloquio di preselezione.

#### *Attività*

Date le caratteristiche di questo servizio, i risultati attesi si diversificano a seconda del tipo di utente (individuo alla ricerca del lavoro o impresa).

Per ciò che riguarda gli individui, i risultati sono così sintetizzabili:

- informazioni e consulenza su norme e contrattualistica relativa al lavoro;
- informazioni sulla domanda di lavoro;
- colloquio di preselezione, con verifica delle proprie caratteristiche e della relativa spendibilità sul mercato del lavoro;
- inserimento in banca-dati;
- autocandidatura con diverse modalità;
- messa in contatto con imprese che domandano lavoro;
- espletamento pratiche amministrative connesse al collocamento.

Per ciò che riguarda le imprese, i risultati sono così sintetizzabili:

- informazioni e consulenza su norme, contrattualistica, incentivi;
- informazioni sull'offerta di lavoro nell'ambito di proprio interesse;
- inserimento in banca-dati;
- diffusione delle proprie richieste in termini di professionalità e competenze;

- acquisizione di segnalazione di nominativi appropriati alle esigenze espresse (anche nella forma della "rosa ristretta" di nominativi);
- espletamento di procedure amministrative connesse all'assunzione.

#### *Competenze tecniche*

Identificare le esigenze degli utenti, analizzando attraverso modalità strutturate la domanda che essi esprimono.

Offrire informazioni e consulenza su vari aspetti della normativa, della contrattualistica, degli incentivi.

Procedere ad adempimenti di tipo amministrativo connessi al collocamento.

Gestire (alimentare; consultare; aggiornare) le banche dati della domanda e dell'offerta, in funzione dell'ottimizzazione delle possibilità di incrocio tra di esse.

Effettuare il colloquio di preselezione (che significa tra l'altro analizzare le caratteristiche professionali degli individui in relazione alle caratteristiche della domanda di professionalità espressa dalle imprese).

Progettare e realizzare modalità diverse di supporto all'incontro tra domanda e offerta di lavoro (diffusione delle domande e delle offerte; autocandidatura; incontri ad hoc tra aziende e individui alla ricerca del lavoro; etc.).

#### *Competenze richieste*

Conoscenza dei servizi e del contesto economico-produttivo e di mercato del lavoro a livello territoriale (soggetti; competenze; etc.).

Conoscenza di norme, contrattualistica, incentivi.

Utilizzo e gestione di data-base informatizzati.

Gestione del colloquio, con particolare riferimento allo specifico del colloquio di preselezione con connesso utilizzo del software dedicato.

Analisi delle competenze individuali.

Analisi della domanda dell'impresa, delle posizioni di lavoro e dei fabbisogni di professionalità a ciò connessi.

Gestione di rapporti complessi (insieme l'individuo e l'impresa) e tecniche di negoziazione.

Promozione e marketing sociale.

#### *Indicazioni metodologiche*

Le modalità concrete di erogazione del servizio possono variare molto in funzione dei diversi tipi di attività nelle quali questo di norma viene articolato. All'interno di tali specifiche attività (ad esempio: preselezione; diffusione delle domande e delle offerte di lavoro; autocandidatura) esistono poi modalità abbastanza "standardizzate" di operare, che caratterizzano le "buone pratiche" in essere nel nostro Paese. Il "vincolo" posto dal software specifico fa sì che l'attività di preselezione costituisca uno degli ambiti più strutturati e standardizzati a tale riguardo.

## **F. Informazione e consulenza alle imprese**

### *Mission*

Se da un lato è vero che una parte di informazione e consulenza alle imprese è già "naturalmente" compresa nel servizio che abbiamo definito "collocamento e incrocio domanda/offerta" (si vedano al riguardo sia la "mission" che i risultati che le attività), dall'altro lato è altrettanto vero che l'impresa costituisce un utente del tutto peculiare, e che in questa fase di radicale ripensamento della logica e della pratica dei servizi ad esso appare quanto mai necessario "dedicare" un servizio ad hoc, specificamente orientato a supportarlo nel processo di analisi, valutazione e scelta relativo al reperimento di personale e alla gamma delle "opportunità" (tipologie di contratti; incentivi; etc.) a ciò connesse.

### *Risultati attesi*

Accesso a informazioni di vario tipo (su incentivi; su norme legislative e contrattuali; su caratteristiche del mercato del lavoro settoriale; etc.).

Eventuale supporto a utilizzo delle informazioni, anche nella modalità in autoconsultazione.

Supporto consulenziale "tailor made" in ordine alle esigenze espresse (analisi ed eventuale riformulazione della domanda; definizione della gamma di opportunità e dei vincoli normativo-contrattuali; incentivi; etc.).

Rinvio ad altri servizi di base o specialistici particolarmente "integrati" con questo (collocamento e incrocio domanda/offerta - eventualmente per attività di preselezione; formazione professionale; sostegno alla creazione d'impresa; progetti speciali per utenti in particolare difficoltà sul mercato del lavoro).

### *Attività*

Rilevare ed analizzare la domanda (esplicita ed implicita) delle imprese.

Fornire alle imprese informazioni di vario genere, con riferimento alle esigenze manifestate.

Supportare la eventuale fruizione di informazioni in autoconsultazione.

Sviluppare un rapporto consulenziale con le imprese, volto alla elicitazione dei problemi delle stesse, ed alla loro rielaborazione in chiave propositiva, anche attraverso il rinvio a servizi interni ed esterni, di base o specialistici a seconda dei problemi individuati.

### *Competenze richieste*

Conoscenza dei servizi interni ed esterni alla struttura dedicati alle imprese (compresi finanza, marketing, qualità, etc.).

Conoscenza del contesto economico-produttivo e di mercato del lavoro (anche settoriale).

Conoscenza delle norme, della contrattualistica, degli incentivi relativi alle assunzioni.

Comunicazione e relazione, con particolare attenzione alla relazione di consulenza.

Tecniche di negoziazione.

Utilizzo media diversi (carta, computer, video, etc.).

Analisi della domanda delle imprese.

Promozione e marketing sociale.

### *Indicazioni metodologiche*

In questo caso si manifesta con particolare evidenza la distinzione tra servizio inteso come "insieme di attività finalizzato a produrre un vantaggio per il l'utente" e servizio inteso invece come "unità organizzativa autonoma, specificamente dedicata alla realizzazione di dette attività ". Infatti, il servizio (nella prima accezione proposta)"informazione e consulenza per le imprese" può essere operativamente implementato con forme organizzative diverse, anche in base a considerazioni "contingenti" che riguardano la dimensione della struttura, le competenze, le risorse a disposizione, etc.

Le forme organizzative possono ad esempio essere le seguenti:

- unità organizzativa ad hoc, funzionalmente autonoma (ed integrata)dentro alla struttura del centro per l'impiego;
- operatore esperto, prioritariamente dedicato ad altri servizi (in particolare informazione o incrocio domanda/offerta) ma che in alcuni momenti "istituisce" il servizio di informazione e consulenza alle imprese e lo agisce;
- attività "normalmente" svolta nell'ambito di altri servizi (es. la preselezione) senza fare assumere particolare rilievo alla stessa.

In tutti i casi, come già si è sottolineato, le caratteristiche di questo servizio sono tali da richiedere una attenzione del tutto particolare al raccordo e alla integrazione con altri servizi interni ed esterni alla struttura, sia di base che specialistici.

### **G. Strumenti operativi**

Al fine di uniformare l'utilizzo degli strumenti da utilizzare nelle attività e nei servizi, vengono di seguito allegate apposite schede richiamate nella direttiva; ed inoltre vengono allegati alcuni documenti che potranno coadiuvare il lavoro degli operatori.

Si ritiene importante evidenziare che qualsiasi ulteriore altro strumento predisposto dai singoli sportelli, e che può costituire esempio di buona prassi, sarà apprezzato dall'Agenzia regionale dell'impiego che ne curerà del caso la divulgazione, per l'eventuale utilizzo, presso tutti gli altri sportelli.

Schede:

- a) Scheda curriculum banca dati;
- b) Scheda aziende;
- c) Scheda individuale Anagrafe regionale giovani in obbligo formativo;
- d) Scheda monitoraggio individuale giovani in obbligo formativo;
- e) Scheda individuale Anagrafe regionale soggetti disabili.

Documenti:

- a) Come si compila un curriculum.

Codice Sportello :  
Sede di :  
Data compilazione :

SPORTELLO MULTIFUNZIONALE  
Scheda curriculum "Banca dati"

N.B. - Si consiglia che la scheda sia compilata in presenza dell'operatore dello sportello

A - ANAGRAFICA										
COGNOME E NOME (*)										
CODICE FISCALE (*)										
INDIRIZZO (*)				C.A.P. (*)		COMUNE DI RESIDENZA		PROVINCIA		
NAZIONALITA' (*)			COMUNE DI NASCITA (*)			STATO DI NASCITA				
DATA DI NASCITA (*)					SESSO (*) (M) (F)	STATO CIVILE (1)		STATO DI LEVA (2)		DATA DI CHIAMATA LEVA
N. FIGLI	N. FAMILIARI A CARICO		TOTALE PATENTE (3)			MEZZO DI TRASPORTO (4)		TIPOLOGIA DEL MEZZO		
						SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			

B - RECAPITI									
PREFIXO	TELEFONO (*)		FAX		E-MAIL		INDIRIZZO INTERNET		
PREFIXO	TELEFONO (*)		FAX		E-MAIL		INDIRIZZO INTERNET		
CELLULARE				CELLULARE					

C - CURRICULUM STUDI					
TITOLI DI STUDIO (*) (5)	Specificare il titolo di studio	ANNO	VOTO	LODE	LUOGO
SPECIALIZZAZIONI (tranne corsi di formazione professionale) specificare la specializzazione		ANNO	VOTO	DURATA	LUOGO
QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI ACQUISITE (inserire per esteso la qualifica)		ANNO	DURATA	SETTORE	LUOGO

D - INFORMATICA			
APPLICATIVI CONOSCIUTI (6)	SISTEMI OPERATIVI (7)	LINGUAGGI (8)	LIVELLO DI CONOSCENZA (9)

E - LINGUE			
CONOSCENZA LINGUA STRANIERA (da 1 a 5 - scolastica - discreta - buona - ottimo - madrelingua)	Grado di conoscenza		
	parlata	scritta	tecnica

F - ESPERIENZE LAVORATIVE				
RAGIONE SOCIALE (*)	SETTORE ECONOMICO (vedi ISTAT) (*)	Anno inizio rapporto	Anno fine rapporto	Durata (espressa in mesi)
STATO DI LAVORO		REGIONE DI LAVORO		PROVINCIA DI LAVORO
DESCRIZIONE DELLA MANSIONE (VEDI ISTAT)			CODICE ISTAT (*)	CONTRATTO SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
TIPO DI INQUADRAMENTO (10)		MOTIVO CESSAZIONE LAVORO (11)		
DISPONIBILITA' LAVORATIVA FUTURA Nella stessa qualifica    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Nello stesso settore    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NOTE				
RAGIONE SOCIALE (*)	SETTORE ECONOMICO (vedi ISTAT) (*)	Anno inizio rapporto	Anno fine rapporto	Durata (espressa in mesi)
STATO DI LAVORO		REGIONE DI LAVORO		PROVINCIA DI LAVORO
DESCRIZIONE DELLA MANSIONE (vedi ISTAT)			CODICE ISTAT (*)	CONTRATTO DI RIFERIMENTO
TIPO DI INQUADRAMENTO (10)		MOTIVO CESSAZIONE LAVORO (11)		
DISPONIBILITA' LAVORATIVA FUTURA Nella stessa qualifica    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Nello stesso settore    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NOTE				
RAGIONE SOCIALE (*)	SETTORE ECONOMICO (vedi ISTAT) (*)	Anno inizio rapporto	Anno fine rapporto	Durata (espressa in mesi)
STATO DI LAVORO		REGIONE DI LAVORO		PROVINCIA DI LAVORO
DESCRIZIONE DELLA MANSIONE (VEDI ISTAT)			CODICE ISTAT (*)	CONTRATTO DI RIFERIMENTO
TIPO DI INQUADRAMENTO (10)		MOTIVO CESSAZIONE LAVORO (11)		
DISPONIBILITA' LAVORATIVA FUTURA Nella stessa qualifica    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Nello stesso settore    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NOTE				

G - CONDIZIONE PROFESSIONALE		
ISCRIZIONE LISTE DI COLLOCAMENTO    SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	DAL	COMUNE DI ISCRIZIONE
LISTE DI ISCRIZIONE (12)		QUALIFICA PROFESSIONALE DI ISCRIZIONE
CONDIZIONE PROFESSIONALE ATTUALE (13)	DAL	DATA DI DISPONIBILITA'

H - PROPENSIONI					
CONDIZIONI DI LAVORO		TIPO DI CONTRATTO		CARATTERISTICHE DELLA MOBILITA'	
Lavoro dipendente	<input type="checkbox"/>	Nessun contratto	<input type="checkbox"/>	Nessuna disponibilità	<input type="checkbox"/>
Interinale	<input type="checkbox"/>	Part-time	<input type="checkbox"/>	Disponibilità al trasferimento ambito provinciale	<input type="checkbox"/>
Prestazione occasionale	<input type="checkbox"/>	Full-time	<input type="checkbox"/>	Disponibilità al trasferimento ambito regionale	<input type="checkbox"/>
Lavoro autonomo	<input type="checkbox"/>	Tempo determinato	<input type="checkbox"/>	Disponibilità al trasferimento ambito nazionale	<input type="checkbox"/>
Frequenza corso di qualificazione	<input type="checkbox"/>	Tempo indeterminato	<input type="checkbox"/>	Disponibilità al trasferimento all'estero	<input type="checkbox"/>
		Turni	<input type="checkbox"/>		

AREA FUNZIONALE (*) (almeno 1 area) (14)		MANSIONE(*) (almeno 1 mansione) (vedi categorie professionali ISTAT)		CODICE ISTAT
NOTE				

I - PRESENTAZIONE	
TESTO LIBERO PER AUTOPRESENTAZIONE	Si allega curriculum vitae originale del candidato SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Dichiarazione in riferimento alla legge del 31 dicembre 1996, n. 675.

"Tutela della persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Io sottoscritto/a sono a conoscenza:

- delle finalità e del trattamento a cui sono destinati i dati riportati sul presente curriculum e che su mia richiesta verranno inseriti nella vostra banca dati;
- che il conferimento di questi dati è del tutto facoltativo;
- che il mio rifiuto a fornire alcuni dei dati (tranne quelli strettamente necessari allo scopo) indicati nel modello del curriculum, non comporta l'esclusione della possibilità di usufruire dei servizi erogati da questo Sportello Multifunzionale di servizi formativi;
- che i miei dati saranno trattati ai fini di una eventuale ulteriore convocazione presso lo/questo Sportello Multifunzionale di servizi formativi;
- che i miei dati saranno trattati e comunicati alle aziende interessate ad offrirmi una opportunità di lavoro;
- che posso in ogni momento chiedere la verifica dei miei dati e la loro cancellazione dalla banca dati.

Autorizzo il personale dello Sportello Multifunzionale di servizi formativi al trattamento dei mie dati personali inseriti nella Vostra banca dati come sopra indicato.

Ciò ai sensi delle disposizioni della legge n. 675 del 31 dicembre 1996 con specifico riferimento alle norme previste dagli artt. 10, 11, 13.

Data .....

In fede .....

COMMENTI DELL'INTERVISTATORE ED ULTERIORI INFORMAZIONI

TIPO DI SOSTEGNO OCCORRENTE	NOTE
RINVIATO AL COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> LUOGO :..... DATA :.....	NOTE
CONTATTATO PER PROPOSTA DI LAVORO SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	NOTE
CONTATTATO PER FREQUENZA CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
ALTRO	NOTE

CODICI E DESCRIZIONE DA UTILIZZARE NELLA COMPILAZIONE

STATO CIVILE (1)	STATO DI LEVA (2)	PATENTE (3)
<p>Celibe Nubile Coniugato/a Separato/a Divorziato/a Vedovo/a Convivente</p>	<p>Esente Servizio militare assolto Servizio militare da assolvere Servizio civile assolto Servizio civile da assolvere</p>	<p>A - Motociclette B - Autoveicoli C - Autocarri D - Autobus BE - Autoveicoli rimorchio CE - Autocarro rimorchio DE - Autobus rimorchio AS - Motociclette SS - Autoveicoli handicappati CS - Autocarri handicappati DS - Autobus handicappati K taxi (rilasciata dal comune) Moto handicappati</p>
<p>MEZZO PROPRIO DI TRASPORTO (4)</p> <p>Nessuno Auto Moto Auto+moto Furgone Camion Minibus Altro (descrizione)</p>	<p>TITOLO DI STUDIO (5)</p> <p>Analfabeta Scuola dell'obbligo Istituto tecnico Istituto professionale Liceo Laurea</p>	<p>APPLICATIVI (6)</p> <p>Videoscrittura Foglio elettronico Data base Internet Grafica Posta elettronica</p>
<p>SISTEMI OPERATIVI (7)</p> <p>AS/400 Macintosh MS-DOS OS/2 Unix Windows 2000 Windows 3.1 Windows 95-98 Windows Millenium Windows N.T.</p>	<p>LINGUAGGI INFORMATICI (8)</p> <p>Access Basic Clanguage C++ Clipper Cobol Delphi Fox Base Pascal PL/I Visual Basic Visual CT</p>	<p>LIVELLO DI CONOSCENZA (9)</p> <p>Autodidatta Sufficiente Discreto Buono Ottimo Professionale Patentino europeo</p>
<p>INQUADRAMENTO (10)</p> <p>Indeterminato - Pieno Indeterminato - Parziale Determinato - Pieno Determinato - Parziale Prestazioni occasionali Apprendistato Contratto Form-lavoro Collaborazione coordinata Continuativa Lavoro interinale Lavoro stagionale Stage Lavori socialmente utili Socio cooperativa Imprenditore</p>	<p>MOTIVO CESSAZIONE LAVORO (11)</p> <p>Dimissioni Licenziamento individuale Cessazione attività Termine contratto Licenziamento collettivo Altro, specificare</p>	<p>LISTE DI ISCRIZIONE (12)</p> <p>Ordinario Agricolo Part-time Stagionale Mobilità Breve durata Domicilio Spettacolo Categorie protette</p>

CONDIZIONE PROFESSIONALE (13)	AREA FUNZIONALE (14)	
Disoccupato da almeno 4 mesi Disoccupato di lunga durata In cerca di prima occupazione In cerca di occupazione con prec. lavor. Mobilità In cassa integrazione Residente in altra circoscrizione Sospeso Avviato Avviato in cerca di altra occupazione Avviato Part-time < 20 ore Avviato tempo determinato < 4 mesi Cassa integrazione straordinaria	Amministrativa Informatica P.R. comunicazione-informazione Produzione Servizi imprese Servizi persone Servizi bancari e finanziari Servizi socio-sanitari Servizi turistico alberghieri Trasporti Uffici tecnico progettuali	



Regione Siciliana

ASSESSORATO DEL LAVORO, DELLA PREVIDENZA SOCIALE,  
DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELL'EMIGRAZIONE  
AGENZIA REGIONALE PER L'IMPIEGO E PER LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

Scheda aziende



**Scheda per la richiesta del servizio di preselezione del personale**

Ragione sociale .....

Sede ..... C.A.P. ....

Indirizzo .....

Telefono ..... Fax .....

N. dipendenti ..... Settore ..... Attività .....

N. lavoratori da assumere    Categorie protette  SI  NO Specificare .....

Qualifica ..... Mansioni .....

Sede di lavoro ..... Et  da ..... a ..... Servizio militare .....

Residenza ..... Patente  SI  NO Tipo ..... Automunito  SI  NO

Titolo di studio .....

Corso di specializzazione .....

Lingue straniere  
(specificare il grado di conoscenza)  
.....

Conoscenze informatiche  
(specificare il grado di conoscenza)  
.....

Esperienza lavorativa .....

Tipo di rapporto: Contratto applicato  
.....

Livello inquadramento ..... Tempo indeterminato  Tempo determinato

Part-time  Full-time

Specificare eventuali agevolazioni per vitto e alloggio  
.....

L'Azienda intende mantenere l'anonimato  SI  NO

L'Azienda si impegna a comunicare a questo sportello gli esiti della selezione.

Data .....

Firma e timbro .....

CODICE SPORTELLO N. ....

SEDE DI .....



Regione Siciliana



ASSESSORATO DEL LAVORO, DELLA PREVIDENZA SOCIALE,  
DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELL'EMIGRAZIONE

AGENZIA REGIONALE PER L'IMPIEGO E PER LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

**Scheda individuale anagrafe regionale**

Scheda n. ....

DATI ANAGRAFICI	
Cognome e nome	.....
Codice fiscale	.....
Luogo di nascita	..... Data di nascita
Indirizzo	.....
Città	..... C.A.P.
Telefono	..... Fax
PERCORSO SEGUITO	
Scuola	<input type="checkbox"/> Specificare .....
Formazione professionale	<input type="checkbox"/> Specificare .....
Apprendistato	<input type="checkbox"/> Specificare .....
Nessuna scelta	<input type="checkbox"/> Specificare .....
SCELTA PER LA PROSECUZIONE DL PERCORSO	
Rimane nel percorso attuale	<input type="checkbox"/>
Intende cambiare percorso	<input type="checkbox"/> Indirizzandosi verso la scuola
	<input type="checkbox"/> Indirizzandosi verso la formazione professionale
	<input type="checkbox"/> Indirizzandosi verso l'apprendistato
	<input type="checkbox"/> Non ha alcuna scelta
Ha abbandonato	<input type="checkbox"/>

Data .....

Firma e timbro .....

Codice sportello ..... sede di .....



Regione Siciliana

ASSESSORATO DEL LAVORO, DELLA PREVIDENZA SOCIALE,  
DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELL'EMIGRAZIONE



AGENZIA REGIONALE PER L'IMPIEGO E PER LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

### Colloquio informativo

La fase dell'accoglienza/informazione presenta elementi di criticità dovuti a numerosi condizionamenti di carattere soggettivo dell'utente e di carattere organizzativo della struttura.

Il primo contatto con l'utenza appare particolarmente delicato soprattutto nel superare le possibili resistenze e la diffidenza di giovani, che si trovano ai margini dei sistemi di istruzione e della formazione avendo abbandonato i percorsi intrapresi.

Il colloquio di informazione assume pertanto la duplice funzione di prima acquisizione della domanda, dei bisogni e delle aspettative dei giovani, e di motivazione/rimotivazione di questi alla scelta ed alla elaborazione di un progetto formativo e professionale individuale.

Il colloquio di informazione si configura come momento centrale del primo contatto. L'utente mediante il colloquio con l'operatore è spinto ad approfondire con la struttura, ed eventualmente sollecitato ad un ulteriore approfondimento dei propri bisogni attraverso il colloquio di orientamento.

Il colloquio informativo dovrà svilupparsi attraverso:

- la presentazione dell'operatore;
- l'erogazione di informazioni sull'obbligo formativo;
- la verifica dell'esattezza delle informazioni relative all'utente già inserite nell'anagrafe e l'eventuale acquisizione di nuovi dati;
- il primo esame dei fabbisogni dell'utente;
- l'erogazione di informazioni sui servizi offerti dalla struttura, sui percorsi formativi realizzabili per l'assolvimento dell'obbligo, sull'andamento del mercato del lavoro e delle professioni;
- l'invio dell'utente al colloquio di orientamento o ai percorsi formativi prescelti.

In particolare il primo esame dei fabbisogni dell'utente sarà finalizzato alla raccolta e all'analisi delle seguenti informazioni:

- esame del percorso scolastico compiuto;
- motivi dell'eventuale abbandono;
- esame di altre esperienze di formazione e lavoro;
- atteggiamenti nei confronti dello studio e della formazione;
- interessi verso specifici percorsi formativi;
- interessi o propensioni verso alcune aree di attività professionale o professioni specifiche;
- altri interessi o bisogni particolari;
- esistenza di rapporti già formalizzati o in via di formalizzazione con il CFP o datori di lavoro per l'apprendistato;
- esistenza di problematiche che possono condizionare il percorso formativo o lavorativo.

Sulla base del colloquio l'addetto alla fase di accoglienza/informazione avvierà la compilazione della scheda di monitoraggio utente

La scheda di monitoraggio integra il fascicolo personale del giovane e lo accompagna nel suo percorso; essa viene ripresa ed aggiornata ogni volta che altri soggetti entrano successivamente in contatto con il giovane.



Regione Siciliana

ASSESSORATO DEL LAVORO, DELLA PREVIDENZA SOCIALE,  
DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELL'EMIGRAZIONE



AGENZIA REGIONALE PER L'IMPIEGO E PER LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

**Scheda di monitoraggio individuale**

Scheda n. ....

DATI ANAGRAFICI

Cognome e nome .....

Codice fiscale: .....

Luogo di nascita ..... Data di nascita .....

Indirizzo .....

Città ..... C.A.P. ....

Telefono ..... Fax .....

SCELTA PER LA PROSECUZIONE DEL PERCORSO

Scuola  .....

Formazione professionale  .....

Apprendistato  .....

Nessuna scelta  .....

PRIMO CONTATTO CON LO SPORTELLO MULTIFUNZIONALE

Data del colloquio .....

Modalità di accesso: Convocazione  .....

Accesso volontario  .....

Altro  .....

INFORMAZIONI ACQUISITE

Informazioni relative alla situazione formativa e lavorativa del giovane

Titolo di studio posseduto Licenza elementare  Licenza scuola media





Regione Siciliana



ASSESSORATO DEL LAVORO, DELLA PREVIDENZA SOCIALE,  
DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELL'EMIGRAZIONE  
AGENZIA REGIONALE PER L'IMPIEGO E PER LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

Scheda per l'inserimento nella banca dati dei disabili

Cognome ..... Nome .....

Indirizzo ..... Comune .....

Provincia ..... C.A.P. .... Telefono .....

Data di nascita ..... Luogo di nascita ..... Sesso  M  F

Codice fiscale ..... Stato civile ..... Patente .....

Cittadinanza ..... Tipologia di handicap .....

Percentuale di invalidità ..... Diagnosi clinica .....

Iscrizione al collocamento  S  N Categorie protette .....

Qualifica .....

Precedenti esperienze lavorative:

Tipo di impiego: Lavoro autonomo  Part-time  Full time  A tempo determinato   
 Apprendistato  Formazione lavoro  A tempo indeterminato

Settore azienda .....

Nome azienda ..... Sede di lavoro .....

Mansioni svolte ..... Durata attività .....

Titolo di studio .....

Diploma ..... Voto ..... Anno .....

Laurea ..... Voto ..... Anno .....

Specializzazione o tesi di laurea .....

Corsi di formazione professionale .....

Qualifiche professionali .....

Conoscenze linguistiche (Specificare il grado di conoscenza) .....

Conoscenze informatiche  S  N Linguaggi di programmazione .....

Sistemi operativi ..... Programmi applicativi .....

Disponibilità a trasferimenti nel territorio:

Provinciale  Regionale  Nazionale  Europeo  Internazionale

Cerca impiego con contratti:

A tempo determinato  A tempo indeterminato  Formazione lavoro  Apprendistato  Part-time  Full time

Nei settori:

Agricoltura  Industria e artigianato  Commercio e servizi  Turismo  Servizi socio assistenziali

Disponibilità:

A frequentare corsi di formazione professionale  A trasferire la residenza nel luogo di lavoro  A turni: Diurni   
 Notturni  Flessibili

Ha disponibilità a trovare alloggio in altre zone, sedi possibili di luoghi di lavoro (specificare dove) .....

Per le finalità previste dalla legge regionale n. 36/90, art. 9, si autorizza l'Agenzia regionale per l'impiego al trattamento dei dati personali contenuti nel seguente curriculum, ai sensi della legge n. 675/96.

Data .....

Firma e timbro .....

## COME SCRIVERE IL CURRICULUM VITAE

### Cos'è?

Il curriculum è la sintesi concisa delle esperienze di studio e di lavoro che un candidato presenta ad un'azienda. Rappresenta, quindi, un biglietto da visita.

Occorre prestare molta attenzione a:

- impaginazione;
- lunghezza;
- linguaggio;
- qualità/quantità delle informazioni.

### *Caratteristiche di un buon curriculum*

- creare una prima impressione favorevole;
- stimolare l'interesse verso il candidato;
- essere attraente all'occhio e nella forma;
- essere conciso nelle parole e ricco nei fatti (il tempo medio della lettura di un curriculum da parte di un selezionatore è di 20 secondi!);
- riuscire a convincere il selezionatore che il candidato è la soluzione al problema dell'azienda;
- stimolare il selezionatore ad approfondire la conoscenza del candidato con un colloquio.

### *Regole di contenuto*

Focalizzarsi sulle informazioni veramente significative per la candidatura, omettendo eventualmente quelle che non hanno collegamento con la posizione richiesta.

Nell'evidenziare le proprie capacità, sostenere i risultati con esempi concreti, evidenziando i risultati ottenuti.

### *Regole di forma*

Il curriculum deve essere scritto a macchina o con un personal computer su normale carta da lettere formato usuale (tipo A4); può essere scritto a mano solo se esplicitamente richiesto.

Le voci del curriculum devono essere ben distinte dai dati personali, per dare più schematicità e leggibilità al foglio.

Il curriculum non deve mai superare le 2 pagine; nel caso di neodiplomati o neolaureati è sufficiente una sola pagina.

Cosa non deve mai mancare:

### 1. Nella prima sezione

#### *Dati anagrafici*

- nome e cognome, indirizzo, telefono, stato civile, età.;
- posizione nei confronti degli obblighi militari.

### 2. Nella seconda sezione

#### *Formazione*

- diploma di scuola superiore, l'anno in cui è stato conseguito e la votazione;
- laurea, con anno di conseguimento, titolo, argomento della tesi e punteggio;
- lingue straniere, è necessario indicare il grado di conoscenza della lingua sia parlata che scritta;
- pratica sistemi informatici.

Elencare gli eventuali corsi di specializzazione postuniversitari:

- corsi di lingue, informatica, tecniche di vendita e altri.

### 3. Nella terza sezione

#### *Esperienze professionali*

Occorre precisare in quali aziende o enti si è lavorato/collaborato, in quali anni e con quali mansioni.

Partecipazione a seminari e convegni, indicando la data e il luogo (gli attestati inviarli solo se richiesti).

### 4. Nella quarta sezione

Notizie utili (hobby, volontariato, altre attività).

#### *Consigli utili*

E' necessario:

- leggere i quotidiani (soprattutto quelli economici), puntando l'attenzione sulle richieste di lavoro che occupano grandi spazi pubblicitari;
- in base al settore di lavoro prescelto, leggere le riviste specializzate per essere aggiornati sulle possibilità di assunzione delle aziende e poter rispondere tempestivamente;
- nella descrizione delle precedenti esperienze lavorative (con la quale vanno differenziati i curriculum in base all'interlocutore), elencare tutte le attività svolte che abbiano attinenza con il nuovo impiego (comprese quelle nel campo dell'associazionismo o del volontariato);
- trascorsa una settimana circa dalla spedizione della lettera e del curriculum, telefonare per cercare di ottenere un colloquio.

Evitare di:

- presentarsi di persona, senza essere convocati, dopo l'invio del curriculum;
- inviare domande a "pioggia", senza scegliere il settore;
- spedire il curriculum prima di una lettera di presentazione;
- spedire curriculum uguali per ogni occasione, magari ciclostilati, senza personalizzarli a seconda dell'interlocutore;
- compilare curriculum prolissi, con notizie inutili.

#### *La lettera di presentazione*

Il curriculum va accompagnato da una lettera che costituisce, il più delle volte, il primo contatto con il datore di lavoro.

L'importante è essere concreti, mantenendo una forma sobria, garbata e sintetica, indicando i dati essenziali, la qualifica lavorativa cui si aspira e le motivazioni.

E' NECESSARIO

- verificare attentamente la correttezza ortografica e formale;
- porre attenzione che l'indirizzo del mittente sia in alto a sinistra;
- che il nome e l'indirizzo del destinatario siano in alto a destra, ma più in basso rispetto al nome del mittente;
- inserire l'*oggetto*: in risposta all'annuncio...
- iniziare con "Egregi Signori" ma, se è già noto il nome della persona alla quale si vuol scrivere, iniziare con "Egregio Signor..." e chiudere con "Distinti saluti";
- firmare di pugno.

#### **Esempio di lettera**

Nome e cognome .....

Via .....

C.A.P. .... Città .....

Telefono .....

*Spett. Ditta* .....

Via .....

C.A.P. .... Città .....

alla c.a. del Sig. ....

Ufficio .....

**OGGETTO: Risposta annuncio...**

*Egregi Signori,*

con riferimento alla Vostra offerta di lavoro, apparsa sul giornale "....."  
il giorno ..... 19....., codice

.....  
(oppure: alla mia telefonata del giorno.....19.....).

Vi trasmetto in allegato il mio curriculum completo di referenze.

Sono disponibile fin da ora per un eventuale colloquio.

Ringrazio per la cortese attenzione e resto in attesa di un Vostro riscontro.

Città, data

Firma

.....

## **Un esempio di Curriculum Vitae**

### DATI PERSONALI

Francesco Rossi,  
Nato a Napoli il 15 ottobre 1971  
Corso Garibaldi, 34 - 80124 Napoli  
Tel. 081/242519 - Fax 081/242785  
e-mail fraros@tin.it

Obblighi militari assolti

### ESPERIENZE FORMATIVE

#### *Titoli di studio*

Laurea in giurisprudenza conseguita nell'anno accademico 1996/97 presso l'Università Federico II di Napoli con la votazione di 106/110 discutendo una tesi in Diritto degli enti locali dal titolo "I consorzi comunali".

Diploma di maturità scientifica conseguito nell'anno scolastico 1989/1990 presso il Liceo statale di Napoli Mercalli con la votazione finale di 58/60.

### SPECIALIZZAZIONI

#### *Ulteriori esperienze formative*

Attestato di frequenza al corso "La qualità totale negli enti locali" conseguito nel 1994 presso il Centro di formazione "Il Cerchio" di Napoli.

### CONOSCENZA DI LINGUE

Ottima conoscenza dell'inglese sia scritto sia parlato.

Buona conoscenza del francese sia scritto sia parlato.

Soggiorno studio di 15 giorni a Londra nel 1988.

### PRATICA SISTEMI INFORMATICI

Discreta conoscenza dei sistemi operativi: MS-DOS, Windows.

Ottimo utilizzo di Word 5, Excel.

### ESPERIENZE PROFESSIONALI

Ripetizioni di economia politica per studenti universitari e di diritto per studenti di istituti tecnici.

Promozione per la società Tempo Lavoro dal 1994 ad oggi.

Battitura e correzioni di tesi per l'agenzia Tasto Veloce.

Istruttore di sci nautico per il club Med di Palmy in Turchia nell'estate 1997/98.

### INTERESSI PERSONALI

Amante del teatro e del cinema frequento associazioni culturali di orientamento scolastico.

Pratico basket e sci nautico.

Ai sensi della legge n. 675/96 sulla "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" autorizzo l'azienda al trattamento dei miei dati personali.

Firma

.....

(2001.12.571)

