



UNIONE EUROPEA



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



REGIONE
PUGLIA



Provincia di
Barletta
Andria
Trani

Provincia Barletta Andria Trani

 Centri per l'Impiego

Carta dei servizi

Servizi al cittadino

Servizi alle imprese e agli enti

Servizi ai diversamente abili



Sommario

Introduzione	pag. 3
Principi fondamentali	pag. 5
Finalità	pag. 6
Servizio Politiche del Lavoro	pag. 7
Servizi offerti	pag. 9
a. Ai cittadini	pag. 11
b. Alle imprese e agli enti	pag. 27
c. Ai diversamente abili	pag. 48
Modalità di accesso ai documenti, miglioramento, reclamo e ricorso	pag. 57
Indirizzario	pag. 58

Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

La Carta dei servizi si pone come obiettivi:

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

IL PRESIDENTE
Provincia Barletta Andria Trani
Francesco Carlo Spina

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- ✎ **UGUAGLIANZA:** nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti e la Provincia si impegna a rendere tutte le sedi dei CPI e degli Sportelli accessibili ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.
- ✎ **IMPARZIALITA':** il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.
- ✎ **ACCESSIBILITA':** L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale variazione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.
- ✎ **PARTECIPAZIONE:** L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, così come può presentare reclami ed istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali il Centro per l'Impiego darà sollecito riscontro e comunque non oltre il 30° giorno dalla loro presentazione.
- ✎ **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** Il Centro è attento ad adottare le adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza in modo da assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile. Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti di uguaglianza ed imparzialità. In quest'ottica i Centri per l'Impiego effettuano dei monitoraggi sui bisogni degli utenti imprese e cittadini, verificano gli standard di qualità e qualità dei servizi, predispongono report di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.
- ✎ **TRASPARENZA:** Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione delle attività e dei servizi, i Centri per l'Impiego mettono a disposizione per la consultazione sul sito web SINTESI della Provincia Barletta Andria Trani e presso gli sportelli la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi e la relativa modulistica.

Finalità

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

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

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

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

Servizio Politiche del Lavoro

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

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

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

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

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

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

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

- ✎ **Accoglienza ed informazione orientativa:** fa un primo vaglio della domanda e del bisogno dell'utente-lavoratore/impresa; fornisce una prima informazione di carattere generale, indirizza la persona verso uno o più obiettivi specifici.
- ✎ **Gestione procedure amministrative:** gestisce gli atti obbligatori in base alla normativa sia nazionale che regionale.
- ✎ **Orientamento e consulenza:** effettua attività di tipo consulenziale sia alle persone per un loro orientamento consapevole verso i percorsi di formazione e di inserimento al lavoro, sia alle aziende.

- ✎ **Promozione di segmenti di mercato del lavoro e sostegno delle fasce deboli:** svolge attività finalizzata ad evidenziare i bisogni delle persone e delle aziende per far emergere quelle variabili relative alla capacità lavorativa del soggetto, valorizzando in tal modo le risorse disponibili.
- ✎ **Incontro domanda/offerta:** raccoglie e sistematizza le informazioni sui soggetti che richiedono un impiego o un accesso ad una misura di inserimento lavorativo, raccoglie e sistematizza le proposte di impiego delle imprese nonché la loro offerta di pre-inserimento.

Servizi offerti

Indice

a. Ai cittadini

1. Accoglienza ed informazione orientativa
2. Colloquio di orientamento primo livello
3. Colloquio di orientamento di secondo livello
4. Ricerca del lavoro
5. Servizio tirocini
6. Assistenza auto imprenditoria
7. Accesso al lavoro nella pubblica amministrazione
8. Iscrizione liste di mobilità
9. Progetto ROSA
10. Eures
11. Obbligo formativo
12. Programma Welfare to Work
13. Sportello Garanzia Giovani

b. Alle imprese e agli enti

1. Accoglienza
2. Servizio tirocini
3. Consulenza e gestione delle comunicazioni obbligatorie
4. Attività di mediazione
5. Consulenza per sgravi contributivi e per assunzioni agevolate
6. Servizi amministrativi

7. Richiesta di personale da parte delle pubbliche amministrazioni
8. Progetto ROSA
9. Gestione vertenze aziendali e procedura per l'iscrizione dei lavoratori in esubero in lista di mobilità(art.223/91) e per intervento straordinario in CIG(legge164/74 e DPR.218/2000)
10. Gestione vertenze aziendali e procedura per intervento in CIGS
11. Programma Welfare to Work
12. Informazione e consulenza lavoratori disabili
13. Gestione amministrativa lavoratori disabili
14. Attività di mediazione e avviamento lavoratori disabili
15. Convenzioni ed agevolazioni lavoratori disabili
16. Assunzioni presso le pubbliche amministrazioni di lavoratori disabili

c. Ai diversamente abili

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

a. Ai cittadini

1. Accoglienza ed informazione orientativa

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ Ascolta ed accoglie la domanda e verifica i bisogni dell'utente
- ✎ Fornisce un quadro chiaro dell'offerta dei servizi dei CPI

- ✎ Garantisce cortesia e attenzione all'utente
- ✎ Rinvia ad altri servizi interni e/o esterni

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

2. Colloquio di orientamento primo livello

COSA OFFRE

- ✎ Un colloquio individuale nel quale l'operatore registra i dati anagrafici e professionali dell'utente, ne rileva aspettative e disponibilità per il lavoro, esperienze lavorative e formative utili per la carriera professionale, competenze possedute ed eventuali propensioni e inclinazioni

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

- ✎ Presa in carico dell'utente
- ✎ Presentazione del servizio mettendo in evidenza gli obiettivi del colloquio
- ✎ Analisi dei bisogni dell'utente

- ✎ Consulenza sui settori, figure professionali in espansione o in declino, sulla situazione economica e prospettive del mercato del lavoro locale

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

3. Colloquio di orientamento di secondo livello

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

- ✎ Presa in carico dell'utente

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

4. Ricerca attiva del lavoro

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

Offerte in preselezione

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

Offerte in contatto diretto

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

5. Servizio tirocini

COSA OFFRE

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

- ✎ Segue il tirocinante nel suo percorso

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

- ✎ Redazione del progetto formativo e avvio de tirocinio

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

6. Assistenza auto imprenditoria

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

- ✎ Segnala gli strumenti dove ricercare le informazioni sui finanziamenti pubblici o privati più idonei e di ausilio nel far conoscere gli altri servizi presenti sul territorio utili per l'avvio del progetto (enti pubblici, associazioni di categoria, Camera di Commercio, Istituti di Credito)

- ✎ Indica altri soggetti privati utili per la creazione della nuova attività imprenditoriale

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

- ✎ Su appuntamento

7. Accesso al lavoro nella pubblica amministrazione

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

- ✎ Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

COME SI SVOLGE

Per le opportunità di lavoro a tempo determinato:

- ✘ Raccoglie le candidature delle persone presso la sede del centro per l'impiego che ha pubblicato l'offerta
- ✘ Procedo alla formulazione della graduatoria
- ✘ Pubblica la graduatoria sull'albo e sul sito provinciale
- ✘ Avvia i lavoratori aventi diritto alla selezione presso gli enti

Per le opportunità di lavoro a tempo indeterminato:

- ✘ Raccoglie le candidature delle persone presso la sede del centro per l'impiego che ha pubblicato l'offerta
- ✘ Trasmette al Settore Formazione Professionale, Politiche del Lavoro, Welfare, Servizi alle Imprese e ai Cittadini le candidature per procedere alla formulazione della graduatoria su base provinciale qualora l'Ente richiedente abbia competenza territoriale su tutti i Comuni della Provincia
- ✘ Pubblica la graduatoria sull'albo e sul sito provinciale
- ✘ Avvia i lavoratori aventi diritto alla selezione presso gli enti

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

8. Iscrizione liste di mobilità

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

- ✎ Ai lavoratori dipendenti da imprese che abbiano occupato nel semestre precedente più di 15 dipendenti o che rientrino nell'area di applicazione della CIGS e che abbiano maturato un'anzianità di almeno 12 mesi, di cui 6 di lavoro effettivo

COME SI SVOLGE

- ✎ L'azienda deve esplicitare la procedura e comunicare il licenziamento per iscritto al lavoratore. Quest'ultimo deve recarsi al CPI per presentare la Dichiarazione di immediata disponibilità e richiedere l'indennità di mobilità all'INPS

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ Presa in carico dell'utente, breve colloquio di primo contatto nel corso del quale sono fornite le informazioni relative alle liste di mobilità
- ✎ Illustrazione dei benefici per l'azienda in caso di assunzione
- ✎ Eventuale rinvio ad altri servizi

9. Progetto ROSA

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

- ✎ Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

10. Eures

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

11. Obbligo formativo

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

- ✎ Ai giovani compresi in un'età tra 15 e 18 anni e si assolve nei seguenti modi:
 - proseguire gli studi nel sistema di istruzione scolastica
 - frequentare un corso di formazione professionale per acquisire una qualifica
 - iniziare un percorso di apprendistato

Se uno dei tre percorsi è interrotto, il Centro per l'Impiego prenderà in carico il giovane per definire il progetto formativo e sostenerlo nella realizzazione fino al conseguimento almeno della qualifica professionale

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

- ✎ Il servizio prevede colloqui di orientamento rivolti ai giovani e genitori per una scelta consapevole all'interno dei tre percorsi possibili
- ✎ Durante i colloqui di orientamento specialistico sono raccolte informazioni rispetto alla storia scolastica, gli stili di apprendimento, gli interessi e la situazione personale–familiare al fine di elaborare un progetto formativo individuale realizzabile

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ Colloqui e presa in carico del giovane da parte del consulente, registrazione nel sistema informativo, definizione di una serie di incontri (giovane e familiare)

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

12. Programma Welfare to Work

Azione di sistema per il Re-Impiego di lavoratori Svantaggiati

COSA OFFRE

- ✎ L'Azione di Sistema Welfare to Work prevede un percorso di formazione/riqualificazione presso Enti di Formazione accreditati e il supporto alla ricerca attiva del lavoro.

A CHI SI RIVOLGE

- ✎ Sono destinatari dell'intervento, e pertanto possono presentare domanda, i soggetti residenti nel territorio della Regione Puglia, che non beneficiano del trattamento pensionistico di anzianità, invalidità o assegno triennale di invalidità nell'anno in corso e nei due anni successivi, appartenenti alle categorie percettori di AA.SS., anche in deroga

COME SI SVOLGE

- ✎ Tutti i soggetti interessati dovranno sottoscrivere, presso i CPI di appartenenza, il Patto di Attivazione, ed eventualmente il Centro per l'Impiego valuterà l'erogazione delle successive azioni previste dal Programma

13. Sportello Garanzia Giovani

Garanzia Giovani è il Programma europeo rivolto ai giovani che abbiano un'età compresa tra i 15 e i 29 anni che non siano impegnati in un'attività lavorativa né inseriti in un percorso scolastico o formativo.

COSA OFFRE

La Regione Puglia ha previsto le seguenti opportunità a favore dei giovani iscritti:

- ✎ Orientamento specialistico
- ✎ Formazione mirata all'inserimento lavorativo
- ✎ Accompagnamento al lavoro
- ✎ Tirocinio extracurricolare anche in mobilità geografica
- ✎ Mobilità professionale transnazionale e territoriale

A CHI SI RIVOLGE

- ✎ Ai giovani che abbiano un'età compresa tra i 15 e i 29 anni che non siano impegnati in un'attività lavorativa né inseriti in un percorso scolastico o formativo.

COME SI SVOLGE

- ✎ I giovani iscritti a Garanzia Giovani vengono, nell'ordine di iscrizione, convocati dal Centro per l'Impiego del luogo di domicilio, con il quale concordano le misure attivabili e, dopo la sottoscrizione del patto di servizio, scelgono una delle ATS (Associazioni Temporanee di Scopo) accreditate, responsabili della presa in carico e dell'accompagnamento nel percorso concordato.

b. Alle imprese e agli enti

1. Accoglienza

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

- ✍ Breve colloquio di primo contatto nel corso del quale l'utente illustra le proprie esigenze, l'operatore presenta i diversi servizi
- ✍ Predisporre invia e riceve atti amministrativi
- ✍ Effettua una consulenza in merito alle diverse tipologie contrattuali, alle agevolazioni e agli incentivi per le assunzioni
- ✍ Supporta l'impresa nella ricerca delle risorse umane per coprire le posizioni di lavoro vacanti
- ✍ Fornisce informazioni sul collocamento mirato (L.68/99)

- ✎ Illustra le funzionalità dell'invio telematico degli atti amministrativi
- ✎ Attua la procedura relativa alle assunzioni nel settore Pubblico
- ✎ Rinvia ad altri servizi

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ Con contatto telefonico, su appuntamento, e-mail

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

2. Servizio tirocini

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

- ✎ Riceve informazione sulle condizioni e le modalità di svolgimento di tirocini in azienda per la ricerca e preselezione dei candidati al tirocinio
- ✎ Offre consulenza all'azienda per predisporre il progetto formativo presentato dove sono indicati obiettivi, modalità, svolgimento e durata
- ✎ L'attività consiste:
 - Pubblicazione dell'offerta di lavoro sul sito della Provincia
 - Verifica dei curricula rispetto all'area di inserimento aziendale e alle competenze indicate nella pubblicazione, invio nominativi di candidati alle aziende: entro 5 giorni lavorativi dal termine previsto nella pubblicazione della richiesta
 - Stipula della convenzione tra Centro per l'Impiego e Azienda
 - Collaborazione con l'impresa nella definizione del progetto di tirocinio
 - Attività di monitoraggio del tirocinio tramite contatti con l'azienda il tutor aziendale e il tirocinante
 - Presa in carico dei tirocinanti per l'intera durata del tirocinio

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ Contatto telefonico, diretto, su appuntamento

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

3. Consulenza e gestione delle comunicazioni obbligatorie

COSA OFFRE

- ✎ Assicura ai datori di lavoro la possibilità di adempiere all'obbligo di comunicazione delle assunzioni, cessazioni e delle variazioni dei rapporti di lavoro subordinato e di lavoro autonomo. Tali comunicazioni devono pervenire al Sistema SINTESI provinciale almeno il giorno antecedente l'inizio del rapporto di lavoro. Tale obbligo fa capo indistintamente a tutti i datori di lavoro e ai rapporti di lavoro subordinato, di collaborazione coordinata e continuativa anche a progetto, compresi gli agenti e i rappresentanti di commercio, i soci lavoratori delle società cooperative, gli associati in partecipazione con apporto lavorativo e le esperienze di tirocinio o forme ad esso assimilate che non costituiscono apporto di lavoro subordinato. Tale adempimento si applica anche ai settori finora definiti speciali
- ✎ Consente di mantenere aggiornata la banca dati del lavoro con la registrazione di tutti i rapporti di lavoro subordinato, le informazioni sulle caratteristiche e le variazioni del mercato del lavoro provinciale in entrata ed in uscita

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ Invio e-mail e contatto telefonico

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

4. Attività di mediazione

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

- ✎ L'impresa deve registrare i dati richiesti e indicare il referente dell'azienda
- ✎ L'impresa compila il modello indicando le caratteristiche del profilo vacante (esperienza, titolo di studio, orario di lavoro, eventuale turnazione);

Infine decide la modalità di pubblicazione:

- Entra direttamente in contatto con i candidati
- Oppure in preselezione riceve i curricula vitae delle persone in linea con il profilo richiesto

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

- ✎ Accesso al servizio con eventuale attesa, su presentazione diretta allo sportello
- ✎ Per la sola modalità di preselezione invio telematico dei curricula attinenti

5. Consulenza per sgravi contributivi e per assunzioni agevolate

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

- ✎ Telefonando o rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

COME SI SVOLGE

- ✎ Fornisce informazioni sulle agevolazioni in favore dei datori di lavoro che assumono lavoratori con tipologie di contratto di lavoro (contratto di apprendistato e di inserimento) e con requisiti soggettivi particolari (iscrizione in lista di mobilità e lavoratori disoccupati/inoccupati da oltre 24 mesi)
- ✎ Il CPI informa l'impresa sulle nuove tipologie di contratti di lavoro quali: apprendistato, contratto di inserimento ed altri previsti dalla normativa
- ✎ Il CPI attesta su richiesta formale dell'azienda la sussistenza dei requisiti richiesti per i lavoratori Disoccupati/inoccupati e lavoratori in mobilità
- ✎ Tutte le autorizzazioni e le conseguenti erogazione dei benefici sono effettuate dall'INPS o dagli Uffici Competenti

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ Contatto telefonico per prima informazione, su appuntamento

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

- ✎ Accesso al servizio: telefonico, su appuntamento, su presentazione diretta allo sportello

6. Richiesta di personale da parte delle pubbliche amministrazioni

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

- ✎ Alle amministrazioni pubbliche e Enti pubblici non economici

COME SI UTILIZZA

- ✎ Avviso Pubblico dell'Ente che vuole assumere

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ Ricevimento della richiesta da parte dell'Ente

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

7. Progetto ROSA

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

- ✎ A tutte le famiglie alla ricerca di lavoratori domestici

COME SI UTILIZZA

- ✎ Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

8. Eures

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

- ✎ Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

COME SI SVOLGE

- ✎ Promuove le offerte mediante la rete ed i canali multimediali della rete Eures
- ✎ Raccolta ed invio delle candidature
- ✎ Consulenza per favorire il trasferimento delle persone individuate

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ Informa sul servizio
- ✎ Fornisce consulenza per lo svolgimento delle relative pratiche amministrative e degli adempimenti burocratici anche in riferimento alla normativa in materia di permessi di soggiorno
- ✎ Invia candidature attinenti

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

- ✎ Su appuntamento

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

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

- ✘ In caso di mancato accordo: comunicazione all'Ufficio Controversie Collettive del verbale di mancato accordo in sede sindacale
- ✘ Inizio del tavolo procedurale con convocazione dell'Azienda e delle parti sindacali (durata della procedura 30 giorni, i termini si possono prorogare o sospendere con accordo tra le parti)
- ✘ Incontri fra le parti per addivenire all'accordo
- ✘ Stipula del verbale di accordo o mancato accordo
- ✘ Comunicazione da parte dell'azienda della lista dei lavoratori coinvolti
- ✘ Fase istruttoria verifica dei criteri previsti dalla norma per l'inserimento in lista di mobilità
- ✘ Approvazione liste dei lavoratori coinvolti nella procedura di licenziamento

- ✎ Trasmissione atto ai Centri per l'Impiego, all'INPS e alle Direzione Lavoro della Regione in cui hanno la residenza i lavoratori coinvolti nella procedura di licenziamento
- ✎ Comunicazione da parte dei Centri per l'Impiego all'interessato dell'avvenuta iscrizione in lista di mobilità ai sensi della Legge 223/91

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

10. Gestione vertenze aziendali e procedura per intervento straordinario di CIGS

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

11. Programma Welfare to Work - Azione di Sistema per il Reimpiego di lavoratori svantaggiati - Avviso pubblico per le imprese

COSA OFFRE

- ✎ Percorsi di politiche attive del lavoro a favore di percettori di ammortizzatori sociali in deroga

A CHI SI RIVOLGE

- ✎ Destinatari dell'intervento sono i soggetti residenti nella Regione Puglia
- ✎ Lavoratori/lavoratrici beneficiari di AA.SS. in deroga

COME SI UTILIZZA

- ✎ Rivolgendosi al Centro per l'Impiego di competenza

12. Informazione e consulenza lavoratori disabili

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

- ✎ Per la richiesta di informazioni, è possibile telefonare, inviare una e-mail o presentarsi direttamente ai CPI
- ✎ Per una consulenza più specialistica e consigliabile richiedere un appuntamento al Settore Formazione Professionale, Politiche del Lavoro, Welfare, Servizi alle Imprese e ai Cittadini – Trani via De Gemmis 42.

COME SI SVOLGE

- ✎ Breve colloquio di primo contatto nel corso del quale l'operatore illustra gli strumenti che la legge 68/99 mette a disposizione dei datori di lavoro e suggerisce le varie soluzioni possibili per la soluzione dei casi esposti
- ✎ Effettua, consulenza specifica sugli strumenti più idonei all'assolvimento degli obblighi, e in merito alle diverse tipologie contrattuali, alle agevolazioni e agli incentivi per le assunzioni

- ✎ Predisporre e stipula convenzioni
- ✎ Illustra le funzionalità dell'invio telematico degli atti amministrativi
- ✎ Sulle assunzioni nel settore Pubblico rinvia ad altri servizi

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ Con contatto telefonico, su appuntamento, e-mail

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

- ✎ Accesso al servizio: su appuntamento, immediato, con eventuale attesa, su presentazione diretta ai CPI

13. Gestione amministrativa lavoratori disabili

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

- ✎ Accesso al servizio: richiesta per posta, fax o e-mail, presentando domanda direttamente al Settore Formazione Professionale, Politiche del Lavoro, Welfare, Servizi alle Imprese e ai Cittadini – Sede Centrale

14. Attività di mediazione e avviamento lavoratori disabili

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

- ✎ Rivolgendosi ai CPI e/o al Settore Formazione Professionale, Politiche del Lavoro, Welfare, Servizi alle Imprese e ai Cittadini– Sede Centrale

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ Gli operatori del Settore – Sede Centrale, prima di pubblicare la ricerca di personale contatteranno l'azienda e verificheranno le caratteristiche del profilo richiesto. Se necessario effettueranno una visita in azienda verificando che

vi siano le condizioni per l'inserimento di persone disabili, fornendo anche suggerimenti, orientamento e proponendo anche soluzioni alternative

- ✎ Gli operatori del Settore-Sede Centrale forniscono all'azienda consulenza sugli incentivi alle assunzioni e sui servizi offerti alle aziende
- ✎ A seguito di pubblicazione dell'offerta di lavoro gli operatori del Settore – Sede Centrale effettueranno le segnalazioni dei candidati ritenuti idonei
- ✎ Gli operatori del Settore – Sede Centrale, dopo attenta verifica, invieranno telematicamente o via fax i curricula solo delle persone attinenti al profilo richiesto, e con disabilità compatibile
- ✎ Il Settore Formazione Professionale, Politiche del Lavoro, Welfare, Servizi alle Imprese e ai Cittadini può proporre all'Azienda un soggetto disabile concordando un programma di inserimento mirato finalizzato a verificare le condizioni per una assunzione definitiva, fornendo tutoraggio, contributi per l'adeguamento del posto di lavoro
- ✎ Gli operatori del Settore – Sede Centrale rilasciano infine l'autorizzazione all'assunzione del disabile, predisponendo gli strumenti di verifica con il Comitato Tecnico, previsto dalla normativa vigente

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

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

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

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

- La possibilità di concedere contributi alle assunzioni per le aziende private

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

- ✎ Accesso al servizio: su appuntamento presso il Settore Formazione Professionale, Politiche del Lavoro, Welfare, Servizi alle Imprese e ai Cittadini – Sede Centrale

16. Assunzioni presso le Pubbliche Amministrazioni di lavoratori disabili

COSA OFFRE

- ✎ Agevolare l'assolvimento dell'obbligo di assunzione di personale disabile presso le Pubbliche Amministrazioni

A CHI SI RIVOLGE

- ✎ Amministrazioni Pubbliche

COME SI UTILIZZA

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

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

- ✎ Formulazione della comunicazione relativa alla verifica dei requisiti all'Ente richiedente entro 30 giorni dalla data di scadenza dell'avviso di presentazione delle domande
- ✎ Richiesta numerica: invio all'ente, per la conseguente selezione, dell'elenco dei soggetti utilmente collocati nella graduatoria degli iscritti alla legge 68/99 entro 90 giorni dalla formulazione della richiesta

c. Ai diversamente abili

1. Accoglienza e informazione orientativa

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

Ai disabili:

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

COME SI UTILIZZA

- ✘ Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego di appartenenza

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

2. Colloquio mirati disabili

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

- ✎ Ai disabili: intervento di riqualificazione

COME SI UTILIZZA

- ✎ Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego

COME SI SVOLGE

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

Il colloquio prevede la:

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ Colloquio individuale con relativa presa in carico dell'utente, inserimento/aggiornamento dati anagrafici e professionali; annotazione di informazioni utili ad evidenziare i vincoli allo svolgimento di attività lavorativa ed in quale

misura; facilitare l'utente ad accedere ai servizi presenti nella struttura e a quelli esterni tenendo conto delle sue specifiche difficoltà ed esigenze

- ✎ Può essere necessario, a distanza di tempo, un nuovo colloquio, per la verifica dell'efficacia dei percorsi attivati

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

- ✎ Su appuntamento, tempi di attesa per l'appuntamento 7/10 gg. in base alla quantità di utenti presenti nei vari Centri per l'Impiego

3. Ricerca di lavoro

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

- ✎ Rivolgendosi ai Centri per l'Impiego e/o al Settore Formazione Professionale, Politiche del Lavoro, Welfare, Servizi alle Imprese e ai Cittadini – Sede Centrale

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

- ✎ Accesso al servizio immediato
- ✎ Pubblicazione annuale, aggiornata sul sito della Provincia e presso i CPI

4. Accesso al lavoro nella Pubblica Amministrazione

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

- ✎ rivolgendosi al Settore Formazione Professionale, Politiche del Lavoro, Welfare, Servizi alle Imprese e ai Cittadini – Sede Centrale

COME SI SVOLGE

I soggetti interessati, in possesso dei requisiti richiesti:

- ✎ in caso di avviamento numerico, devono essere regolarmente iscritti negli elenchi di cui alla legge 68/99 sui quali il Settore Formazione Professionale, Politiche del Lavoro, Welfare, Servizi alle Imprese e ai Cittadini - Sede Centrale formula la graduatoria su base provinciale ed a seguito di avviso pubblico di offerta di lavoro per ogni singola richiesta numerica di avviamento al lavoro
- ✎ la graduatoria sarà pubblicata all'Albo Pretorio della Provincia e, decorsi i termini, sarà successivamente consultabile presso ogni Centro per l'Impiego, con le limitazioni, in ordine al trattamento dei dati, previste dal D.Lgs. 196/2003
- ✎ i lavoratori aventi diritto saranno avviati alla selezione, che consiste in prove attitudinali attinenti a profili professionali richiesti, in numero uguale a quello dei posti da coprire

MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ✎ pubblicazione della richiesta dell'Ente Pubblico, generalmente effettuata anche sul sito della Provincia
- ✎ formulazione della graduatoria su base provinciale ed a seguito di avviso pubblico di offerta di lavoro per ogni singola richiesta numerica di avviamento al lavoro
- ✎ verifica dei requisiti richiesti per i candidati attinenti

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

- ✎ accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello (max 30 minuti)
- ✎ formulazione della comunicazione relativa ai soggetti utilmente collocati in graduatoria all'Ente entro 90 giorni dalla data di richiesta

5. Servizi integrati di supporto

COSA OFFRE

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

A CHI SI RIVOLGE

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

COME SI UTILIZZA

- ✎ rivolgendosi al Settore Formazione Professionale, Politiche del Lavoro, Welfare, Servizi alle Imprese e ai Cittadini– Sede Centrale

COME SI SVOLGE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI

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

Modalità di accesso ai documenti, miglioramento, reclamo e ricorso

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

Chiunque può sporgere reclamo avverso ogni atto od ogni decisione del Settore Formazione Professionale, Politiche del Lavoro, Welfare, Servizi alle Imprese e ai Cittadini evidenziando nell'apposita scheda i motivi della scarsa attenzione ricevuta.

Ad ogni reclamo verrà data risposta dal Dirigente o dal Responsabile del Centro per l'Impiego entro 30 giorni.

Infine chiunque può inoltrare un ricorso avverso ogni atto od ogni decisione del Settore Formazione Professionale, Politiche del Lavoro, Welfare, Servizi alle Imprese e ai Cittadini nei seguenti modi:

- ✎ Rivolgendosi al Segretario Generale della Provincia
- ✎ Secondo termini di legge

Al fine di ottenere la documentazione si può presentare apposita richiesta di accesso agli atti.

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

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

Indirizzario

Centro per l'Impiego Andria

Via Spontini ang. Via Carissimi

 0883/566643

 andria.lavoro@provincia.bt.it

Centro per l'Impiego Bisceglie

Via Pendio Cappuccini, 20

 080/3953788

 bisceglie.lavoro@provincia.bt.it

Sportello per l'Impiego Trani

Via Pozzo Piano, 22

 0883/481698

 trani.lavoro@provincia.bt.it

Sportello per l'Impiego Margherita di Savoia

Via Duca degli Abruzzi, 1

 0883/652031

 margheritadisavoia.lavoro@provincia.bt.it

Sportello per l'Impiego Spinazzola

Via N. Sauro, 2

 0883/681881

 spinazzola.lavoro@provincia.bt.it

Centro per l'Impiego Barletta

Via Pizzetti, 25

 0883/510048

 barletta.lavoro@provincia.bt.it

Centro per l'Impiego Canosa di Puglia

Via Venezia, 5

 0883/662113

 canosadipuglia.lavoro@provincia.bt.it

Sportello per l'Impiego Trinitapoli

Via Mulini, 4

 0883/959737

 trinitapoli.lavoro@provincia.bt.it

Sportello per l'Impiego Minervino Murge

Largo De Amicis, 1

 0883/695856

 minervinomurge.lavoro@provincia.bt.it

Sportello per l'Impiego S. Ferdinando di Puglia

Via Diaz, 2

 0883/959718

 sanferdinando.lavoro@provincia.bt.it

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

L'apertura dei servizi rispetta i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

il martedì ed il giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00

E' anche possibile richiedere informazioni utilizzando i canali e-mail indicati.

Per incontri con i Responsabili CPI: esclusivamente su appuntamento, da chiedere per e-mail o per telefono.

Per incontri con il dirigente: previo appuntamento da richiedere per e-mail o per telefono.

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