

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI



PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – P.O.R. OB.2 2007-2013
COMPETITIVITÀ REGIONALE ED OCCUPAZIONE

OGGETTO	<i>Servizi per il lavoro</i>
AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE	<i>Provincia di Genova</i>
STAZIONE APPALTANTE	<i>Provincia di Genova Servizio gare e contratti</i>
COMMITTENTE - CONTRAENTE	<i>Provincia di Genova Area 09 - Politiche del lavoro</i>
RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	<i>Nattino Daniela</i>
DEFINIZIONI	
Soggetto aggiudicatario	<i>Il soggetto che ha presentato la migliore offerta in base ai criteri di aggiudicazione e che è stato formalmente dichiarato aggiudicatario</i>
Concorrenti/i	<i>I soggetti ammessi a partecipare alla gara</i>
Operatore economico	<i>Il termine si riferisce all'imprenditore, al fornitore o al prestatore di servizi, che si candidano all'esecuzione della prestazione in forma singola o associata (raggruppamento temporaneo o consorzio)</i>
Appaltatore	<i>Il soggetto aggiudicatario, in forma singola, associata o consorziata, che stipula il contratto di appalto</i>
Fornitore	<i>Il soggetto aggiudicatario, in forma singola, associata o consorziata, che stipula il contratto di appalto</i>
CPI	<i>Centro provinciale per l'impiego</i>

SOMMARIO

	<i>pagina</i>
PARTE PRIMA – DISCIPLINARE TECNICO	4
Articolo 1 Oggetto	4
Articolo 2 Riferimenti normativi	4
Articolo 3 Finalità	5
Articolo 4 Descrizione delle prestazioni richieste	5
Articolo 5 Servizi ai lavoratori a alle imprese	6
5.1 Accoglienza	6
5.2 Mediazione interculturale.....	6
5.3 Colloquio di Orientamento	6
5.4 Consulenza Orientativa	7
5.5 Tirocini formativi	7
5.6 Promozione delle Pari Opportunità di Genere	7
5.7 Erogazione voucher per la formazione.....	7
5.8 Erogazione voucher per l’accesso a servizi finalizzati a migliorare l’accesso delle donne all’occupazione.....	7
5.9 Percorsi per ragazzi in assolvimento obbligo formativo.....	7
5.10 Organizzazione seminari tematici.....	8
5.11 Sportello Eures.....	8
5.12 Sportello Nuove Imprese.....	8
5.13 Incontro domanda/offerta di lavoro.....	8
5.14 Marketing territoriale.....	9
5.15 Outplacement.....	9
5.16 Coordinamento.....	9
5.17 Programmazione.....	10
5.18 Monitoraggio.....	10
Articolo 6 Sedi delle prestazioni.....	10
Articolo 7 Svolgimento delle attività	11
Articolo 8 Standard qualitativo	11
Articolo 9 Risorse umane e requisiti professionali	11
Articolo 10 Gestione delle risorse umane	12
PARTE SECONDA – CONDIZIONI CONTRATTUALI.....	13
Articolo 11 Obblighi derivanti dai rapporti di lavoro	13
Articolo 12 Obblighi in materia di sicurezza.....	13
Articolo 13 Tutela della riservatezza.....	13
Articolo 14 Oneri della Provincia.....	14
Articolo 15 Durata del contratto	14
Articolo 16 Corrispettivo.....	14
Articolo 17 Revisione prezzi.....	15
Articolo 18 Pagamenti.....	15
Articolo 19 Estensioni contrattuali.....	15
Articolo 20 Penali	15
Articolo 21 Risoluzione del contratto	16
Articolo 22 Facoltà di recesso.....	17
Articolo 23 Cessione del Contratto e subappalto.....	17

SOMMARIO

		<i>pagina</i>
Articolo 24	Clausole di divieto.....	17
Articolo 25	Garanzie per l’esecuzione del contratto	18
Articolo 26	Controversie.....	18
Articolo 27	Clausole finali.....	18
PARTE TERZA – PROGETTO OFFERTA		19
Articolo 28	Criteri di aggiudicazione	19
Articolo 29	Fattori ponderali	19
29.1	Valutazione elemento (a).....	19
29.2	Valutazione elemento (b.1).....	19
29.3	Valutazione elemento (b.2).....	20
29.4	Valutazione elemento (c).....	20
29.5	Valutazione elemento (p).....	20
Articolo 30	Offerta tecnica.....	21
30.1	Relazione metodologica	21
30.2	Organico dedicato al servizio	21
30.3	Capacità tecnica desunta dalla simulazione di casi operativi	22
Articolo 31	Modalità di presentazione dell’offerta tecnica.....	23
Articolo 32	Offerta economica.....	23
Articolo 33	Adempimenti successivi all’aggiudicazione	23

PARTE PRIMA – DISCIPLINARE TECNICO**Articolo 1 Oggetto**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento della gestione dei servizi per il lavoro, erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego (di seguito denominati CPI), nell'ambito della programmazione del P.O. Regione Liguria Ob. 2 "competitività regionale e occupazione", azioni cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo 2007–2013, da Fondi provinciali, Fondi nazionali, in un unico lotto.

L'importo complessivo del contratto, stimato a base di gara, al netto degli oneri fiscali, è pari ad € 8.400.000,00 per tutta la durata contrattuale fissata in anni tre.

L'importo complessivo annuo a base di gara è di € 2.800.000,00 al netto degli oneri fiscali.

Per servizi per il lavoro erogati dai CPI deve intendersi la gestione sistematica e coordinata dei seguenti servizi rivolti a **lavoratori e imprese**:

- (1) accoglienza
- (2) orientamento (colloquio di orientamento, seminari e consulenza orientativa)
- (3) mediazione interculturale
- (4) incontro domanda/offerta di lavoro
- (5) promozione delle pari opportunità
- (6) promozione e gestione tirocini formativi
- (7) erogazione di voucher per l'accesso al Catalogo di moduli professionalizzanti, alla formazione sul libero mercato e al Catalogo dei servizi per le donne
- (8) attività di marketing territoriale

nonché dei seguenti servizi:

- (9) attività di assistenza amministrativa da garantire all'interno del processo di erogazione dei servizi
- (10) attività di coordinamento,
- (11) attività di monitoraggio
- (12) altre attività meglio specificate nel presente capitolato.

Le attività sopra citate devono essere realizzate secondo le modalità organizzative declinate nel presente capitolato e progettate secondo gli standard quantitativi e qualitativi indicati negli allegati 1, 2, 3, 4 che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso.

Le attività sopra citate devono integrarsi nel flusso dei processi dei CPI, come risulterà dalla programmazione concordata con i responsabili dei CPI di cui all'art. 5.17; possono essere anche realizzate con integrazione di operatori dipendenti della Provincia qualora l'organizzazione dei Centri per l'Impiego lo consenta, pur rimanendo l'appaltatore responsabile solo per la gestione e l'erogazione del prodotto erogato dall'appaltatore stesso.

Articolo 2 Riferimenti normativi

Il sistema dei servizi per il lavoro dei CPI della Provincia è il risultato conseguente alle innovazioni normative contenute nella riforma del decentramento amministrativo, ed in particolare del decentramento in materia di mercato del lavoro (legge 8 giugno 1990, n. 142, decreto legislativo 23 dicembre 1997, n. 469, di attuazione della legge 15 marzo 1997, n. 59, e la successiva legge regionale della Liguria 20 agosto 1998, n. 27).

La Provincia, ai sensi della citata normativa, esercita la funzione di programmazione, organizzazione ed erogazione dei servizi in materia di collocamento, di preselezione ed incontro tra domanda e offerta di lavoro, di politica attiva del lavoro.

Alla creazione del nuovo sistema dei servizi per l'impiego è seguita la riforma regolamentare del collocamento e della certificazione dello stato di disoccupazione (decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181, decreto legislativo 19 dicembre 2002, n. 297) ed in parallelo si è delineato con la legge 24 giugno 1997, n. 196, e la legge 14 febbraio 2003, n. 30, l'intervento legislativo verso la liberalizzazione del mercato del lavoro.

Le disposizioni regionali contenute nella D.G.R. 811/2003 relative agli indirizzi operativi in attuazione del D.P.R. n. 442/2000 e dei decreti legislativi n. 181/2000, n. 297/2002 e n. 276/2003, completano il quadro del sistema normativo vigente in materia di servizi per l'impiego e politiche attive.

Nel corso del 2007/2008 sono intervenuti inoltre:

- (a) a livello nazionale la legge n. 188/2007 che detta le Disposizioni in materia di modalità di risoluzione del contratto di lavoro per dimissioni volontarie e discendenti Decreti attuativi; il Decreto Interministeriale 30 ottobre 2007 per le Comunicazioni Obbligatorie on line da parte dei datori di lavoro ed il decreto legislativo n. 81/2008 "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- (b) a livello regionale la legge regionale della Liguria n. 7/2007 "Norme per l'accoglienza e l'integrazione sociale delle cittadine e dei cittadini stranieri immigrati" e la legge n. 30/2007 "Norme regionali in materia di sicurezza e qualità del lavoro".

Articolo 3 Finalità

La finalità dei servizi per il lavoro definiti in seguito alle riforme legislative di cui all'articolo 2 del presente capitolato è:

- (1) l'innalzamento del grado di "occupabilità" del lavoratore iscritto ai Centri per l'impiego, ossia la sua possibilità/probabilità reale di inserimento o reinserimento lavorativo;
- (2) l'innalzamento del grado di adattabilità del lavoratore iscritto ai Centri per l'impiego, ossia la sua capacità di adeguamento ai cambiamenti economici e del mercato del lavoro;
- (3) il rafforzamento e lo sviluppo del sistema produttivo del territorio, contribuendo a formare ed inserire nelle imprese personale qualificato;
- (4) lo sviluppo di un mercato del lavoro inclusivo nei confronti delle fasce più deboli quali: donne, lavoratori over 40, lavoratori migranti, disabili, soggetti svantaggiati in genere, al fine di favorire una diffusione capillare del principio di responsabilità sociale;
- (5) la crescita quali/quantitativa dell'occupazione nel territorio provinciale tramite un'azione costante di incontro domanda/offerta di lavoro sostenuta da una promozione attiva presso le imprese del territorio;
- (6) il sostegno alla ricerca attiva di lavoro dei cittadini presi in carico dai CPI al fine di favorirne l'impiego congruo e stabile.

A tali obiettivi dovrà essere orientato il progetto offerto dei concorrenti e sull'efficacia rispetto a tali obiettivi saranno valutate le singole proposte.

Articolo 4 Descrizione delle prestazioni richieste

Le attività oggetto del presente appalto dovranno essere svolte secondo il dettaglio indicato negli allegati al presente capitolato (in particolare Allegato 2) e secondo quanto di seguito specificato:

- (1) dislocazione territoriale dei servizi sui sette CPI e in strutture esterne agli stessi (scuole, università, sportelli convenzionati, altro) a seconda delle necessità contingenti;
- (2) disponibilità degli operatori facenti capo all'appaltatore negli orari di apertura dei CPI e secondo le modalità concordate con i Responsabili dei CPI stessi;
- (3) copertura delle diverse attività con le conseguenti co-presenze di operatori con diverse specializzazioni così come specificato all'articolo 7;

- (4) mantenimento del coordinamento delle attività mediante rapporti costanti, monitorati periodicamente, con gli operatori interni dell'Amministrazione;
- (5) raccordo con il Collocamento Obbligatorio (Legge n. 68/1999) e l'Ufficio Inclusione Sociale operanti presso l'Area Politiche del Lavoro, per una presa in carico congiunta di soggetti tutelati in quanto appartenenti a fasce deboli o comunque in stato di disagio;
- (6) collaborazione con i soggetti del territorio (rete dei servizi socio assistenziali/associazioni del volontariato - parti sociali, associazioni datoriali, agenzie per il lavoro autorizzate e rete Eures) al fine di elevare la visibilità e l'integrazione dei servizi del CPI nel territorio di competenza;
- (7) organizzazione di servizi e progetti specifici sia presso i singoli CPI sia presso due poli: Polo Levante, a cui afferiscono i CPI Centro Levante, Levante, Valbisagno e Tigullio, e Polo Ponente a cui afferiscono i CPI Valpolcevera, Ponente e Medio Ponente.
- (8) erogazione delle prestazioni richieste secondo procedure amministrative e gestionali (di cui all'Allegato 2 IST.OP. CPI 07 Servizi per il lavoro) e sulla base di ulteriori disposizioni emanate dall'Area Politiche del Lavoro;
- (9) eventuali altri servizi simili che dovessero essere programmati sulla base dell'evoluzione della normativa e del Masterplan dei servizi per l'impiego.

Articolo 5 Servizi ai lavoratori a alle imprese

5.1 Accoglienza

L'operatore di accoglienza è il riferimento per gli utenti che si rivolgono al C.P.I. ed eroga un servizio di prima informazione ed accompagnamento per la fruizione dei servizi messi a disposizione dal C.P.I. L'operatore cura l'aggiornamento delle bacheche informative che riguardano le offerte di lavoro e progetti erogati dalla Provincia, sia quelle per le offerte delle agenzie per il lavoro.

L'accoglienza è svolta, di norma, da un operatore dipendente della Provincia che può essere coadiuvato da un operatore dell'Appaltatore sulla base di accordi con il Responsabile del CPI.

5.2 Mediazione interculturale

L'operatore addetto al servizio di mediazione interculturale accoglie gli utenti stranieri che lo richiedono e li accompagna alla piena fruizione di tutti i servizi erogati nel C.P.I. in collaborazione ed integrazione con gli operatori dei CPI.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.3 Colloquio di Orientamento

Il colloquio di orientamento è finalizzato a consigliare il lavoratore nelle sue scelte e azioni da intraprendere sia per accrescere la sua occupabilità sia per ricercare attivamente un'occupazione.

Il colloquio di orientamento è rivolto a:

- (a) chi si iscrive/riscrive al Centro per l'Impiego;
- (b) chi necessita dell'erogazione di un servizio di politica attiva per il lavoro;
- (c) chi, già iscritto, ne fa esplicita richiesta al servizio Accoglienza.

Il lavoratore concorda con l'orientatore del CPI il percorso più idoneo da seguire, attraverso specifici colloqui, sia prescritti dalla legge, sia ad accesso volontario. Il percorso è definito sulla base dell'analisi di:

- (1) bisogni, aspettative, competenze e esperienze del lavoratore
- (2) reali opportunità presenti nel mercato del lavoro
- (3) grado di attivazione nella ricerca attiva del lavoro e di partecipazione ad azioni proposte dal CPI.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.4 Consulenza Orientativa

La consulenza orientativa è un servizio rivolto agli utenti che hanno la necessità di individuare, prima ancora che un'azione di ricerca attiva del lavoro, le professioni verso cui dirigere i propri sforzi o verso cui orientare la propria strategia di ricerca del lavoro con l'obiettivo di migliorare la propria occupabilità.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.5 Tirocini formativi

L'attivazione di un tirocinio di formazione ed orientamento prevede le seguenti fasi:

- (a) Promozione e Progettazione: l'individuazione della mansione e della tipologia di azienda presso la quale far svolgere il tirocinio al lavoratore e il supporto alla ricerca dell'azienda ospitante il tirocinio anche attraverso il servizio di incrocio domanda offerta di lavoro;
- (b) Gestione: predisposizione e gestione della pratica;
- (c) Tutoraggio: colloqui con il tirocinante e con il referente aziendale e visite in azienda per monitorare l'andamento dell'esperienza formativa sul lavoro.
- (d) Verifica esito finale

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.6 Promozione delle Pari Opportunità di Genere

L'orientatore referente per le pari opportunità (Sportello Lavoro Donna) effettua il colloquio di Pari Opportunità e supporta le utenti che hanno necessità di intraprendere specifici percorsi di inserimento o reinserimento al lavoro.

L'operatore si occupa anche di mantenere ed aggiornare la rete con associazioni, istituzioni ed operatori del territorio aventi le medesime finalità.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.7 Erogazione voucher per la formazione

L'orientatore, concorda con l'utente la necessità di un intervento formativo per il miglioramento della sua professionalità, eroga il voucher per l'accesso al percorso. Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.8 Erogazione voucher per l'accesso a servizi finalizzati a migliorare l'accesso delle donne all'occupazione

L'orientatore referente per le pari opportunità tramite un colloquio di orientamento, concorda con l'utente la necessità di accedere a servizi finalizzati a migliorare l'accesso delle donne all'occupazione ed eroga il voucher relativo.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.9 Percorsi per ragazzi in assolvimento obbligo formativo

L'orientatore concorda insieme al minore ed al genitore (o chi ne fa le veci) un percorso specifico per coloro che, avendo abbandonato la scuola non hanno assolto l'obbligo formativo. Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.10 Organizzazione seminari tematici

I seminari tematici sono incontri collettivi finalizzati all'illustrazione e all'approfondimento di argomenti specifici o specifiche attività del CPI o ancora sono inerenti a temi di interesse diretto o indiretto dei lavoratori, inoltre sono organizzati seminari di presentazione dei servizi del CPI e di verifica dei percorsi di inserimento.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.11 Sportello Eures

Lo Sportello Eures fa parte della gamma dei servizi per il lavoro dei Centri per l'impiego. Il referente/consulente EURES accoglie i cittadini italiani che desiderano ottenere informazioni su come attivarsi per lavorare nello Spazio Economico Europeo (SEE), i cittadini comunitari e i cittadini stranieri (extracomunitari) muniti di "permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo". Gli utenti interessati allo Sportello possono essere indirizzati al referente/consulente Eures da qualsiasi servizio del CPI.

Lo sportello è gestito da un operatore dipendente della Provincia.

5.12 Sportello Nuove Imprese

Lo Sportello Nuove Imprese svolge un'attività di accoglienza e informazione per la promozione, il sostegno e lo sviluppo dell'imprenditorialità e del lavoro autonomo, nonché per il rinvio a servizi specialistici rivolti a tutti coloro che intendono avviare un'attività in proprio.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.13 Incontro domanda/offerta di lavoro

Il servizio di incrocio domanda offerta di lavoro è finalizzato a fornire un supporto alle aziende ed ai lavoratori nella rispettiva attività di ricerca nel mercato del lavoro.

L'attività si realizza su due livelli principali che devono essere coordinati tra loro:

- (1) verso l'esterno, in collaborazione con il servizio di marketing territoriale (di cui al punto 4.14), il servizio di incrocio domanda offerta di lavoro promuove i servizi del CPI alle imprese, assiste le imprese per la selezione di personale, richiede alle aziende la disponibilità a vagliare candidature finalizzate ad inserimenti in tirocinio o con altri strumenti di inserimento lavorativo anche discendenti da specifici progetti di sostegno all'ingresso/reingresso nel mercato del lavoro;
- (2) all'interno del CPI gestisce la banca dati Match aggiornando le informazioni relative a candidati e ad aziende in collaborazione con gli altri servizi del Centro.

L'attività di incrocio domanda offerta è gestita mediante software operativi:

- (a) *Match on line*: le aziende possono inoltrare direttamente via internet le proprie richieste di personale e successivamente visionare i profili preselezionati dagli operatori del servizio.
- (b) *Match famiglie*: le famiglie possono inoltrare direttamente via internet le proprie richieste di personale e successivamente visionare i profili preselezionati dagli operatori del servizio.
- (c) *Match Eures*: le aziende che intendono cercare il profilo professionale richiesto in territorio nazionale e comunitario possono inoltrare direttamente via internet le proprie richieste e successivamente visionare i profili preselezionati dagli operatori del servizio.

I lavoratori, dal canto loro, possono inserire il proprio profilo in banca dati e inoltrare la propria adesione ad un'offerta di lavoro direttamente on line. Gli operatori preselezionano i profili in banca dati anche sulla base delle autocandidature pervenute tramite i software operativi.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.14 Marketing territoriale

L'attività di marketing territoriale è finalizzata alla promozione dei servizi del Centro per l'Impiego alle imprese e alla fidelizzazione di queste ultime.

Sulla base della programmazione periodica ed in accordo con gli operatori dipendenti della Provincia dedicati al servizio dei singoli CPI, il marketing è svolto con account dedicati e consiste nell'attività di:

- (a) definizione strategia di marketing (analisi territorio, pianificazione visite imprese)
- (b) promozione di servizi specifici per le imprese quali consulenze in materia di agevolazioni/incentivazioni all'assunzione
- (c) promozione del servizio "Match aziende e lavoro"
- (d) promozione del servizio "Match Eures"
- (e) ricerca di disponibilità aziendali per l'inserimento di tirocinanti
- (f) promozione presso le aziende di lavoratori iscritti in banca dati, coinvolti in progetti specifici, o in situazioni di crisi aziendali attraverso la predisposizione in collaborazione con l'orientatore di un "catalogo delle professionalità".

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.15 Outplacement

L'attività di outplacement è svolta da orientatori dedicati ed è finalizzata a sostenere, attraverso azioni di orientamento, consulenza ed accompagnamento al lavoro, il reingresso nel mercato del lavoro di lavoratori posti in cassa integrazione o in mobilità da aziende in crisi occupazionale, o da gruppi di lavoratori iscritti in banca dati che vengono di volta in volta indicati dalla Provincia di Genova. L'attività è svolta sulla base della territorialità delle aziende coinvolte nella crisi o dei lavoratori assegnati e in stretta collaborazione con l'attività marketing e incrocio domanda offerta.

Le attività in capo all'orientamento consistono in:

- (a) colloqui rivolti allo screening delle professionalità dei lavoratori in carico
- (b) redazione del curriculum vitae
- (c) predisposizione di un "catalogo delle professionalità" da presentare alle aziende per la ricollocazione dei lavoratori

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati.

5.16 Coordinamento

L'Appaltatore è tenuto a rispettare quanto previsto in merito al coordinamento dell'attività, in particolare si prevedono raccordi a tre livelli:

- (1) Direzione di Area e Direzione Appaltatore (o persone da loro designate) si incontrano periodicamente.
- (2) Responsabile CPI e Coordinatore dell'Appaltatore per singolo CPI si incontrano periodicamente (mediante una volta alla settimana).
- (3) Operatori dipendenti della Provincia e operatori dipendenti dell'Appaltatore si rapportano funzionalmente per lo svolgimento delle attività e il raggiungimento degli obiettivi indicati dal Centro per l'Impiego per fornire un servizio integrato all'utenza.

Mensilmente viene organizzata una riunione di coordinamento di tutti gli operatori (dipendenti della Provincia e operatori dipendenti dell'Appaltatore) presso il CPI di riferimento per la verifica delle attività e il raggiungimento degli obiettivi indicati dal Centro per l'Impiego

Per realizzare i livelli di raccordo di cui al punto (A) l'Appaltatore deve indicare un coordinatore organizzativo del servizio, responsabile per l'esecuzione dell'appalto (unico anche in caso di associazioni temporanee d'impresa, associazioni temporanee di scopo o consorzi).

L'appaltatore deve inoltre indicare un coordinatore per ogni singolo CPI (punto B) che rappresenti l'interfaccia del Responsabile del Centro.

5.17 Programmazione

(A) Direzione di Area e Direzione Appaltatore (o persone da loro designate) si incontrano entro 15 giorni dall'aggiudicazione per definire congiuntamente un percorso concordato delle attività secondo quanto proposto nell'offerta e quanto indicato dall'Amministrazione, formalizzato in apposito cronoprogramma;

(B) Direzione di Area e Direzione Appaltatore (o persone da loro designate) si incontrano semestralmente per verificare lo stato di avanzamento delle attività e della spesa così come previsti dal cronoprogramma.

(C) Il Responsabile del CPI, in relazione anche a quanto previsto nel cronoprogramma, affida quadrimestralmente al Coordinatore gli obiettivi di programmazione delle attività oggetto dell'Appalto. È compito del Coordinatore predisporre la relazione quadrimestrale di programmazione che deve essere controfirmata dal Responsabile del Centro per l'Impiego. Al termine di ciascun quadrimestre il Coordinatore redige la relazione consuntiva che deve essere controfirmata dal Responsabile del CPI.

5.18 Monitoraggio

Gli operatori dell'Appaltatore sono tenuti all'utilizzo e all'aggiornamento costante del sistema informativo dell'Area Politiche del Lavoro, così come descritto nelle Istruzioni Operative dei servizi per il lavoro di cui all'allegato 2.

L'appaltatore è tenuto ad utilizzare un sistema informatizzato di rilevazione delle presenze/assenze del proprio personale presso i CPI.

Il monitoraggio mensile si realizza sulla base dei seguenti dati:

I dati ricavati dal sistema informativo della Provincia, a cura dell'ufficio provinciale incaricato, suddivisi per Centro per l'Impiego e per singoli servizi, costituiscono la fonte per la realizzazione del monitoraggio mensile delle attività oggetto del presente appalto.

Il riepilogo dei dati relativi agli organici di ciascun CPI, ricavato dal sistema informatizzato di rilevazione delle presenze/assenze dell'Appaltatore, costituisce la base per il monitoraggio mensile della corretta erogazione del monte ore previsto nel cronoprogramma per servizio erogato. Il riepilogo dei dati di cui al presente punto, deve essere inviato al Responsabile di ciascun CPI firmato dalla Direzione dell'Appaltatore.

Al ricevimento dei dati di cui ai punti a) e b) il Responsabile di ogni Centro per l'impiego e il Coordinatore dell'Appaltatore redigono un verbale di verifica mensile dell'attività svolta. Nei CPI a cui fan capo i servizi deve anche essere allegata una relazione sintetica sul servizio di outplacement ed una relazione sintetica sul servizio di marketing territoriale.

La Direzione dell'Appaltatore redige una relazione sintetica e riassuntiva delle precedenti, sotto forma di autocertificazione, attestante l'attività svolta nel periodo, con riferimento agli obblighi contrattuali previsti nel capitolato stesso, secondo i modelli predisposti dall'Amministrazione.

Articolo 6 Sedi delle prestazioni

L'Appaltatore svolge le prestazioni richieste nei sette centri per l'impiego della Provincia di Genova:

- (1) CPI Medio Ponente, Via Muratori 7 – Genova Cornigliano
- (2) CPI Ponente, Via Prà 63 – Genova Prà
- (3) CPI Valpolcevera, Via Teglia 8 – Genova Teglia
- (4) CPI Val Bisagno, Via Adamoli 3 – Genova Molassana
- (5) CPI Centro-Levante, Via Cesarea 14 – Genova centro
- (6) CPI Levante, Via del Commercio 3 – Genova Nervi

(7) CPI Tigullio, Viale Millo 15 - 17 Chiavari (Genova)

La Provincia può richiedere, all'interno della programmazione dei servizi, all'Appaltatore di svolgere saltuariamente prestazioni previste a capitolato anche presso uffici centrali dell'Area Politiche del Lavoro, Università, Scuole, sportelli o associazioni collocati nell'ambito del territorio provinciale.

In particolare per quanto riguarda le attività rivolte ai cittadini occupati possono essere individuate sedi esterne e orari opportuni a garantire l'accesso.

L'eventuale spostamento delle sedi durante il periodo contrattuale, non comporta alcun maggior onere a carico della Provincia.

Articolo 7 Svolgimento delle attività

Le attività standard nei CPI si articolano in 36 ore settimanali di servizio, di cui:

- (a) 24 ore di apertura al pubblico;
- (b) 12 ore per compiti di back office e/o front office su appuntamento.

L'appaltatore deve garantire una presenza di personale adeguata allo svolgimento di tutte le funzioni previste dal capitolato e riportate ai flussi di attività descritte negli allegati tecnici e comunque mai inferiore a quanto dichiarato nella offerta tecnica, al fine di conseguire gli obiettivi qualitativi e quantitativi enunciati all'articolo 3 e fissati nei documenti di programmazione quadrimestrale di cui all'articolo 5.17.

Al fine di migliorare l'offerta dei servizi per target specifici di utenza e/o per la realizzazione di progetti particolari, possono essere concordati orari e modalità lavorative differenti da quanto previsto nel cronoprogramma di cui all'articolo 4.17, sempre entro l'orario complessivo contrattualmente concordato. Gli scostamenti dal cronoprogramma sono rilevati tramite verbale sottoscritto dalle parti (Direzione Appaltatore, Direzione di Area, Responsabile del Centro).

In ogni caso va comunque garantita l'esecuzione dei diversi servizi sia di front office che di back office, sulla base dell'offerta contrattualmente sottoscritta.

L'inosservanza di quanto concordato darà luogo all'applicazione delle penali di cui all'articolo 20.

Articolo 8 Standard qualitativo

L'Appaltatore prende atto che l'Area 09 Politiche del Lavoro è certificata ISO9001:2000 e s'impegna ad uniformarsi e ad applicare i flussi, le procedure, le istruzioni e la modulistica definiti dal sistema di gestione della qualità dell'Area indicati nelle Istruzioni Operative CPI.07 dei Servizi per il lavoro (all.2) e nelle circolari ed adempimenti dell'Area Politiche del lavoro.

L'Appaltatore si impegna ad adeguarsi ai sistemi di certificazione e accreditamento, qualora le normative comunitarie, nazionali o regionali lo prescrivano.

L'inosservanza di quanto previsto nel presente articolo darà luogo all'applicazione delle penali di cui all'articolo 16.

Articolo 9 Risorse umane e requisiti professionali

L'appaltatore deve avvalersi di personale dotato delle conoscenze e competenze professionali così come indicato nell'Allegato tecnico 4, in misura numerica e qualitativa tale da soddisfare tutte le esigenze dei servizi per il lavoro, correlate al raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi enunciati all'articolo 3 e fissati nei documenti di programmazione quadrimestrale di cui all'articolo.5.17.

I coordinatori dovranno avere competenze specifiche di coordinamento nelle materie oggetto dell'appalto ed esperienze analoghe precedentemente maturate e dimostrabili di almeno due anni.

Il numero di operatori impegnati nelle attività sopra elencate deve essere congruo rispetto al bacino d'utenza potenziale (Allegato 1), alle caratteristiche e agli standard di erogazione dei servizi da gestire (Allegato 2) e alle competenze professionali richieste agli operatori (Allegato 3).

Le risorse umane costituenti il gruppo di lavoro devono corrispondere a quanto dichiarato nell'offerta di gara ed avere un livello contrattuale congruo allo standard professionale richiesto per svolgere la prestazione e conforme a quanto indicato nell'offerta.

I singoli lavoratori possono avere conoscenze e competenze inerenti ad un solo servizio o a più servizi.

Il nucleo di operatori della mediazione culturale deve essere composto in modo tale da garantire la prestazione nelle seguenti lingue: albanese, arabo, francese, spagnolo, inglese.

Costituisce obbligo contrattuale l'adeguamento delle risorse professionali ad eventuali standard minimi fissati da normative nazionali e regionali in merito ai profili professionali, che possano essere approvate successivamente all'emissione del bando ed alla assegnazione del servizio.

Costituisce inoltre obbligo contrattuale l'aggiornamento formativo permanente del personale dedicato.

L'Appaltatore è tenuto inoltre a far partecipare il proprio personale ad iniziative formative promosse dalla Provincia di Genova nell'ambito del normale orario di lavoro.

L'inosservanza di quanto previsto nel presente articolo darà luogo all'applicazione delle penali di cui all'articolo 16.

Articolo 10 Gestione delle risorse umane

In caso di richiesta di accreditamento di nuovi operatori nel corso dello svolgimento dell'Appalto, l'Appaltatore dovrà fare riferimento alla procedura di riconoscimento delle credenziali allegata (Allegato 3).

Nella programmazione quadrimestrale del CPI, l'Appaltatore evidenzierà, nel rispetto del monte ore previsto dal cronoprogramma di cui all'articolo 5.17, le assenze degli operatori, che possono essere programmate, anche rispetto ad eventuali assenze degli operatori

In ogni caso, anche rispetto ad eventuali assenze degli operatori, va comunque garantita l'esecuzione dei diversi servizi sia di front office che di back office, sulla base dell'offerta contrattualmente sottoscritta e come specificatamente indicato dall'articolo 6.

In caso di assenza, non programmata, fino a 5 giorni lavorativi, l'Appaltatore può richiedere, in forma scritta, al Responsabile del CPI l'autorizzazione a non sostituire l'operatore.

L'Appaltatore, nel caso in cui il Responsabile del Centro autorizzi a non sostituire l'operatore, è tenuto al recupero della prestazione del servizio da svolgersi in altro periodo contrattuale presso lo stesso CPI, da concordarsi con il Responsabile del Centro nel rispetto del monte ore previsto dal cronoprogramma.

In caso di mancata sostituzione, verranno applicate le penali di cui all'articolo 20.

PARTE SECONDA – CONDIZIONI CONTRATTUALI**Articolo 11 Obblighi derivanti dai rapporti di lavoro**

L'assunzione del personale deve avvenire nel rispetto della normativa vigente e con le forme contrattuali indicate in sede di offerta.

I rapporti di lavoro subordinato devono essere regolati dai contratti collettivi di categoria e da quelli integrativi territoriali, applicabili alla data di stipula del presente contratto, secondo le indicazioni fornite in sede di offerta.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente contratto.

L'Appaltatore s'impegna ad applicare i sopra indicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

I rapporti di collaborazione devono in ogni caso garantire condizioni economiche congrue rispetto ai contratti collettivi e alle tabelle ministeriali di determinazione del costo del lavoro di riferimento.

Gli oneri retributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché tutti gli adempimenti normativi, sono a carico dell'Appaltatore, senza che possa essere avanzata nei confronti della Provincia alcuna rivendicazione da parte del personale dell'Appaltatore.

La Provincia si riserva la facoltà di effettuare verifiche sulla regolarità dei rapporti di lavoro, anche agli effetti contributivi e assicurativi. L'appaltatore si impegna ad esibire la documentazione contabile e amministrativa necessaria per l'esecuzione dei controlli.

Articolo 12 Obblighi in materia di sicurezza

L'Appaltatore s'impegna a ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, nonché prevenzione e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

L'Appaltatore s'impegna in particolare a rispettare e fare rispettare al proprio personale le norme in materia di sicurezza, nonché ad osservare tutti gli adempimenti riguardanti l'applicazione del decreto legislativo 9 settembre 1994, n. 626, e successive modificazioni ed integrazioni, nonché della L. 3 agosto 2007, n. 123 e della legge regionale della Liguria n. 30/2007.

L'Appaltatore s'impegna ad applicare il capitolato in materia di sicurezza della Provincia di Genova e ad adottare tutti i mezzi ritenuti necessari a garantire una perfetta rispondenza alle vigenti disposizioni igienico - sanitarie previste per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente capitolato.

Articolo 13 Tutela della riservatezza

L'Appaltatore si impegna ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, al D.P.C.M. 28 aprile 2005 e al Documento programmatico sulla sicurezza della Provincia e i successivi aggiornamenti a rispettare l'obbligo di riservatezza e a non diffondere, asportare, utilizzare per motivi propri, al di fuori delle specifiche indicazioni del referente della Provincia di Genova, in alcun modo, i dati e le notizie relative alla banca dati dei lavoratori e delle aziende della Provincia di Genova a cui ha accesso per le attività affidategli. In particolare per le attività inerenti il trattamento di dati relativi a soggetti svantaggiati e/o disabili, e comunque tutti i dati personali e sensibili ai sensi della norme sopra citate in materia di privacy, si dovranno osservare le seguenti prescrizioni:

Ai fini di cui all'articolo 29 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, l'Appaltatore del servizio assume la qualifica di responsabile del trattamento.

In quanto tale all'appaltatore sono affidati i compiti di cui all'articolo 1 del presente capitolato.

L'Appaltatore dichiara di essere consapevole che i dati che tratterà nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali anche sensibili e, come tali, sono soggetti all'applicazione del codice per la protezione dei dati personali.

L'Appaltatore si impegna a ottemperare agli obblighi previsti dal codice per la protezione dei dati personali oltre che dalle vigenti disposizioni in materia di tutela della riservatezza.

L'appaltatore si impegna ad adottare le istruzioni specifiche di legge e quelle fornite dall'Area per il trattamento dei dati personali.

L'Appaltatore si impegna a relazionare annualmente sullo stato del trattamento dei dati personali e sulle misure di sicurezza adottate e si obbliga ad allertare immediatamente il proprio committente in caso di situazioni anomale o di emergenze.

L'Appaltatore consente l'accesso del committente o di un suo fiduciario al fine di effettuare verifiche periodiche in ordine alle modalità dei trattamenti e all'applicazione delle norme di sicurezza adottate.

L'appaltatore dovrà individuare e indicare nominativamente i soggetti incaricati del trattamento dei dati personali e sensibili, con i quali dovrà stipulare appositi atti unilaterali, ai sensi decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali".

L'appaltatore manleva la Provincia da qualsiasi responsabilità dovesse derivare dal trattamento dei dati dipendente da fatto proprio, del proprio personale o dei collaboratori che utilizzerà.

Articolo 14 Oneri della Provincia

Per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali l'Appaltatore usufruisce dei locali e delle risorse strumentali messe a disposizione dalla Provincia.

È fatto espressamente divieto un utilizzo diverso ed improprio delle suddette risorse.

Articolo 15 Durata del contratto

Il contratto ha durata di 36 mesi, con decorrenza dalle ore 00.00 del 1° Ottobre 2008 alle ore 24.00 del 30 settembre 2011. Il contratto è a termine senza necessità di disdetta da parte della Provincia.

Il contratto è prorogabile, su richiesta della Provincia, per il buon termine delle attività e/o l'espletamento della nuova procedura di gara, fino ad un massimo di dodici mesi.

L'Appaltatore si impegna a mantenere durante la proroga le stesse condizioni, oneri e prezzi stabiliti dal contratto iniziale relativo al presente appalto, eventualmente integrato a termini del presente capitolato speciale d'appalto e adeguato ai sensi della normativa vigente.

Articolo 16 Corrispettivo

Il corrispettivo contrattuale è a corpo ed è determinato applicando il ribasso dell'offerta aggiudicataria all'importo complessivo a base di gara stimato per tutta la durata del contratto.

Il prezzo contrattuale comprende tutte le prestazioni, i costi complessivi e globali necessari alla corretta esecuzione del servizio, in base alle specifiche del presente capitolato e dell'offerta aggiudicataria.

L'importo contrattuale come sopra determinato è corrisposto con le seguenti modalità:

- (a) importo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo contrattuale complessivo, ad avvenuta accettazione del cronoprogramma di cui all'articolo 5.17, sottoscritto dall'Appaltatore e controfirmato per accettazione dalla Direzione dell'Area Politiche del lavoro; il pagamento è subordinato alla presentazione da parte dell'Appaltatore di una garanzia fideiussoria, bancaria o assicurativa, di pari importo, rilasciata con le modalità di cui all'articolo 19.
- (b) la cifra restante è corrisposta dalla Provincia in 36 rate mensili costanti posticipate, al netto delle eventuali penali applicate.

Articolo 17 Revisione prezzi

L'Appaltatore ha facoltà di richiedere la revisione prezzi dopo il primo anno di attivazione del servizio.

La revisione è riconosciuta in misura pari all'aumento del costo medio dei lavoratori dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi, categoria assunta a riferimento per il calcolo dell'importo stimato a base di gara.

A tal fine deve essere calcolato l'aumento percentuale tra il costo medio annuo nazionale di tutti i livelli contrattuali indicati nel decreto del Ministero del lavoro e della previdenza sociale 26 aprile 2007, *"Determinazione del costo medio orario dei lavoratori dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi, a valere dal mese di settembre 2006"*; e il valore corrispondente del nuovo decreto eventualmente emanato.

L'aumento percentuale si applica sull'85% del corrispettivo mensile contrattuale a decorrere dal mese successivo al momento in cui l'Appaltatore formula l'istanza di revisione fornendo i relativi elementi giustificativi.

Articolo 18 Pagamenti

La Provincia provvede alla liquidazione delle fatture entro il termine di 90 giorni dalla data di ricevimento delle stesse.

Per il pagamento del canone mensile di servizio l'Appaltatore emette fatture mensili posticipate relativamente alle prestazioni rese nel mese di riferimento.

Alle fatture mensili dovranno essere altresì allegate:

- (a) la relazione sintetica e riassuntiva di cui all'articolo 5.18 ultimo comma;
- (b) il documento unico di regolarità contributiva (DURC) relativo agli operatori impiegati nell'appalto.

Articolo 19 Estensioni contrattuali

La Provincia si riserva la facoltà di assegnare a trattativa privata all'Appaltatore nel corso del contratto ulteriori servizi complementari all'oggetto del contratto, nel limite massimo del 50% dell'importo contrattuale, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 57, comma 5, lett. a), del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163.

La Provincia si riserva la facoltà di affidare a trattativa privata all'Appaltatore nel corso del contratto nuovi servizi con caratteristiche analoghe a quelli oggetto del contratto, nel limite massimo del 50% dell'importo contrattuale, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 57, comma 5, lett. b), del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163.

Il corrispettivo contrattuale di tali servizi è determinato applicando i parametri di costo risultanti dal presente capitolato e dall'offerta aggiudicataria.

L'affidamento di servizi complementari o analoghi non modifica in alcun modo la durata del contratto.

Articolo 20 Penali

In caso di mancata applicazione delle modalità organizzative e delle procedure operative, degli standard qualitativi previsti dal presente capitolato e risultanti dall'offerta aggiudicataria, l'Appaltatore è tenuto al pagamento di una penale di €2.500,00.

Per ogni violazioni alle prescrizioni dell'articolo 9, l'Appaltatore è tenuto al pagamento di una penale una tantum di €500,00.

In caso di assenza ingiustificata e non autorizzata del personale in organico nella singola unità operativa, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 10, si applicano le seguenti penali per giornata o frazione di essa:

- (a) assenza di un operatore € 125,00;
- (b) assenza contestuale di più operatori € 300,00.

Gli inadempimenti contrattuali che possono dare luogo all'applicazioni delle penali sono contestati in forma scritta all'Appaltatore a mezzo fax o lettera raccomandata A.R.

L'Appaltatore deve provvedere entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'Area 09 - Politiche del lavoro a rimuovere la causa dell'inadempienza.

L'Appaltatore può comunicare le proprie deduzioni entro il termine massimo di 5 giorni dal ricevimento della contestazione. Qualora le deduzioni non siano, a giudizio della Provincia, accoglibili o non vi sia stata risposta o la stessa non giunga nel termine sopra indicato, la Provincia procede all'applicazione delle penali, con decorrenza dall'inizio dell'inadempimento.

Qualora l'Appaltatore non provveda a rimuovere la causa dell'inadempienza, ciò potrà essere motivo per la Provincia di risoluzione contrattuale.

L'interruzione non autorizzata del servizio, nella singola unità operativa, per l'intera giornata lavorativa o frazione di essa, per cause imputabili all'Appaltatore, ai suoi dipendenti e collaboratori, oltre a costituire motivo di risoluzione contrattuale, determina l'applicazione di una penale di € 5.000,00 per giorno o frazione di esso.

Le penali sono portate in deduzione del primo pagamento di fattura effettuato successivamente al verificarsi dell'evento o, in mancanza, sulla cauzione definitiva costituita dall'Appaltatore, con l'obbligo per quest'ultimo di reintegrarla entro 15 giorni dalla richiesta della Provincia, pena l'eventuale risoluzione del contratto.

L'applicazione delle penali non pregiudica il risarcimento di tutti i danni che potranno derivare alla Provincia per la ritardata o omessa prestazione del servizio, per l'eventuale peggior offerta conseguita dalla Provincia stessa nel successivo o negli ulteriori esperimenti della gara e comunque in relazione al maggior costo del servizio stesso rispetto a quello che si sarebbe verificato senza la decadenza del Fornitore.

Articolo 21 Risoluzione del contratto

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 1453 del codice civile, costituiscono motivo di risoluzione del contratto, ai sensi dell'articolo 1456 dello stesso codice, oltre ai casi indicati in altre parti del presente capitolato, le seguenti ipotesi di inadempimento:

- (1) l'interruzione non autorizzata del servizio, nella singola unità operativa, per l'intera giornata lavorativa o frazione di essa, per cause imputabili all'Appaltatore, ai suoi dipendenti e collaboratori,
- (2) la mancata sostituzione degli operatori non aventi i requisiti dichiarati in sede di offerta e accreditati su tali basi dalla Provincia, entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione scritta dell'Area Politiche del lavoro a mezzo fax o lettera raccomandata A.R.;
- (3) la sommatoria di un numero di interruzioni del servizio nella singola unità operativa, per l'intera giornata lavorativa o frazione di essa, in misura superiore a dieci nell'arco di un anno;
- (4) l'applicazione di penali per un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- (5) la violazione degli obblighi contrattuali e di legge e dichiarati in sede di stipula contratto, nei confronti dei dipendenti e collaboratori
- (6) il verificarsi di una delle violazioni ai divieti di cui all'articolo 24.

Nei suddetti casi, la Provincia comunica all'aggiudicatario gli estremi dell'inadempimento rilevato, assegnando un termine minimo di 15 giorni per formulare giustificazioni. Qualora l'aggiudicatario non ottemperi, non rispetti il termine sopraindicato o qualora le deduzioni non siano, a giudizio della Provincia, accoglibili è facoltà della Provincia di risolvere il contratto.

Per tutti gli altri casi di violazione degli obblighi contrattuali, la Provincia, indipendentemente dall'applicazione delle penali, comunica al fornitore gli estremi degli inadempimenti rilevati,

assegnando un termine minimo di 15 (quindici) giorni per adempiere secondo le modalità contrattuali. Qualora il fornitore non ottemperi, è facoltà della Provincia risolvere il contratto.

In caso di risoluzione, la Provincia beneficia dell'escussione della cauzione definitiva, fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno subito.

Articolo 22 Facoltà di recesso

La Provincia si riserva la facoltà di recedere dal contratto prima della scadenza, a mezzo raccomandata A.R. con preavviso di almeno trenta giorni, in caso di interruzione dei trasferimenti regionali destinati al finanziamento dell'appalto, nonché in caso di sostanziali modifiche del quadro giuridico di riferimento relative alle competenze della Provincia sui servizi per il lavoro.

La Provincia di Genova si riserva altresì il diritto di recedere dal contratto prima della scadenza nei seguenti casi:

- (a) giusta causa;
- (b) reiterati inadempimenti dell'aggiudicatario, anche se non gravi.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, si ha giusta causa quando:

- (1) sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero, nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione dei beni del Fornitore;
- (2) il Fornitore perda i requisiti minimi di qualificazione richiesti dal bando di gara;
- (3) sia accertata a carico del Fornitore, anche nella persona dei componenti degli organi di amministrazione, del direttore tecnico e degli altri soggetti rilevanti ai sensi della normativa vigente, l'esistenza o la sopravvenienza di incapacità, incompatibilità o impedimenti a contrarre con la pubblica amministrazione, ovvero la perdita dei requisiti contrattuali di carattere generale;
- (4) ogni altra fattispecie che faccia venir meno il rapporto di fiducia sottostante il presente contratto.

Dalla data del recesso l'aggiudicatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'amministrazione.

In caso di recesso l'aggiudicatario ha il diritto al pagamento delle prestazioni eseguite purché effettuate a regola d'arte, secondo i corrispettivi e le condizioni contrattuali, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, e ad ogni ulteriore compenso o indennizzo anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 del codice civile.

Articolo 23 Cessione del Contratto e subappalto

L'appaltatore non può cedere ad altri l'esecuzione del contratto; è altresì vietato il subappalto.

Articolo 24 Clausole di divieto

È fatto divieto all'Appaltatore per il periodo di vigenza contrattuale, agire in concorrenza e conflitto di interesse rispetto alle attività oggetto del presente bando, nel territorio della Provincia di Genova.

È vietato erogare servizi per il lavoro per le stesse tipologie di utenza, ai sensi del decreto legislativo n. 276/2003 e della legge n. 30/2003, in concorrenza con i servizi pubblici per l'impiego della Provincia di Genova.

È vietato l'impiego sui servizi di cui al presente bando di risorse umane contemporaneamente impiegate da altri soggetti che operano in regime di concorrenza con i servizi pubblici per l'impiego della Provincia di Genova.

Articolo 25 Garanzie per l'esecuzione del contratto

Il soggetto aggiudicatario deve prestare una cauzione definitiva pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo biennale, salvo gli incrementi disposti all'articolo 113 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163.

La cauzione – con validità fino a tre mesi successivi alla scadenza del contratto - può essere costituita nei seguenti modi:

- (A) mediante garanzia fideiussoria, rilasciata da una delle imprese esercenti l'attività bancaria previste dal D.P.R. 22 maggio 1956, n. 635;
- (B) mediante polizza fideiussoria, rilasciata da una delle imprese di assicurazione autorizzate al ramo cauzioni, ai sensi del D.P.R. 13 febbraio 1959, n. 449, e del decreto legislativo 7 settembre 2005 n. 209;
- (C) mediante polizza fideiussoria, rilasciata da un intermediario finanziario iscritto all'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385.

La fideiussione deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La cauzione definitiva deve avere efficacia almeno fino ai tre mesi successivi alla scadenza del contratto di servizio. La garanzia è svincolata dalla Provincia nella misura del 50% entro 60 giorni dalla fine del primo anno contrattuale e per la restante parte entro 90 giorni dalla fine del contratto, previa verifica della regolare esecuzione e completamento delle prestazioni.

L'appaltatore dovrà depositare presso l'Amministrazione, contestualmente alla fatturazione corrispondente al primo 10%, come da articolo 14, apposita garanzia fideiussoria pari allo stesso importo.

La garanzia è prestata per qualsiasi obbligazione relativa all'esecuzione del contratto per cui l'Appaltatore sia riconosciuto inadempiente.

In ogni caso il garante si deve ritenere liberato dall'obbligazione solo ed esclusivamente a seguito di espresso svincolo da parte della Provincia. Tale obbligo deve risultare nel contratto di fideiussione.

In caso di proroga e/o rinnovo del contratto l'Appaltatore s'impegna a mantenere la garanzia fideiussoria.

L'aggiudicatario dovrà stipulare una specifica polizza assicurativa per responsabilità civile verso gli operatori

Articolo 26 Controversie

Tutte le controversie che dovessero insorgere in merito al presente contratto sono devolute al Giudice ordinario – Foro competente di Genova.

Articolo 27 Clausole finali

Sono a carico del soggetto aggiudicatario tutte le spese di stipulazione e scritturazione del contratto, nonché qualsiasi atto inerente e conseguente la stipula del contratto.

PARTE TERZA – PROGETTO OFFERTA

Articolo 28 Criteri di aggiudicazione

Il sistema di aggiudicazione della gara è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui agli articoli 83 e 84 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE.

La commissione giudicatrice esprimerà la propria valutazione attribuendo a ciascuna offerta validamente presentata un massimo di 100 punti.

La valutazione delle offerte è determinata dalla somma dei punteggi attribuiti ai singoli elementi di valutazione sulla base dei coefficienti di giudizio espressi dalla commissione giudicatrice moltiplicati per i fattori ponderali come di seguito indicato.

Articolo 29 Fattori ponderaliOfferta tecnica

(a)	relazione metodologica	massimo punti	35
(b)	organico dedicato al servizio:		
(b.1)	profilo professionale	massimo punti	25
(b.2)	profilo contrattuale	massimo punti	15
(c)	capacità tecnica desunta dalla simulazione di casi operativi	massimo punti	15

Offerta economica

(p)	ribasso sull'importo a base di gara.....	massimo punti	10.
------------	--	---------------	-----

Le offerte tecniche che non conseguiranno un punteggio minimo di 55 punti non saranno ammesse alla valutazione economica.

29.1 Valutazione elemento (a)

La commissione giudicatrice assegnerà discrezionalmente a ciascuna offerta una valutazione espressa mediante un coefficiente da 0 a 1 con un massimo di due decimali. Il metodo di determinazione dei coefficienti è stabilito autonomamente dalla commissione prima dell'apertura dei plichi contenenti l'offerta tecnica.

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula:

$$P_a = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

P_a = punteggio relativo all'elemento di valutazione

C_f = coefficiente di valutazione

V_p = valore ponderale dell'elemento.

29.2 Valutazione elemento (b.1)

La commissione giudicatrice assegnerà discrezionalmente a ciascuna offerta una valutazione espressa mediante un coefficiente da 0 a 1 con un massimo di due decimali. Il metodo di determinazione dei coefficienti è stabilito autonomamente dalla commissione prima dell'apertura dei plichi contenenti l'offerta tecnica.

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula:

$$P_b = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

P_b = punteggio relativo all'elemento di valutazione

C_f = coefficiente di valutazione

V_p = valore ponderale dell'elemento.

29.3 Valutazione elemento (b.2)

La commissione giudicatrice assegnerà discrezionalmente a ciascuna offerta una valutazione espressa mediante un coefficiente da 0 a 1 con un massimo di due decimali. Il metodo di determinazione dei coefficienti è stabilito autonomamente dalla commissione prima dell'apertura dei plichi contenenti l'offerta tecnica.

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula:

$$P_b = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

P_b = punteggio relativo all'elemento di valutazione

C_f = coefficiente di valutazione

V_p = valore ponderale dell'elemento.

29.4 Valutazione elemento (c)

La commissione giudicatrice assegnerà discrezionalmente a ciascuna offerta una valutazione espressa mediante un coefficiente da 0 a 1 con un massimo di due decimali. Il metodo di determinazione dei coefficienti è stabilito autonomamente dalla commissione prima dell'apertura dei plichi contenenti l'offerta tecnica.

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula:

$$P_c = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

P_c = punteggio relativo all'elemento di valutazione

C_f = coefficiente di valutazione

V_p = valore ponderale dell'elemento.

29.5 Valutazione elemento (p)

La commissione giudicatrice assegnerà a ciascuna offerta un coefficiente di valutazione da 0 a 1, con un massimo di quattro decimali e arrotondamento per eccesso o per difetto, utilizzando la seguente formula:

$$C_f = \frac{K_j}{K_{\max}}$$

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula:

$$V_e = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

V_e = valutazione economica

C_f = coefficiente di valutazione

K_j = singolo ribasso offerto

K_{max} = massimo ribasso offerto
 V_p = valore ponderale dell'elemento.

Articolo 30 Offerta tecnica

L'offerta tecnica deve comprendere la documentazione di seguito indicata. La mancanza della documentazione richiesta penalizza la valutazione dell'elemento specifico a cui fa riferimento.

30.1 Relazione metodologica

I concorrenti devono presentare una relazione metodologica (massimo dieci facciate in formato A4 stile Arial 10 interlinea 1,5) che illustri l'organizzazione dei servizi all'interno dei sette centri per l'impiego tenuto conto dei dati di contesto illustrati nell'allegato 1 e 2 con particolare riferimento a:

- (a) descrizione dei processi di connessione tra i servizi
- (b) descrizione della metodologia di programmazione
- (c) descrizione della metodologia di verifica della programmazione ed analisi degli scostamenti
- (d) metodologia di monitoraggio dei processi.

La relazione metodologica deve illustrare attraverso quali sistemi il concorrente intende perseguire le finalità contrattuali esplicitate all'articolo 3.

30.2 Organico dedicato al servizio

I concorrenti devono presentare in sede di offerta la descrizione (massimo 5 facciate foglio A4 stile Arial 10 interlinea 1,5) quantitativa e qualitativa dell'organico complessivo, che intendono impegnare per corrispondere alle prestazioni richieste dal capitolato in relazione a quanto previsto dall'Allegato 4.

La relazione deve precisare il numero complessivo degli operatori suddiviso per CPI e per servizio erogato, specificando per ciascuna figura professionale:

- (1) la tipologia contrattuale che qualifica il rapporto di lavoro (contratto a tempo indeterminato, contratto a tempo determinato, tempo pieno o parziale, collaborazione coordinata su progetto, ecc.);
- (2) i contratti collettivi di lavoro, nazionali e territoriali, applicati, dei quali dovrà essere prodotta in sede di offerta copia, comprensiva dei mansionari e delle declaratorie funzionali;
- (3) le qualifiche e i livelli di inquadramento.

Alla descrizione va allegato l'elenco nominativo del 70% dei lavoratori proposti in organico, la cui presenza sarà vincolante al momento della stipula del contratto fra Provincia e soggetto aggiudicatario; per ognuno di essi devono essere riportati i seguenti dati:

- (a) titolo di studio (qualifica, diploma, laurea);
- (b) formazione complementare specifica (master, corsi professionalizzanti);
- (c) esperienze professionali significative in relazione all'oggetto del capitolato (specificando se attuale o precedente, se attività autonoma o dipendente, la durata, l'ente presso la quale è stata svolta, il ruolo professionale ricoperto e le mansioni svolte).
- (d) servizio erogato nel singolo CPI

Per quanto riguarda la valutazione dell'elemento (b) sub 2, la commissione giudicatrice terrà conto delle tipologie contrattuali applicate, della coerenza delle stesse rispetto alle mansioni svolte e al ruolo richiesto al lavoratore. Costituiscono elementi di pregio dell'offerta le tipologie contrattuali a tempo indeterminato.

La commissione giudicatrice valuterà altresì l'adeguatezza dei contratti collettivi di lavoro applicati, dei profili e dei livelli d'inquadramento del personale.

Costituiscono elementi di pregio dell'offerta personale con esperienza professionale di almeno un anno nell'ambito di attività analoghe e che tale esperienza si sia realizzata presso servizi per l'impiego pubblici.

30.3 Capacità tecnica desunta dalla simulazione di casi operativi

I concorrenti devono presentare in sede di offerta una relazione in cui si simula l'organizzazione dei servizi (massimo 10 facciate foglio A4 stile Arial 10 interlinea 1,5) con riferimento ai seguenti casi di intervento su target specifici.

Caso 1 *“Marketing territoriale dei servizi per il lavoro”*

La Provincia, che nei precedenti anni ha effettuato azioni di marketing presso diverse aziende del territorio di ciascun CPI, intende dotare i CPI di un piano strutturato di promozione dei propri servizi rivolti al “cliente impresa”

L'obiettivo generale è quello di orientare le proprie attività alla soddisfazione delle esigenze dell'impresa connettendole con la promozione dell'occupazione e dell'occupabilità dei lavoratori iscritti nelle proprie banche dati.

Obiettivi specifici:

- (a) fornire alle aziende del territorio un “catalogo di servizi alle imprese fruibili presso i centri per l'impiego”
- (b) incrementare il numero di imprese che stabilmente si rivolgono al CPI per la ricerca di personale da inserire nei propri organici
- (c) incrementare il numero di lavoratori avviati a seguito di preselezione effettuata dal CPI

Il concorrente è chiamato a progettare un intervento curando la descrizione in particolare dei seguenti aspetti:

- 1.1. risorse umane dedicate a promuovere stabilmente i rapporti con le imprese del territorio (quantità e competenze)
- 1.2. metodologie di intervento
- 1.3. descrizione del processo di lavoro e degli strumenti attivati
- 1.4. attivazione delle sinergie fra i diversi servizi interni al CPI.

Caso 2 *“Progetto per il reinserimento lavorativo di donne over 40 con attivazione di azioni di politiche attive e passive”*

Per l'anno 2008 è prevista l'attivazione, presso i centri per l'impiego provinciali, di un intervento di ricollocazione sul mercato del lavoro, della durata di 8 mesi, rivolto a 100 donne in età compresa fra i 40 ed i 50 anni che risultino non percettrici di sussidi alla disoccupazione.

Si consideri che l'Amministrazione Provinciale intende attivare un percorso che coniughi l'erogazione di politiche passive (sostegno al reddito per tutta la durata del progetto) con l'attivazione di ogni strumento di politica attiva realizzabile attraverso le proprie strutture.

Per la Provincia è fondamentale impostare l'attività in maniera tale da garantire l'attivazione delle politiche passive in stretta sinergia con la realizzazione delle corrispondenti politiche attive e di conseguenza impostare un sistema di monitoraggio in grado di evidenziare eventuali disallineamenti tra le due per ciascun utente coinvolto.

Il concorrente è chiamato a progettare un intervento curando la descrizione in particolare dei seguenti aspetti:

- 2.1. risorse umane dedicate alla presa in carico delle donne disoccupate ed alla loro promozione presso le imprese del territorio (quantità e competenze)
- 2.2. metodologie di intervento
- 2.3. descrizione del processo di lavoro e degli strumenti attivati

2.4. attivazione delle sinergie fra i diversi servizi interni al CPI

Articolo 31 Modalità di presentazione dell'offerta tecnica

L'offerta tecnica, nel suo complesso o le singole parti, devono essere fascicolate e rilegate in modo tale da non consentire l'estrazione di fogli. Ogni fascicolo o foglio separato deve essere sottoscritto dal concorrente.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio non ancora costituito la sottoscrizione deve essere effettuata da parte di tutti i componenti. Devono risultare inoltre le prestazioni che saranno eseguite dai singoli operatori economici che compongono il raggruppamento.

I concorrenti devono fornire anche su supporto informatico una copia dell'offerta tecnica in formato PDF.

Per ulteriori indicazioni sulle modalità di compilazione e presentazione dell'offerta tecnica si rinvia alle norme di partecipazione alla gara.

Articolo 32 Offerta economica

L'offerta economica deve essere espressa dai concorrenti indicando la percentuale di ribasso unico da applicare all'importo a base di gara.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio non ancora costituito l'offerta economica deve essere sottoscritta da tutti i componenti, indicando le quote di partecipazione per ciascun operatore economico.

I concorrenti, nel formulare le offerte economiche, devono considerare tutte le circostanze generali e speciali che possono influire sulla prestazione.

Le modalità di compilazione e presentazione dell'offerta economica sono descritte nelle norme di partecipazione alla gara.

Articolo 33 Adempimenti successivi all'aggiudicazione

A conferma di quanto dichiarato in sede di offerta tecnica, l'Appaltatore deve produrre, entro i dieci giorni successivi, naturali e consecutivi, dalla comunicazione dell'aggiudicazione definitiva dell'appalto, a pena di decadenza, quanto segue:

- (a) l'elenco del personale impiegato, che deve corrispondere per profili e numero a quanto dichiarato in sede di offerta tecnica e per almeno il 70% ai nominativi indicati in sede di offerta;
- (b) eventuali curricula aggiuntivi a completamento del 100% dell'organico, rispetto a quelli già presentati in sede di offerta;
- (c) copia contratto di lavoro personale, relativo a ciascuna risorsa impiegata firmato dalle parti e corrispondente a quanto dichiarato in offerta;
- (d) produzione dei titoli di studio e di attestati di frequenza a corsi di aggiornamento specifici, esperienze pregresse, attività di docenza, partecipazioni a ricerche e pubblicazioni a comprova delle conoscenze e delle competenze acquisite..."

La ritardata presentazione dei documenti sopra elencati costituisce interruzione di servizio e comporta l'applicazione delle penali di cui all'articolo 16

**PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – P.O. REGIONE LIGURIA OB. 2 “
COMPETITIVITÀ REGIONALE E OCCUPAZIONE” AZIONI COFINANZIATE DAL FONDO
SOCIALE EUROPEO 2007 – 2013**

**DATI DI CONTESTO E ANALISI DELLA ATTIVITÀ DEI CENTRI PER L'IMPIEGO
IL CONTESTO PROGRAMMATARIO ED ORGANIZZATIVO**

Di seguito si indicano alcuni dati di sintesi sul bacino d'utenza potenziale cui devono fare riferimento i Centri per l'Impiego nel loro operare (fonte ISTAT) e sui servizi erogati dagli stessi nell'anno 2007.

La Provincia di Genova ha una popolazione residente pari a 887.094 unità (dati ISTAT 2007), di questi il 60% pari a 531.474 unità ha un'età compresa tra i 18 e i 64 anni (popolazione in età attiva). Gli iscritti al 30.11.2007 dei Centri per l'Impiego della Provincia di Genova sono pari 48.247 unità, di cui il 64% sono donne e 36% uomini (Tab. 1).

Si sottolinea come l'8,4% degli iscritti siano cittadini provenienti da Paesi che non fanno parte dell'Unione Europea (Tab. 3).

Tab.1 Iscritti presso i Centri Provinciali per l'Impiego della Provincia di Genova anno 2007

Genere	Tigullio	Genova	Centro Levante	Levante	Medio Ponente	Ponente	Val Bisagno	Val Polcevera	Totale	Totale %
Uomini	3164	284	2617	1559	2833	1923	2879	2286	17545	36%
Donne	5443	330	3948	2608	5132	3279	5153	4809	30702	64%
Totale	8607	614	6565	4167	7965	5202	8032	7095	48247	100%

Fonte: OML provinciale

Tab.2 Dettaglio iscritti presso i Centri Provinciali per l'Impiego della Provincia di Genova anno 2007

Descrizione	Tigullio	Genova	Centro Levante	Levante	Medio Ponente	Ponente	Val Bisagno	Val Polcevera	Totale
Disoccupato	6723	254	4657	3046	5419	3600	5747	4500	33946
Disoc: Precario	99		119	55	91	78	124	117	683
Disoc: Occupato Senza Contratto Lavoro	56	1	64	37	75	33	70	79	415
Inoccupato	1686	358	1656	992	2301	1453	1999	2333	12778
Inocc: Occupato Senza Contratto Lavoro	43	1	69	37	79	38	92	66	425
Totale	8607	614	6565	4167	7965	5202	8032	7095	48247
Totale %	18%	1%	14%	9%	17%	11%	17%	15%	100%

Fonte: OML provinciale

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

Di cui extracomunitari

Tab. 3 Dettaglio extracomunitari scritti presso i Centri Provinciali per l'Impiego della Provincia di Genova anno 2007

Descrizione	Tigullio	Genova	Centro Levante	Levante	Medio Ponente	Ponente	Val Bisagno	Val Polcevera	Totale
Disoccupato	523	7	558	133	672	137	403	372	2805
Disoc: Precario	7		24	7	26	6	27	14	111
Disoc: Occupato									
Senza Contratto Lavoro	2		4	1	6	1	3	4	21
Inoccupato	117	4	190	36	283	91	160	214	1095
Inocc: Occupato									
Senza Contratto Lavoro			7	2	5		5	2	21
Totale	649	11	783	179	992	235	598	606	4053
Totale %	16%	0%	19%	4%	24%	6%	15%	15%	100%

Fonte: OML provinciale

Tab. 4 Popolazione dai 18 ai 64 anni residente nella Provincia di Genova rispetto al CPI di appartenenza territoriale

Centri per l'Impiego Provinciali	Popolazione in età attiva (18-64anni)
Tigullio	86.471
Centro-Levante	93.000
Levante	57.843
Medio Ponente	77.990
Ponente	58.046
Valbisagno	88.384
Valpolcevera	69.740
Totale	531.474

Fonte: Ufficio statistico del Comune di Genova e ISTAT

In Provincia di Genova gli occupati, secondo dati ISTAT risultano pari a 344.000 unità. I lavoratori parasubordinati che nel corso dell'anno 2005 hanno versato contributi alla gestione separata dell'INPS della Provincia di Genova risultano pari a 28.001 unità (Fonte: Inps).

Tra gli iscritti il titolo di studio prevalente è la licenza di scuola media inferiore (33%), seguito diploma di scuola media superiore (29%), (Tab.5).

Tab.5 Titolo di studio Iscritti ai Centri per l'Impiego

Titolo Di Studio	Tigullio	Genova	Centro Levante	Levante	Medio Ponente	Ponente	Val Bisagno	Val Polcevera	Totale	Totale %
Non Dichiarato	1550	234	1028	367	1322	501	883	790	6675	14%
Scuola Dell'obbligo Elementari	187	6	60	43	53	46	50	65	510	1%
Medie	579	34	318	172	579	433	630	691	3436	7%
Qualifica Professionale	2668	136	1531	1151	2694	1950	2875	2872	15877	33%
Maturita'	412	27	276	214	439	250	553	433	2604	5%
Diploma Universitario	2586	116	2221	1601	2144	1498	2266	1784	14216	29%
Laurea E Titoli Superiori	94	6	96	63	76	70	83	55	543	1%
Totale	8607	614	6565	4167	7965	5202	8032	7095	48247	100%

Fonte: OML provinciale

Il 25% degli iscritti ha un'età compresa tra i 40 e i 50 anni, seguiti dal 22% di over 50 (Tab.6).

Tab.6 Età degli Iscritti ai Centri per l'Impiego

Eta'	Tigullio	Genova	Centro Levante	Levante	Medio Ponente	Ponente	Val Bisagno	Val Polcevera	Totale	Totale %
>15 E < 18 Anni	57		34	29	45	40	69	58	332	1%
>18 E < 29 Anni	236	18	196	123	219	160	231	187	1370	3%
>29 E < 35	1554	101	1190	747	1404	970	1386	1254	8606	18%
>35 E < 40	1021	57	696	527	978	585	950	845	5659	12%
>40 E < 50	2199	122	1469	1018	1955	1224	2022	1833	11842	25%
Giovani 18-25	17	7	28	8	13	10	32	19	134	0%
Giovani 18-29 con Laurea	1491	73	1448	787	1576	1126	1489	1504	9494	20%
Over 50	2032	236	1504	928	1775	1087	1853	1395	10810	22%
Totale	8607	614	6565	4167	7965	5202	8032	7095	48247	100%
Totale %	18%	1%	14%	9%	17%	11%	17%	15%	100%	

Fonte: OML provinciale

Per quanto riguarda il tessuto produttivo della provincia di Genova si riportano di seguito alcuni dati forniti dalla Camera di Commercio –dati aggiornati al 31/12/2007-;

- 69.855 imprese attive
- 5.927 imprese che hanno cessato l'attività

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

I Servizi dei Centri per l'Impiego

In relazione all'attività svolta dai 7 Centri provinciali per l'impiego, si riportano di seguito i dati relativi ai servizi erogati nell'anno 2007 e all'utenza che ne ha beneficiato.

ORIENTAMENTO

Il Servizio orientamento prevede l'erogazione di attività informative e orientative di vario genere con attenzione alla promozione delle pari opportunità e mediazione culturale. I servizi di orientamento si sostanziano in colloqui di orientamento, seminari tematici, consulenze orientative, in materia di pari opportunità. A supporto dei servizi di orientamento si colloca l'attività di informazione e accoglienza degli utenti.

Si indicano di seguito alcuni elementi descrittivi dei servizi di orientamento relativi all'anno 2007.

Tab.7 Tipologie di colloqui effettuati dai Centri per l'Impiego

	Val Polcevera	Val Bisagno	Ponente	Medio Ponente	Levante	Centro Levante	Tigullio	Totale
Colloquio Di Orientamento	2549	2890	2711	2408	1965	3003	2417	17943
Colloquio Servizio Eures				1			1	2
Colloquio Obbligo Formativo	99	100	91	83	37	91	89	590
Colloquio Programma Pari	79	3	28	15	56	56	83	320
Consulenza Orientativa	341	450	255	232	110	415	143	1946
Mediazione Interculturale	703	1047	382	621	36	571	975	4335
Orientamento Autoimprenditoria	146	174	120	129	66	217	248	1100
Orientamento Disabili			1	1				2
Colloquio Pari Opportunità	113	655	250	498	65	298	140	2019
Colloquio Progetto Outplacement	2		1	43		55		101
Colloquio Progetto Ricomincio Da 40	150	45	88	51	59	70	75	538
Altri colloqui	8	17	2	13		38	16	94
Totale	4190	5381	3929	4095	2394	4814	4187	28990

Fonte: OML provinciale

Come riportato in tab. 7, i colloqui che si sono tenuti complessivamente nei CPI del territorio provinciale sono pari a 28.990. Di questi, il 68% riguarda colloqui di orientamento e di consulenza orientativa.

Si sottolinea l'importanza dell'attività di mediazione interculturale: nell'anno 2007 presso i CPI sono stati registrati circa 4.335 passaggi per il servizio di mediazione culturale che è trasversale ai servizi ed ai colloqui sopra riportati.

SEMINARI

I seminari sono incontri collettivi che possono essere volti a: illustrare specifiche attività dei CPI, approfondire temi di interesse per i lavoratori, presentare i servizi erogati dai CPI, monitorare i percorsi di inserimento lavorativo.

Durante l'anno 2007 presso i CPI si sono svolti 326 seminari, per un totale di 5116 lavoratori coinvolti.

Tab.8 Numero partecipanti ai seminari suddiviso per CPI

Val Polcevera	1010
Val Bisagno	813
Ponente	547
Medio Ponente	850
Levante	271
Centro Levante	749
Chiavari	876
Totale	5116

Fonte: OML provinciale

MATCH

Il Servizio Match prevede la realizzazione dell'incrocio tra le richieste di nuovo personale presentate dalle aziende ai CPI e i profili professionali dei lavoratori, alla ricerca di prima o nuova occupazione, registrati nelle banche dati dei CPI, con l'obiettivo di soddisfare l'esigenza dell'azienda e l'aspettativa di occupazione del lavoratore, attraverso un'attività di mediazione propria, improntata a criteri di efficienza e trasparenza procedurale e di efficacia e qualità occupazionale prodotta.

Si indicano di seguito alcuni elementi descrittivi del servizio relativi all'annualità 2007: **3.236** sono le richieste pervenute dalle Aziende per un totale di **5.037** figure professionali richieste. I lavoratori segnalati complessivamente sono stati **24.417** mentre quelli avviati a selezione sono stati circa **8.511**.

Tab.9 Dati Servizio Match per CPI

	Val Polcevera	Val Bisagno	Ponente	Medio Ponente	Levante	Centro Levante	Tigullio	Totale
Numero profili richiesti	403	424	371	797	289	1467	1286	5037
Numero candidati segnalati	1277	2481	1731	3306	2198	6815	6627	24417

Fonte: OML provinciale

TIROCINI DI FORMAZIONE E ORIENTAMENTO

Il Tirocinio è un periodo di formazione in azienda finalizzato a promuovere la conoscenza reciproca tra imprese e lavoratori disoccupati. L'esperienza formativa sul lavoro consente a chi è alla ricerca di un'occupazione di entrare in un ambiente di lavoro e di orientare le proprie

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

scelte professionali e all'azienda di conoscere potenziali collaboratori, formandoli rispetto al tipo di attività svolta in azienda.

Si indicano di seguito alcuni elementi descrittivi degli utenti che hanno usufruito del servizio presso i Centri per l'Impiego.

Tab.10 Tirocini attivati dai CPI per fasce d'età

Eta'	Tigullio	Centro Levante	Levante	Medio Ponente	Ponente	Val Bisagno	Val Polcevera	Totale	Totale %
Fino ai 25 anni	59	66	37	68	53	78	50	411	54%
Dai 26 ai 29	17	41	15	33	17	30	14	167	22%
Dai 30 in su	34	34	21	37	19	14	26	185	24%
Totale	110	141	73	138	89	122	90	763	100%
Totale %	14%	18%	10%	18%	12%	16%	12%	100%	

Fonte: Tirocini on Line

Come si evince dalla tab.8 i tirocini attivati durante l'anno 2007 sono 763, tra questi, il 54% è stato attivato in favore di giovani che hanno meno di 26 anni.

Si precisa come i tirocini attivati a utenti tra i 15 e i 18 anni siano parte delle azioni rivolte a chi è ancora in obbligo formativo.

Servizio di erogazione di voucher formativi

Presso i Centri per l'Impiego è presente il servizio di erogazione di voucher formativi (buoni economici) che consente agli utenti di accedere ad un Catalogo provinciale di moduli formativi professionalizzanti e di avere un supporto per partecipare a percorsi formativi individuati nel libero mercato.

Il Catalogo provinciale è strutturato su varie aree tematiche, quali informatica, linguistica, servizi alla persona, artigianale, nautico/logistica, turistico/alberghiera. Ciascuna area comprende uno o più profili professionali/percorsi formativi, articolati a loro volta in moduli di durata variabile dalle 30 alle 150 ore. I moduli, a seconda dei contenuti e dei prerequisiti di ingresso, vengono classificati in: base, intermedio e avanzato. Per accedere al servizio di formazione tramite voucher bisogna rivolgersi ai Centri per l'Impiego o allo Sportello specifico rivolto ai lavoratori occupati, situato presso i CPI Medio Ponente, Centro Levante, Tigullio e chiedere un colloquio di orientamento. Nell'ambito di questo colloquio l'orientatore concorda con l'utente/candidato un possibile percorso formativo e valuta l'opportunità di procedere all'iscrizione per uno o più moduli presenti in catalogo o sul mercato della formazione privata. Per ogni modulo cui viene iscritto l'utente viene rilasciato un voucher.

Per quanto riguarda i percorsi formativi individuati sul libero mercato l'utente concorda con l'orientatore un progetto formativo corredato da tutta la documentazione necessaria predisposto dalla Provincia per poter valutare la congruenza del percorso in relazione agli aspetti di contenuto e legati ai costi.

Dal 1 Gennaio 2007 al 31 Dicembre 2007 gli utenti beneficiari di voucher per la formazione ad accesso individuale sono stati 1986, di questi il 15% è occupato.

L'86% dell'utenza complessiva sceglie un percorso a Catalogo.

Il 17% degli utenti beneficiari ha la cittadinanza in un Paese Extra-UE.

Tab.11 Utenti beneficiari per Centro per l'impiego per tipologia di percorso

	Val Polcevera	Val Bisagno	Ponente	Medio Ponente	Levante	Centro Levante	Tigullio	Servizio Occupati	Totale	Totale%
Catalogo	136	245	111	254	153	302	264	238	1703	86%
Accesso libero	31	44	14	46	23	56	16	53	283	14%
Totale	167	289	125	300	176	358	280	291	1986	100%

Fonte: Voucher on Line

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

6.8 PROMOZIONE DELLE PARI OPPORTUNITA' DI GENERE

6.9 MATCH AZIENDE & LAVORO

6.10 ORGANIZZAZIONE SEMINARI TEMATICI

6.11 SPORTELLO EURES

6.12 SPORTELLO NUOVE IMPRESE

6.13 MARKETING TERRITORIALE

6.14 OUTPLACEMENT

6.15 MODALITA' DI CONTROLLO

1. SCOPO

Lo scopo della presente istruzione operativa è quello di illustrare la procedura che disciplina le seguenti attività :

- erogazione dei servizi per il lavoro agli utenti, lavoratori e imprese, dei Centri per l'Impiego della Provincia di Genova.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Attività inerente l'erogazione dei servizi per il lavoro, rivolta agli utenti dei centri per l'impiego.

3. DEFINIZIONI

CPI: Centro Provinciale per l'Impiego

CV: Curriculum vitae

A.P.: Amministrazione Provinciale

PROLABOR/RUBENS: software utilizzato per la tenuta degli archivi informatici dei Servizi per l'Impiego

CONSOLLE software utilizzato per la gestione dei servizi per il lavoro ai lavoratori ed alle aziende.

TIROCINI ON LINE: software di gestione dei Tirocini

VOUCHER ON LINE: software di gestione della Formazione ad accesso individuale.

MATCH AZIENDE E LAVORO: servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro

MATCH ON LINE - MATCH EURES – MATCH FAMIGLIE: software di gestione del servizio di incrocio domanda/offerta di lavoro

SIDDIF: software di gestione anagrafe soggetti in obbligo formativo e sulla popolazione scolastica;

OPERATORI INTERNI: operatori dipendenti della Provincia di Genova

OPERATORI ESTERNI: operatori dipendenti da Società affidataria Appalto per l'erogazione di servizi per il lavoro e per l'erogazione di servizi accessori, quali il portierato

SOCIETA' AFFIDATARIA: soggetto aggiudicatario della gara di appalto per l'affidamento dei servizi per il lavoro

VERIFICHE A CAMPIONE: verifiche dell'ufficio su una percentuale delle pratiche trattate.

4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Regolamento CEE 1612/68	Disposizioni relative libera circolazione dei lavoratori all'interno della Comunità
Regolamento CEE 2434/92	Modificazioni al Reg. CEE 1612/68 relativo libera circolazione dei lavoratori all'interno della Comunità
Trattato di Maastricht 1992	Istituzione della cittadinanza comunitaria
Decisione 93/569/CEE	Istituzione rete EURES
L.R. 52/1993	Disposizioni per la realizzazione di politiche attive del lavoro
L. 675/1996	Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati Personali
L. 59/1997	Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle Regioni ed Enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa
L. 127/1997	Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo
L. 196/1997 D.Lgs. 469/1997	Norme in materia di promozione dell'occupazione Conferimento alle Regioni e agli Enti locali di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro, a norma dell'art. 1 della legge 5 marzo 1997, n. 59
L.R. 37/1997	Modificazioni alla legge regionale 5 novembre 1993, n. 52
Trattato di Amsterdam e Vertice di Lussemburgo	Avvio della strategia europea per l'occupazione (SEO)

1997

- L.R. 27/1998 Disciplina dei servizi per l'impiego e della loro integrazione con le politiche formative e del lavoro
- D.M. 142/1998 Regolamento recante norme di attuazione dei principi e dei criteri di cui all'art. 18 della L. 24 giugno 1997, n. 196 sui tirocini formativi e di orientamento
- L. 144/1999 Misure in materia di investimenti, delega al Governo per il riordino degli incentivi all'occupazione e della normativa che disciplina l'INAIL, nonché disposizioni per il riordino degli enti previdenziali
- D.Lgs 181/2000 Disposizioni per agevolare l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a), della legge 17 maggio 1999, n. 144
- D.Lgs. 267/2000 Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali
- Risoluzione del Consiglio 3 giugno 2002 Promozione di una maggiore cooperazione europea in materia di istruzione e formazione professionale
- Decisione CEE 23/12/2002 Modifiche alla rete EURES
- D.lgs. 297/2002 Disposizioni modificative e correttive del decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181, recante norme per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a) della legge 17 maggio 1999, n. 144
- D.G.R. 811/2003 Indirizzi operativi in ordine ai servizi per l'impiego e all'incontro tra domanda e offerta di lavoro, in attuazione del Decreto del Presidente della Repubblica n. 442/2000 e dei Decreti Legislativi n. 181/2000 e n. 297/2002

- L. 30/2003 Delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro
- D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali
- D.Lgs. 276/2003 Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30
- L. 53/2003 Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale
- D.Lgs. 251/2004 Disposizioni correttive del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, in materia di occupazione e mercato del lavoro
- L. 246/2005 Semplificazione e riassetto normativo per l'anno 2005
- D. 22/3/2006 M. Normativa nazionale e regionale in materia di tirocini formativi e di orientamento per i cittadini non appartenenti all'Unione europea
- D.Lgs. 198/2006 Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246
- Legge Regione Liguria n.7/2007 Norme per l'accoglienza e l'integrazione sociale delle cittadine e dei cittadini stranieri immigrati
- Legge Regione Liguria n.30/2007 Norme regionali per la sicurezza e qualità del lavoro
- Legge 27 dicembre 2006, n. 296 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007)
- Legge 24 dicembre 2006, n. 244 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)

Ordini di Servizio interni e atti amministrativi interni

Vademecum Tirocini

Carta di Qualità dei Tirocini

Manuali di gestione ed utilizzo dei software on line

“Azioni di Formazione ad accesso individuale - Manuale per operatori”

“Adempimenti per l'avvio e lo svolgimento di azioni di formazione ad accesso individuale per i corsi a libero mercato”

Contratto con il soggetto affidatario dell'erogazione di servizi per il lavoro

“Adempimenti amministrativi per l'utilizzo di voucher assistenziali a favore di donne”

“Adempimenti amministrativi per la gestione delle attività rivolte alle donne”

5. RESPONSABILITA'

La Direzione di Area fissa i criteri di massima e gli obiettivi cui i Centri per l'Impiego devono attenersi secondo le strategie definite.

Il Responsabile del CPI

- risponde al Direttore dell'Area per il rispetto delle direttive;
- governa la gestione delle attività relative alla corretta erogazione dei servizi amministrativi e di politiche del lavoro, curandone il coordinamento con i servizi esternalizzati;
- contribuisce in sede di Comitato di Coordinamento a programmare le modalità applicative della strategia provinciale in materia di politiche del lavoro e servizi per l'impiego e alla definizione dei contenuti delle modalità applicative in caso di innovazioni normative o regolamentari in materia di mercato del lavoro;
- concorre con gli altri responsabili di Ufficio alla progettazione, monitoraggio e valutazione dei progetti e alla stesura delle procedure per l'erogazione dei servizi per il lavoro;
- realizza la strategia per la promozione dell'occupazione nel centro di competenza intrattenendo relazioni con gli attori e

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

- clienti del territorio di competenza: lavoratori, imprese, Circoscrizione, Comuni, Distretti Sociali, Scuole e Associazioni;
- intrattiene i rapporti funzionali con altri soggetti coinvolti nelle procedure esterni o interni all'Ente;
 - cura l'aggiornamento delle procedure operative interne al CPI in applicazione delle innovazioni normative o regolamentari in materia di mercato del lavoro, così come definito dal Servizio Servizi per l'impiego, nonché il loro trasferimento agli operatori;
 - cura l'applicazione delle procedure amministrative e degli standard di servizi definiti;
 - programma, cura il coordinamento e monitora le attività degli operatori interni;
 - dirime le controversie connesse allo svolgimento dell'attività
 - sovrintende al corretto svolgimento delle istruzioni operative definite;
 - gestisce le criticità sorte nella gestione dell'attività,
 - cura la diffusione delle informazioni in caso di modifiche normative o regolamentari che abbiano conseguenza diretta sull'erogazione e l'accesso ai servizi;
 - dispone per la convocazione degli iscritti ai C.P.I. per proporre servizi per il lavoro e contestualmente aggiornare le schede anagrafiche e professionali (vedi IST OP CPI 02);
 - verifica, con firma di convalida, la correttezza, la congruità e la conformità rispetto ai vademecum di riferimento dei contenuti degli atti autorizzativi di erogazione dei servizi specialistici, sia sotto l'aspetto formale che sostanziale;
 - quadrimestralmente predispone, in accordo con il referente CPI della ditta appaltatrice, la programmazione dei servizi per il lavoro, compilando apposito verbale che contenga anche il report dell'attività svolta nel quadrimestre precedente.
 - verifica e convalida con cadenza mensile l'attività organizzativa di erogazione dei servizi predisponendo apposito verbale;

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

- segnala a RSGQ la necessità di eventuali variazioni sulla documentazione (istruzioni operative e modulistica) in uso;
- segnala a RSGQ le eventuali non conformità emerse durante l'erogazione del servizio.

Il Coordinatore dell'unità operativa

- supporta e coordina l'attività degli operatori addetti ai servizi amministrativi e vigila sulla corretta erogazione del servizio;
- collabora con il Responsabile del Centro all'applicazione delle modalità operative per l'applicazione di innovazioni normative o regolamentari in materia di mercato del lavoro, così come definito dal Servizio Servizi per l'impiego;
- collabora con il Responsabile per l'aggiornamento degli operatori nell'applicazione delle procedure operative e delle procedure informatiche, nonché per all'applicazione delle modalità operative e degli standard di servizi definiti;
- collabora col Responsabile nei rapporti funzionali con altri soggetti coinvolti nelle procedure esterni o interni all'Ente;
- dispone l'assegnazione degli operatori interni alle attività e, quando necessario, gli affiancamenti formativi;
- supporta e coordina l'attività degli operatori addetti ai servizi amministrativi e vigila sulla corretta erogazione del servizio anche nella relazione con gli operatori addetti all'erogazione di servizi per il lavoro;
- assegna agli operatori interni le pratiche da trattare in back office e ne verifica il corretto svolgimento;
- processa le anomalie riscontrate dagli operatori interni e ne segnala le variazioni al Responsabile;

L'Operatore addetto

- applica correttamente, nei confronti del cliente le disposizioni ricevute tramite le istruzioni operative e collabora con i superiori nella gestione delle pratiche complesse.

6. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

I servizi per il lavoro sono erogati a seguito di spontanea presentazione del cittadino presso i Centri per l'Impiego o a seguito di convocazione.

6.1 ACCOGLIENZA

L'operatore di accoglienza è il riferimento per gli utenti che si rivolgono al C.P.I. ed eroga un servizio di PRIMA informazione ed accompagnamento per la fruizione dei servizi e delle risorse messe a disposizione dal C.P.I.

L'utente che entra al C.P.I. può essere ricevuto direttamente da un operatore addetto all'accoglienza. In questa fase si provvede a verificare che il domicilio dell'utente sia nel territorio di competenza del Centro per l'impiego e si rinviano gli utenti ai servizi di interesse attraverso il ritiro di un numero progressivo.

Se il sistema regola flussi non lo gestisce in automatico, l'operatore registra l'accesso per il monitoraggio delle presenze giornaliere su file informatico o in cartaceo.

Queste due prime funzioni possono essere svolte anche da personale di società in appalto.

L'operatore provvede ad una rapida individuazione del macro-bisogno e verifica anche tramite visura estratta dai sistemi informativi PROLABOR/Rubens e CONSOLLE la posizione dell'utente, se sia già iscritto e se eventualmente abbia già assegnato un orientatore di riferimento.

Se viene individuato un bisogno soddisfabile immediatamente (informazioni, bacheca, ecc.), l'operatore se ne occupa al momento, illustrando le modalità di accesso alle informazioni.

Nei casi necessari l'operatore procede al rinvio ai servizi amministrativi o di politiche attive, assegnando un successivo numero progressivo se il servizio richiesto è immediatamente disponibile altrimenti, se l'utente è già iscritto fissando un appuntamento sul sistema informativo CONSOLLE.

L'operatore nel back office raccoglie, cataloga e cura l'approvvigionamento del materiale informativo che viene messo a

disposizione dei lavoratori e del personale del Centro per l'Impiego, eventualmente coadiuvato da operatori esterni abilitati all'erogazione di servizi per il lavoro.

L'operatore si occupa dell'accesso alle postazioni di autoconsultazione, attenendosi alla "Modalità di utilizzo della postazione internet" di cui una copia è chiaramente visibile presso la postazione stessa, registrando su file digitale nome e cognome, codice fiscale e riferimento del documento di identità; trattiene il documento e registra la data e l'ora di accesso alla postazione. Al termine dell'accesso registra l'ora di chiusura, restituisce il documento all'utente precedentemente fotocopiato e fa apporre una firma sul foglio per l'utilizzo autoconsultazione.

L'operatore cura l'aggiornamento delle bacheche informative che riguardano le offerte di lavoro e progetti erogati dalla Provincia, sia quelle per le offerte delle agenzie per il lavoro.

6.2 MEDIAZIONE INTERCULTURALE

L'operatore addetto al servizio di mediazione interculturale accoglie gli utenti stranieri che lo richiedono e li accompagna alla piena fruizione di tutti i servizi erogati nel C.P.I.

Nello specifico:

- si rende disponibile ad un supporto linguistico per meglio comprendere il contesto e le regole del mercato del lavoro;
- affianca e supporta gli operatori addetti, nelle fasi di realizzazione dei colloqui per iscrizione o reinscrizione degli utenti stranieri al CPI, sia con riferimento alla traduzione, ove necessario, sia in riferimento alla spiegazione di procedure, modalità e funzioni del servizio;
- affianca e supporta gli operatori addetti nelle attività di orientamento o di rinvio ad altri servizi;
- affianca altri operatori del Centro per l'Impiego nella realizzazione di incontri tematici;
- supporta l'attività promozionale del CPI in riferimento all'utenza immigrata con predisposizione di materiali informativi, traduzione testi, di modulistica ed atti;

- supporta il personale del Centro per l'Impiego nei rapporti con le associazioni e i patronati di servizi per gli immigrati attivi sul territorio e informa l'utente per l'accesso a servizi non di competenza del C.P.I. (salute, casa, scuola etc.);
- eroga direttamente voucher per corsi di lingua italiana utilizzando i software appositi (CONSOLLE, Voucher on Line);
- Registra sul software CONSOLLE i colloqui effettuati, specificandone nel campo "commento" il contenuto.

6.3 COLLOQUIO ORIENTAMENTO

Il colloquio di orientamento è finalizzato a consigliare il lavoratore nelle sue scelte e azioni da intraprendere sia per accrescere la sua occupabilità sia per ricercare attivamente un'occupazione.

Il colloquio di orientamento è rivolto a:

- chi si iscrive/riscrive al Centro per l'Impiego;
- chi necessita dell'erogazione di un servizio di politica attiva per il lavoro;
- chi, già iscritto, ne fa esplicita richiesta al servizio Accoglienza.

Se l'operatore di accoglienza o del servizio amministrativo verifica su CONSOLLE che l'utente ha già usufruito in precedenza del servizio orientamento lo indirizza, se possibile, al suo orientatore di riferimento. L'operatore verifica la possibilità di far svolgere il colloquio in tempo reale, qualora non fosse possibile fissa un appuntamento utilizzando il software CONSOLLE e rilasciandone ricevuta all'utente, debitamente firmata dall'operatore e dall'utente stesso.

L'operatore di orientamento accoglie l'utente, rinvio dal servizio accoglienza o dal servizio amministrativo del C.P.I.

Nel corso del colloquio di orientamento, l'operatore analizza il bisogno espresso dall'utente, approfondisce la consapevolezza delle scelte e delle aspettative dell'utente e lo supporta nelle azioni da intraprendere per accrescere l'occupabilità e per ricercare attivamente una occupazione, analizza le opportunità reali offerte dal

mercato del lavoro e lo guida nell'utilizzo degli altri servizi di politica del lavoro messi a disposizione del C.P.I.

L'operatore di orientamento può programmare altri eventuali colloqui successivi ogni qualvolta ne ravvisi la necessità in accordo con l'utente; anche in questo caso l'operatore di orientamento fissa un appuntamento utilizzando il software CONSOLLE e rilascia ricevuta all'utente, debitamente firmata dall'operatore e dall'utente stesso.

L'operatore nel corso del colloquio individua i bisogni dell'utente e concorda percorsi congrui alle esigenze e agli obiettivi, che possono prevedere:

- l'erogazione di un voucher formativo (v.p. 6.6)
- Il supporto nell'individuazione di un'azienda ospitante per l'attivazione di un tirocinio formativo (v. p. 6.5)
- il rinvio all'operatore di Pari Opportunità (v. p. 6.8)
- il supporto alla ricerca del lavoro e l'analisi delle offerte attive del Servizio Incrocio domanda/offerta di lavoro Match (v.p. 6.9)
- l'erogazione di una consulenza orientativa (v. p. 6.4)

o altri rinvii a servizi disponibili sul mercato del lavoro e della formazione o a progetti specifici attivi al momento del colloquio. Nel corso del colloquio l'operatore verifica inoltre eventuali condizioni di disagio personale che possano rendere opportuno un coinvolgimento di operatori specializzati dell'Ufficio Inclusione Sociale e Collocamento Obbligatorio, sempre in accordo con l'interessato.

Al termine del colloquio, l'operatore di orientamento rilascia la ricevuta di monitoraggio della ricerca attiva di lavoro e l'informativa per il mantenimento dello stato di disoccupazione.

L'Operatore di orientamento chiude il rinvio su CONSOLLE, inserendo nel campo "commento" una descrizione dei contenuti del colloquio e registrandone l'esito positivo. Qualora l'utente non si presenti al colloquio di orientamento senza avvisare, l'operatore di orientamento chiude il rinvio sul software, indicando quale esito "assente ingiustificato". Se un utente, prima del colloquio, avvisi dell'impossibilità di presentarsi, l'operatore di orientamento concorda con l'utente un nuovo appuntamento. Nel caso in cui l'utente assente

ingiustificato presenti entro 15 giorni dal termine della circostanza impeditiva documentazione giustificativa, il responsabile del CPI, valutata l'idoneità della documentazione presentata, autorizza la modifica dell'esito del rinvio e la definizione di un nuovo appuntamento.

6.4 CONSULENZA ORIENTATIVA

Se l'operatore, in sede di colloquio di orientamento, individua la necessità di approfondire ed analizzare bisogni, aspettative, competenze ed esperienze, mettendole a confronto con le reali opportunità offerte dal mercato del lavoro, concorda con l'utente un percorso di consulenza orientativa, al fine di definire un progetto professionale coerente ed una strategia di ricerca del lavoro.

La consulenza orientativa è un servizio rivolto agli utenti che hanno la necessità di individuare, prima ancora che un'azione di ricerca attiva del lavoro, la professione o le professioni verso cui dirigere i propri sforzi o verso cui orientare la propria strategia di ricerca del lavoro con l'obiettivo di migliorare la propria occupabilità.

Il percorso consiste in un ciclo di massimo quattro incontri, della durata max di un'ora ciascuno, da svolgersi indicativamente nell'arco di tre mesi.

L'Operatore registra sul sistema informativo CONSOLLE l'erogazione del servizio, così come indicato nell'ultimo capoverso del paragrafo 6.3.

6.5 TIROCINI FORMATIVI DI ORIENTAMENTO

Il Centro per l'Impiego, al fine di migliorare l'esperienza professionale propone un tirocinio di formazione ed orientamento procedendo alla sua attivazione secondo quanto stabilito dalla normativa e dalle linee guida in vigore definite dalla A.P. (Vademecum Tirocini, TIROCINI Manuale di gestione ed utilizzo software Tirocini on line).

A questo fine, l'operatore di orientamento:

- formula, in accordo con l'azienda ospitante e l'utente, il progetto formativo con l'individuazione delle mansioni da far svolgere;

- predispone la convenzione fra l'azienda ospitante ed il responsabile CPI e ne recepisce le firme;
- gestisce la pratica amministrativa utilizzando il software TIROCINI ON LINE ed effettua gli adempimenti previsti dalla normativa di riferimento;
- trasmette alla Direzione Provinciale del Lavoro ed alle OO.SS. copie delle convenzioni e delle proroghe di tirocinio ed eventuali variazioni;
- organizza gli incontri di formazione previsti dalla normativa e dalle linee guida (sicurezza e contrattualistica), predisponendo gli incontri stessi con i docenti appartenenti alle OO.SS. firmatarie della convenzione in atto;
- effettua il monitoraggio in itinere del tirocinio, articolato in almeno due colloqui, incontrando il tirocinante ed il referente aziendale per verificare l'andamento dell'esperienza formativa sul lavoro;
- in caso di proroga, concorda con l'azienda ospitante ed il tirocinante la modifica/integrazione del progetto formativo;
- verifica la dichiarazione, redatta dal tutor aziendale, delle competenze acquisite dal tirocinante;
- al termine del tirocinio ritira i fogli firma, verifica le presenze ed invia al Servizio Gestione la “Dichiarazione finale presenze tirocini e regolarità” e la “Scheda anagrafica e di finanziamento”, corredate da copia del documento d'identità e del codice fiscale dell'interessato;
- procede inoltre alla registrazione su CONSOLLE del colloquio di tirocinio, effettua il monitoraggio dell'esito finale secondo quanto indicato nel progetto formativo e ne registra il risultato sul software TIROCINI ON LINE.

Al termine della verifica degli esiti del tirocinio, l'operatore prenota all'utente ancora disoccupato un colloquio di orientamento o un seminario di verifica dei percorsi di inserimento a 6 mesi, rilasciando una ricevuta dell'appuntamento debitamente firmata dall'operatore e dall'utente stesso.

In caso di interruzione del tirocinio anticipata e non previamente concordata, l'operatore provvede a darne tempestiva comunicazione

al Responsabile del Centro per l'Impiego per l'eventuale applicazione delle conseguenze esplicitate nelle istruzioni operative apposite (vedi IST OP CPI 08).

L'operatore è tenuto a seguire le procedure definite nell'ambito della manualistica specificatamente approvata dalla Provincia di Genova.

6.6 EROGAZIONE VOUCHER PER LA FORMAZIONE

L'operatore che, a seguito di un colloquio di orientamento, individui nell'utente la necessità di un intervento formativo per il miglioramento della sua professionalità, propone un'azione di formazione ad accesso individuale attraverso voucher, scegliendo tra l'opzione rappresentata dal catalogo provinciale e quella del libero mercato.

Catalogo provinciale

L'operatore iscrive direttamente l'utente ai moduli cui è interessato, con contestuale firma del Patto di servizio, dopo aver verificato:

- Possesso da parte dell'utente dei requisiti per l'accesso alle azioni di formazione individuale;
- Non superamento del tetto massimo di contributo erogabile alla persona;
- Presenza all'interno del catalogo di corsi corrispondenti al bisogno formativo;
- Esistenza di finanziamenti disponibili e compatibili con il profilo dell'utente;
- Compatibilità del calendario del corso con le esigenze dell'utente.

Nel caso di percorsi/moduli specialistici, l'iscrizione deve essere confermata dall'ente di formazione dopo il superamento di un test da parte dell'utente.

A conclusione del percorso formativo relativo ad alcune specifiche aree, l'operatore può concordare con l'utente il completamento della formazione con una fase di specializzazione in azienda organizzata dagli enti erogatori la formazione stessa. La possibilità di beneficiare della fase di specializzazione in azienda deve essere illustrata all'utente al momento della definizione del

progetto formativo. Anche la fase di specializzazione in azienda è finanziata mediante l'erogazione di un voucher.

Accesso al libero mercato

Se il bisogno formativo dell'utente non trova adeguata risposta all'interno del catalogo provinciale, l'operatore può accordare la frequenza di un percorso scelto liberamente sul mercato, valutando oltre alla sussistenza dei requisiti di ammissibilità (come per i corsi a catalogo), la congruità dei costi e la corrispondenza con il percorso individuale concordato. L'utente, con il supporto dell'operatore, ricerca l'ente erogatore dell'intervento formativo di cui ha bisogno e consegna la documentazione necessaria. L'ente erogatore deve presentare le caratteristiche definite negli "Adempimenti per l'avvio e lo svolgimento di azioni di formazione ad accesso individuale per i corsi a libero mercato".

Successivamente l'operatore riceve la documentazione compilata e, dopo aver fatto una prima verifica formale, consegna il Patto di servizio. Durante tale fase possono anche essere richieste correzioni e integrazioni alla documentazione presentata.

Al termine della fase istruttoria, l'operatore contatta l'utente per il ritiro del voucher o per avvisarlo dell'impossibilità di ricevere il finanziamento.

Sia nei corsi a catalogo, sia in quelli ad accesso libero, l'operatore di orientamento supporta l'utente nella compilazione della documentazione, effettua una verifica circa la sua correttezza, predispone la pratica per la gestione amministrativa e contabile, stampa il voucher e provvede a farne autorizzare l'erogazione al Responsabile del C.P.I. per poi consegnarlo all'utente.

L'intera procedura gestionale delle azioni formative ad accesso individuale è effettuata utilizzando i software CONSOLLE/VOUCHER ON LINE sui quali l'operatore registra ogni utente preso in carico e l'avvenuto rilascio del voucher.

L'operatore è tenuto a seguire le procedure definite nell'ambito della manualistica specificatamente approvata dalla Provincia di Genova.

6.7 PERCORSI PER RAGAZZI IN ASSOLVIMENTO OBBLIGO FORMATIVO

L'attuazione dell'obbligo formativo ex l. 53/2003 è gestita da una pluralità di soggetti:

- **Provincia di Genova:**

- **Area 9 - Politiche del lavoro:**

Svolge le diverse attività di orientamento e di informazione tramite gli operatori dei Centri per l'impiego e gli sportelli informale lavoro.

- **Area 10 - Formazione professionale**

Programma la formazione dedicata e svolge la funzione di coordinamento tra le strutture, promuovendo incontri con gli operatori dei CPI per le attività di loro competenza.

- **Regione Liguria:**

Gestisce l'anagrafe on-line contenente i dati dei giovani soggetti all'obbligo formativo.

L'orientatore predispose la lettera di convocazione dell'utente al Centro per l'Impiego per un colloquio di informazione e di orientamento. Il colloquio è rivolto ai minori che hanno abbandonato il percorso scolastico/formativo e che sono stati segnalati dagli Enti preposti.

L'orientatore concorda insieme al minore ed al genitore (o chi ne fa le veci) un appuntamento per un primo colloquio per coloro che avendo abbandonato l'assolvimento dell'obbligo formativo si presentano spontaneamente al servizio accoglienza/servizio amministrativo del CPI o che sono stati convocati come previsto dal precedente capoverso.

L'orientatore, in base alla valutazione di quanto riscontrato nel primo colloquio, può concordare un percorso di inserimento in una delle possibili offerte formative attive del sistema dell'istruzione scolastica o della formazione professionale e/o programmare successivi colloqui di approfondimento per:

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

- Analizzare le aspettative, le motivazioni e gli interessi professionali;
- Identificare le competenze in termini di conoscenze, abilità e risorse psico-sociali;
- Realizzare interventi di counseling orientativo;
- Individuare percorsi di inserimento lavorativo tramite contratti di apprendistato in ragione di una richiesta specifica del soggetto; in questo caso si avvale del servizio Match.

Alla fine del percorso individuale, l'orientatore può candidare il giovane per un tirocinio tutorato segnalandolo all'Area 10 - Formazione Professionale, che metterà in contatto il CPI con il soggetto attuatore del percorso; tale Ente prenderà in carico il ragazzo e garantirà la realizzazione del tirocinio (durata di 3 mesi circa, in cui sono previste un massimo di 30 ore/tutor).

L'orientatore registra la gestione dei colloqui, le consulenze orientative ed il rinvio ai soggetti attuatori del tirocinio tutorato sul software CONSOLLE.

6.8 PROMOZIONE DELLE PARI OPPORTUNITA' DI GENERE

L'operatore, oltre a svolgere le attività previste in un normale colloquio di orientamento, fornisce:

- informazione e consulenza sulla legislazione a sostegno delle pari opportunità;
- informazione e consulenza sugli strumenti di conciliazione tra lavoro e famiglia;
- informazione sui percorsi formativi siano essi ad accesso esclusivo per le donne sia quelli che prevedono una percentuale di inserimento femminile;
- informazione sugli strumenti che facilitino la frequenza di percorsi formativi o di tirocinio (voucher per l'assistenza);

L'operatore si occupa anche di mantenere ed aggiornare la rete con associazioni, istituzioni ed operatori del territorio aventi le medesime finalità.

L'operatore referente per le pari opportunità (Sportello Lavoro Donna) accoglie le utenti, rinviate dai servizi del CPI o dalla rete dei servizi che hanno necessità di intraprendere specifici percorsi di inserimento o reinserimento al lavoro.

A seguito del colloquio di Pari Opportunità eroga il voucher per accedere al catalogo di servizi rivolti alle donne.

L'operatore supporta l'utente nella compilazione della documentazione, effettua una verifica circa la sua correttezza, predispone la pratica per la gestione amministrativa e contabile, stampa il voucher e provvede a farne autorizzare l'erogazione al Responsabile del C.P.I. per poi consegnarlo all'utente.

L'attività di erogazione voucher relativa al Catalogo di servizi rivolti alle donne prevede:

- la presa in carico dell'utente;
- il monitoraggio dei percorsi;
- la gestione dei rapporti funzionali con la rete
- la collaborazione con l'Amministrazione nel monitoraggio del sistema complessivo

L'operatore che venga a conoscenza di violazione di diritti, discriminazioni o casi di molestie indirizza l'utente al Servizio di consulenza legale gratuita della Provincia o alle Consigliere Provinciali di Pari opportunità.

6.9 MATCH AZIENDE & LAVORO

L'operatore addetto al servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro promuove l'incontro tra le richieste di nuovo personale presentate dalle aziende al CPI. e i profili professionali dei lavoratori alla ricerca di occupazione registrati nelle banche dati del CPI

Possono essere ammesse a fruire del servizio Match le aziende e i datori di lavoro, oltre che gli intermediari pubblici e privati autorizzati,

ai sensi della normativa vigente, alla somministrazione, ricerca e selezione del personale per conto delle loro aziende clienti.

L'accesso via internet attraverso il servizio di Match On Line avviene direttamente ad opera dell'azienda o con l'intervento di un operatore. Dalla propria sessione l'azienda potrà inoltrare le richieste di personale e scaricare i nominativi ed i profili dei candidati che gli operatori del servizio invieranno.

Nel caso in cui l'azienda non possa accedere ad internet si procederà attraverso la compilazione di apposita modulistica.

Gli operatori possono gestire anche le richieste dei soggetti autorizzati, ai sensi del D.Lgs 276/2003, alla somministrazione ed all'intermediazione al lavoro (agenzie per il lavoro, consulenti del lavoro iscritti alla "Fondazione Consulenti per il Lavoro", associazioni di categoria ecc.). Tali soggetti hanno l'obbligo di specificare l'azienda committente.

Gestiscono inoltre le richieste pervenute da soggetti privati per la ricerca di collaboratori familiari.

Le richieste pervenute vengono smistate dall'operatore dell'Ufficio Coordinamento, Informativi e Speciali al CPI di competenza sulla base della sede operativa e dopo aver verificato l'iscrizione alla Camera di Commercio. L'operatore può inoltre ammettere al servizio solo richieste di personale che prevedano forme contrattuali di lavoro legali ed essere conformi alle leggi per quanto riguarda la parità dei sessi ed il divieto di ogni forma di discriminazione.

Al momento della presa in carico, l'operatore, istruisce la pratica analizzando la posizione richiesta e, se necessario, contatta o incontra l'azienda per meglio approfondire il contesto lavorativo e ambientale, quindi procede con la ricerca dei profili corrispondenti alle specifiche della richiesta aziendale, **utilizzando le Banche dati del sistema informativo del lavoro della Provincia di Genova, dando priorità agli iscritti con lo status di disoccupato.**

Per la ricerca dei profili l'operatore si avvale anche delle segnalazioni giunte dagli altri operatori C.P.I. addetti al servizio orientamento, iscrizioni e accoglienza.

L'operatore, in accordo con il responsabile del C.P.I., può pubblicare la ricerca di personale per la raccolta di autocandidature

I lavoratori possono candidarsi alle offerte di lavoro attraverso il sito internet, con l'ausilio degli operatori dei CPI e degli Informalavoro, attraverso il Numero verde.

Sia nel caso di preselezione fra i lavoratori iscritti che nel caso di raccolta esterna di autocandidature l'operatore può convocare i lavoratori per un colloquio di approfondimento circa il possesso dei requisiti e le specificità del profilo posseduto. Per ogni profilo ricercato l'operatore preseleziona una rosa congrua di lavoratori da proporre all'azienda. Il procedimento deve indicativamente concludersi entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Trascorso un periodo di tempo considerato congruo relativamente alla tipologia di offerta ed ai ritorni sugli esiti da parte di azienda o lavoratori, la pratica viene chiusa.

L'attività di incrocio domanda offerta è gestita mediante software operativi:

- a) *Match on line*: le aziende possono inoltrare direttamente via internet le proprie richieste di personale e successivamente visionare i profili preselezionati dagli operatori del servizio.
- b) *Match famiglie*: le famiglie possono inoltrare direttamente via internet le proprie richieste di personale e successivamente visionare i profili preselezionati dagli operatori del servizio.
- c) *Match Eures*: le aziende che intendono cercare il profilo professionale richiesto in territorio nazionale e comunitario possono inoltrare direttamente via internet le proprie richieste e successivamente visionare i profili preselezionati dagli operatori del servizio.

6.10 ORGANIZZAZIONE SEMINARI TEMATICI

I seminari tematici hanno la forma di incontro collettivo improntato alla partecipazione attiva dei lavoratori, e sono finalizzati all'illustrazione e all'approfondimento di argomenti specifici o specifiche attività del CPI o ancora sono inerenti a temi di interesse diretto o indiretto dei lavoratori.

Le persone che si iscrivono/riscrivono al CPI possono essere direttamente rinviate al seminario di presentazione dei servizi del CPI in sostituzione del colloquio di orientamento, come indicato negli O.d.S. n 5/2006 e 10/2007 e successive modifiche.

L'operatore di orientamento, di accoglienza o del servizio amministrativo iscrive l'utente ai suddetti seminari, utilizzando il software CONSOLLE e rilasciando ricevuta all'utente, debitamente firmata dall'operatore e dall'utente stesso.

Al termine del seminario l'operatore di orientamento registra su CONSOLLE i partecipanti e gli assenti e segnala questi ultimi al Responsabile del CPI per le successive procedure di cancellazione. Qualora un utente, prima del seminario, avvisi dell'impossibilità di presentarsi, l'operatore di orientamento concorda con l'utente l'iscrizione ad un successivo seminario. Qualora l'utente assente ingiustificato, entro 15 giorni dal termine della circostanza impeditiva presenti documentazione giustificativa, il responsabile del CPI, valutata l'idoneità della documentazione presentata, annulla la procedura di cancellazione e autorizza la definizione di un nuovo appuntamento o iscrizione ad un successivo seminario.

Oltre ai seminari sopra indicati, gli operatori del CPI possono proporre al Responsabile altri seminari nei quali trattare temi segnalati dall'utenza o su indicazione di soggetti esterni (Enti di Formazione, Aziende, altri soggetti). L'operatore di orientamento incaricato organizza la presentazione in aula, anche con l'eventuale supporto di un operatore del servizio amministrativo ed eventualmente prendendo contatti con soggetti esterni esperti nella materia; crea la locandina pubblicitaria e pubblica l'iniziativa sul sito web, divulgandola all'interno e all'esterno del C.P.I..

L'operatore, individua il target degli utenti iscritti al C.P.I. potenzialmente interessati all'iniziativa, estrae i nominativi e li contatta per informarli ed iscrive gli interessati al seminario.

Il giorno della realizzazione del seminario predispone la logistica dell'aula, accoglie gli eventuali relatori, accoglie i partecipanti e raccoglie le firme di presenza sul REGISTRO PRESENZE SEMINARI, realizza il seminario o supporta il relatore esterno con

funzione di mediazione e tutor d'aula. Al termine si registra su CONSOLLE la presenza dei partecipanti al seminario.

6.11 SPORTELLO EURES

Eures (European Employment Services – Servizi europei per l'impiego) è una rete di cooperazione formata dai servizi pubblici per l'impiego.

Il suo obiettivo è facilitare la libera circolazione dei lavoratori nei 31 paesi aderenti allo Spazio economico e di essere un punto d'incontro tra domanda e offerta di lavoro, tra servizi pubblici per l'impiego, sindacati ed organizzazioni dei datori di lavoro. La rete è coordinata dalla Commissione europea.

Lo Sportello Eures fa parte della gamma dei servizi per il lavoro dei Centri per l'impiego. Il referente/consulente EURES accoglie i cittadini italiani che desiderano ottenere informazioni su come attivarsi per lavorare nello Spazio Economico Europeo (SEE), i cittadini comunitari e i cittadini stranieri (extracomunitari) muniti di “permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo”. Gli utenti interessati allo Sportello possono essere indirizzati al referente/consulente Eures da qualsiasi servizio del CPI.

Il referente/consulente EURES rende accessibile e spiega la struttura del portale europeo della mobilità professionale, agevolando la navigazione nello stesso.

L'obiettivo che si intende raggiungere è fornire il maggior numero di informazioni sulla ricerca di lavoro e sulle condizioni di vita nel paese di destinazione.

Nella sezione “referenti Eures” è possibile avere il nominativo e il recapito del referente Eures del paese dove si vuole andare, per avere già un punto di riferimento e ulteriori notizie ancora più aggiornate.

Il referente/consulente Eures, inoltre, raccoglie le offerte di lavoro e le rende visibili presso le bacheche del Centro per l'Impiego curandone l'aggiornamento ed evidenziandone le peculiarità.

Inoltre tiene traccia dei passaggi dei contatti Eures tramite la compilazione di una scheda che riassume le esperienze, le esigenze

e gli interessi dell'utente e mensilmente mette a conoscenza il consulente Eures del lavoro svolto.

Al termine del colloquio con l'utente, il referente/consulente Eures ne registra l'esito sul software CONSOLLE.

6.12 SPORTELLO NUOVE IMPRESE

Lo Sportello Nuove Imprese è uno strumento informativo per la promozione, il sostegno e lo sviluppo dell'imprenditorialità e del lavoro autonomo, rivolto a tutti coloro che intendono avviare un'attività in proprio.

Il servizio è erogato previo appuntamento presso tutti i CPI e gli Sportelli Informalavoro.

La registrazione dell'appuntamento viene effettuata da tutti gli operatori del Centro attraverso CONSOLLE, sulla base delle disponibilità indicate in agenda.

All'utente viene rilasciata tramite CONSOLLE la ricevuta con indicazione del giorno, ora e nominativo dell'operatore.

L'operatore accoglie l'utente e fornisce informazioni su

- Adempimenti, modalità e procedure necessarie per l'avvio di impresa e di lavoro autonomo
- Servizi, iniziative, attività di enti e associazioni operanti sul territorio e utili per l'attività autonoma
- Dati e trend di mercato interessanti per chi vuole mettersi in proprio
- Leggi, finanziamenti e agevolazioni a favore della creazione d'impresa
- Il Catalogo di servizi pre e post avvio di impresa

Durante il colloquio, l'operatore utilizza il software ad accesso riservato (in convenzione con Rete camere) Filo di Arianna, una banca dati sulle autorizzazioni per avviare un'attività in proprio.

L'operatore, infine, registra l'effettuazione del colloquio su CONSOLLE, indicando:

- nel Commento, le informazioni rilasciate

- su Esito, la voce POSITIVO PLUS nel caso di un utente con idea imprenditoriale interessata e matura, da monitorare nel tempo.

Se l'utente è iscritto al CPI (solo nel caso si presenti al CPI di competenza territoriale), Il colloquio ha valore per l'assolvimento delle disposizioni di cui alla D.G.R. 811/03.

Al termine del colloquio, l'operatore rilascia la ricevuta di monitoraggio della ricerca attiva di lavoro e l'informativa per il mantenimento dello stato di disoccupazione.

6.13 *MARKETING TERRITORIALE*

L'attività di marketing territoriale è finalizzata alla promozione dei servizi del Centro per l'Impiego alle imprese e alla loro fidelizzazione tramite l'utilizzo del kit di servizi e consiste nell'attività di:

- definizione strategia di marketing (analisi territorio, pianificazione visite imprese)
- promozione di servizi specifici per le imprese quali consulenze in materia di agevolazioni/incentivazioni all'assunzione
- promozione del servizio "Match aziende e lavoro"
- promozione del servizio "Match Eures"
- ricerca di disponibilità aziendali per l'inserimento di tirocinanti
- promozione presso le aziende di lavoratori iscritti in banca dati; **e/o coinvolti** in progetti specifici, o in situazioni di crisi aziendali attraverso la predisposizione in collaborazione con l'orientatore di un "catalogo delle professionalità".

L'account del marketing territoriale dei Centri per l'impiego, in seguito ad una preliminare analisi delle aziende situate nel territorio di competenza, imposta mensilmente una agenda delle aziende da contattare.

I criteri per individuare tali aziende, a cui proporre la presentazione dei servizi del CPI, sono individuati e concordati con il responsabile del CPI. I criteri più importanti sono:

- per target: Dimensione aziendale / settore di appartenenza / area territoriale.

- per strategia: Contatto con imprese che non hanno mai usufruito dei servizi del Centro, Fidelizzazione di aziende che hanno già usufruito di servizi del Centro, eventuale contatto con le Associazioni di categoria.

L'account, successivamente alla scelta delle aziende da contattare, analizza ogni informazione utile per una migliore conoscenza delle stesse. Contatta telefonicamente l'azienda per concordare un appuntamento per la presentazione dei servizi, o invia a mezzo posta una nota informativa sui servizi del CPI, facendo poi seguire un contatto telefonico per concordare data e orario delle visite.

Nel caso in cui l'azienda non sia immediatamente disponibile alla visita, l'account concorda una data per un successivo contatto telefonico, mentre nel caso in cui l'azienda non sia interessata, registra su CONSOLLE l'esito della telefonata evidenziando la risposta negativa, per un eventuale nuovo tentativo di contatto.

Predisporre un piano settimanale delle visite in azienda che sottopone al vaglio del Responsabile del CPI.

Infine inserisce su CONSOLLE tutte le azioni effettuate.

Inserisce su CONSOLLE ogni elemento utile scaturito dalla visita in azienda e registra su TIROCINI ON LINE l'eventuale disponibilità dell'azienda ad attivare tirocini formativi, al fine di permettere l'incrocio con gli iscritti al CPI che si sono resi disponibili per tale esperienza formativa.

6.14 OUTPLACEMENT

L'attività di outplacement è finalizzata a sostenere, attraverso azioni di orientamento, consulenza ed accompagnamento al lavoro, il reingresso nel mercato del lavoro di lavoratori posti in cassa integrazione o in mobilità da aziende in crisi occupazionale, o da gruppi di lavoratori iscritti in banca dati che vengono di volta in volta indicati dalla Provincia di Genova.

L'attività è svolta sotto la direzione del Responsabile del CPI e afferisce ai singoli CPI sulla base della territorialità delle aziende coinvolte nella crisi o dei lavoratori assegnati. L'attività è svolta in stretta collaborazione con l'attività marketing e incrocio domanda offerta.

Le attività in capo all'orientamento consistono in:

- colloqui rivolti allo screening delle professionalità dei lavoratori in carico
- redazione del curriculum vitae
- predisposizione di un “catalogo delle professionalità” da presentare alle aziende per la ricollocazione dei lavoratori

6.9 MODALITÀ DI CONTROLLO

Per le attività sopra indicate affidate all'esterno è stato strutturato un modello di coordinamento, programmazione e monitoraggio descritto nell'apposito capitolato speciale d'oneri, articolato su tre livelli.

La Direzione dell'Area 09 e la Direzione dell'Appaltatore (o persone da loro designate) si incontrano periodicamente.

Il Responsabile dei CPI ed il Coordinatore per CPI dell'Appaltatore si incontrano periodicamente al fine di verificare l'andamento delle attività svolte nel rispetto del cronoprogramma precedentemente presentato, redigendo apposito verbale.

Operatori dipendenti della Provincia e operatori dipendenti dell'Appaltatore si rapportano funzionalmente per lo svolgimento delle attività e il raggiungimento degli obiettivi indicati dal Responsabile del Centro per l'Impiego per fornire un servizio integrato all'utenza.

Il raccordo organizzativo si avvale di sedi di scambio e di confronto e di procedure informatiche e banche dati appositamente predisposte dall'Amministrazione provinciale il cui utilizzo e aggiornamento è obbligatorio per tutti gli operatori del sistema.

Il coordinatore dell'Appaltatore cura la regolarità e la qualità del servizio erogato dagli operatori dell'Appaltatore e rappresenta l'interfaccia nei rapporti con il Responsabile del CPI.

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

La Direzione dell'Appaltatore cura la regolarità e la qualità del servizio erogato dagli operatori e rappresenta l'interfaccia nei rapporti con la Direzione di Area.

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego



Provincia di Genova
AREA POLITICHE DEL LAVORO
Servizio Promozione dell'Occupazione

Riconoscimento di credenziali al fine di autorizzare operatori ad operare nei servizi per il lavoro presso i Centri per l'Impiego e gli Informalavoro.

Approvato con Provvedimento Dirigenziale n. 1929 del 28/03/2007

Può essere richiesta l'autorizzazione ad operare presso i CIP e gli Informalavoro per l'erogazione dei servizi di:

- Orientamento
- Pari opportunità
- Mediazione interculturale
- Incontro domanda ed offerta di lavoro e marketing territoriale
- Coordinamento

L' Appaltatore, il Comune/la Comunità Montana di riferimento per gli Sportelli Informalavoro, devono fare richiesta scritta di riconoscimento credenziali del nuovo operatore all'Area Politiche del Lavoro, producendo il curriculum e il contratto di lavoro stipulando. In generale gli operatori devono possedere le seguenti credenziali:

1. possedere un'esperienza professionale di almeno un anno nell'ambito di attività analoghe;
2. certificare l'esperienza di almeno un anno per mansioni analoghe con una dichiarazione del datore di lavoro presso cui gli operatori hanno prestato servizio. La dichiarazione dovrà indicare la durata, il ruolo professionale richiesto e le mansioni svolte.

Riconoscimento di credenziali per operatori della mediazione interculturale

Per la definizione della figura professionale di "mediatore interculturale" e il rilascio della qualifica si fa riferimento alla D.G.R. n.874 del 4/08/2006 e alla D.G.R n.1517 del 22/12/2006.

In attesa che vengano attivati i percorsi formativi per il conseguimento della qualifica, vengono autorizzati a svolgere i servizi di mediazione interculturale presso i Centri per l'Impiego gli operatori in possesso dei requisiti per l'accesso ai corsi indicati nelle delibere di cui sopra:

- a) diploma di scuola secondaria di 2° grado (o equivalente) ovvero qualifica professionale di primo livello integrata da esperienza lavorativa certificata per almeno 2 anni;
- b) attestato di qualifica o di frequenza di corso di formazione di almeno 250 ore relativo a funzioni di mediazione interculturale, realizzato a titolarità pubblica, nell'ambito del territorio regionale, **ovvero** attività lavorative di mediazione interculturale (svolte a partire dall'anno 2002) per un periodo di almeno 12 mesi continuativi o una somma complessiva di periodi pari a 24 mesi, certificate con le stesse modalità indicate al punto 2;
- d) conoscenza della lingua italiana parlata e scritta (livello buono);
- e) conoscenza della lingua inglese o francese o spagnola parlata e scritta (livello base);
- f) conoscenza a livello buono della lingua e cultura di uno dei paesi rappresentati dalla presenza delle comunità di immigrati nel territorio di riferimento.

Riconoscimento di credenziali di operatori non in possesso dei requisiti richiesti

In caso di richiesta di autorizzazione ad operare presso i CPI e gli Informalavoro di operatori

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

non in possesso dei requisiti richiesti, dovrà essere presentata dall'appaltatore, oltre al curriculum, una proposta di formazione e affiancamento (da svolgersi presso il Centro per l'Impiego/Informalavoro), per l'acquisizione delle conoscenze-competenze necessarie a ricoprire la mansione, secondo quanto indicato dall'allegato tecnico "Competenze professionali richieste".

La Provincia propone un percorso di coaching standard diviso in moduli di formazione e attività da svolgere in affiancamento ad operatori esperti dei CPI/IL.

Tale percorso costituisce la base sulla quale strutturare la proposta di affiancamento da presentare alla Provincia. La scelta dei moduli dovrà quindi essere effettuata in relazione alle conoscenze e alle competenze che il candidato dovrà acquisire.

L'organizzazione dei moduli formativi 1,2,3,7 sarà prevalentemente a carico dell'appaltatore; i rimanenti moduli verranno organizzati in collaborazione con la Provincia.

PERCORSO STANDARD DI COACHING**Moduli formativi**

	Tematiche	Durata
1	Il quadro del mercato del lavoro locale, le tipologie di aziende presenti, i profili ricercati	4h
2	La normative e la legislazione sul mercato del lavoro	4h
3	Legislazione a sostegno delle Pari Opportunità	2h
4	Organizzazione e funzionamento CPI: procedure e normative	4h
5	Il sistema dell'offerta formativa del territorio	2h
6	La rete dei servizi pubblici e privati per il lavoro e per la conciliazione vita lavoro	2h
7	Strategie e tecniche di gestione del colloquio	4h

Moduli da svolgere in affiancamento

	Servizi di Orientamento	Durata
1	Conduzione di colloqui individuali a finalità orientative (compresa erogazione e gestione amministrativa voucher)	60h
2	Conduzione seminari di gruppo (almeno n. 5 seminari)	10h
3	Promozione, organizzazione, gestione di tirocini	15h
4	Consulenze orientative (almeno n.5 percorsi)	15h
		100h

	Servizi di Pari Opportunità¹	Durata
1	Affiancamento ad operatore di pari opportunità su legislazione a sostegno delle p.o. e servizi per la conciliazione vita lavoro	36 h
		36 h

	Servizi di Incontro Domanda Offerta di lavoro e Marketing territoriale	Durata
1	Conduzione di colloqui individuali di selezione del personale e di analisi dei fabbisogni professionali delle aziende	85h
2	Promozione, organizzazione, gestione di tirocini	15h
		100h

Mediazione culturale	
Verranno accreditati solo operatori già in possesso di tutti i requisiti. Non è previsto pertanto nessun modulo di affiancamento. Solo nel caso in cui l'esperienza richiesta sia stata svolta in contesti diversi dai servizi per l'impiego, potranno essere previsti alcuni moduli formativi ad integrazione delle competenze carenti.	

La proposta di formazione e affiancamento dovrà essere validata dall'Amministrazione provinciale che potrà proporre eventuali modifiche.

¹ Modulo in aggiunta ad affiancamento per i servizi di orientamento

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

I tempi e le modalità di svolgimento dei moduli di affiancamento approvati dovranno essere concordati con il Responsabile del CPI di riferimento.

Tutte le attività dovranno essere registrate nell'apposita modulistica (all.1) e controfirmate dal docente della formazione (sia per la formazione erogata dalla provincia, sia per la formazione a carico dell'appaltatore) o dal Responsabile del Cpi durante l'affiancamento. Il Responsabile del Cpi valuterà l'esito conclusivo del percorso(all.2)

Si precisa che nel caso di operatori già in forza presso i CPI, il periodo di affiancamento dovrà essere svolto in modo da non sovrapporsi all'erogazione del servizio.

Per quanto riguarda gli operatori degli Sportelli Informalavoro, il periodo di affiancamento verrà stabilito direttamente dall'Amministrazione provinciale.

Anche nel caso di richiesta di sostituzione della figura del Coordinatore, il curriculum dovrà essere validato dall'Amministrazione provinciale.

Allegato tecnico "Competenze professionali richieste"
--

A. Per l'erogazione dei servizi di **orientamento** sono richieste le seguenti conoscenze e competenze:

Conoscenze relative a:

- ✓ tessuto socio economico territoriale, tipologie di aziende presenti, eventuali profili da esse ricercate
- ✓ sistema azienda, normative e legislazione sul mercato del lavoro
- ✓ sistema dell'offerta formativa del territorio
- ✓ sistema dei servizi a sostegno del lavoro indipendente
- ✓ rete dei servizi pubblici e privati per il lavoro
- ✓ normative regionali, nazionali e europee su utilizzo dei fondi pubblici nell'erogazione di servizi per l'impiego
- ✓ utilizzo di strumenti informatici sia per l'implementazione di banche dati che per l'elaborazione statistica e la redazione di report di sintesi

competenze relative a:

- ✓ conduzione di colloqui individuali e di seminari di gruppo a finalità orientative, anche nei confronti di minori dispersi dai percorsi dell'istruzione/formazione e persone portatrici di problematiche personali di svantaggio sociale
- ✓ gestione delle tecniche di ricerca attiva di lavoro (costruzione di un curriculum, reperimento di fonti informative, preparazione a sostenere colloqui selettivi individuali e di gruppo);
- ✓ promozione, organizzazione, gestione di tirocini;
- ✓ strategie e tecniche di prevenzione e gestione del conflitto
- ✓ gestione archivi documentali cartacei ed informatici

competenze aggiuntive:

- conduzione di consulenze orientative
- conduzione bilanci di competenza

B. Per l'erogazione dei servizi di **pari opportunità** per la promozione delle donne nel mercato del lavoro sono richieste le seguenti conoscenze e competenze :

Conoscenze relative a:

- ✓ legislazione a sostegno delle pari opportunità
- ✓ tessuto socio economico territoriale, tipologie di aziende presenti, eventuali profili da esse ricercate con particolare attenzione a bacini maggiormente compatibili con l'esigenze di conciliazione vita-lavoro
- ✓ sistema azienda, normative e legislazione sul mercato del lavoro, e nello specifico per la promozione occupazione femminile
- ✓ sistema dell'offerta formativa del territorio con particolare attenzione a percorsi e strumenti maggiormente compatibili con l'esigenze di conciliazione vita-lavoro
- ✓ sistema dei servizi a sostegno del lavoro indipendente
- ✓ rete dei servizi pubblici e privati per il lavoro e per la conciliazione vita/lavoro
- ✓ normative regionali, nazionali e europee su utilizzo dei fondi pubblici nell'erogazione di servizi per l'impiego

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

- ✓ utilizzo di strumenti informatici sia per l'implementazione di banche dati che per l'elaborazione statistica e la redazione di report di sintesi

competenze relative a:

- ✓ conduzione di colloqui individuali e di seminari di gruppo a finalità informative anche rivolti a persone portatrici di problematiche personali di svantaggio sociale;
- ✓ strategie e tecniche di prevenzione e gestione del conflitto
- ✓ gestione archivi documentali cartacei ed informatici

C. Per l'erogazione dei servizi di **mediazione culturale** sono richieste le seguenti conoscenze e competenze :

Conoscenze relative a:

- ✓ contesto socio-culturale italiano e provinciale
- ✓ fenomeno migratorio nel territorio provinciale
- ✓ normativa sulla condizione dello straniero in Italia
- ✓ normative e legislazione sul mercato del lavoro
- ✓ rete dei servizi pubblici e privati rivolti ai lavoratori migranti e servizi standard proposti
- ✓ lingua italiana parlata e scritta
- ✓ una o più lingue straniere (madrelingua) fra le seguenti: arabo, albanese, spagnolo, cinese, inglese, francese
- ✓ normative regionali, nazionali e europee su utilizzo dei fondi pubblici nell'erogazione di servizi per l'impiego
- ✓ utilizzo di strumenti informatici sia per l'implementazione di banche dati che per l'elaborazione statistica e la redazione di report di sintesi

competenze relative a:

- ✓ conduzione di colloqui individuali e di seminari di gruppo a finalità informative anche per persone portatrici di problematiche personali di svantaggio sociale;
- ✓ elaborazione di strategie comunicative in ambito multiculturale e plurietnico
- ✓ gestione delle diverse fasi negoziali del contatto del cittadino straniero con la struttura dei servizi;
- ✓ Strategie e tecniche di prevenzione e gestione del conflitto
- ✓ Strategie e tecniche di prevenzione delle discriminazioni su base etnica e/o razziale
- ✓ Esperienza certificata nella funzione di almeno due anni
- ✓ gestione archivi documentali cartacei ed informatici

D. Per l'erogazione dei servizi **di incontro domanda ed offerta di lavoro e marketing territoriale**

Conoscenze relative a:

- ✓ tessuto socio economico territoriale, tipologie di aziende presenti, eventuali profili da esse ricercate
- ✓ sistema azienda, normative, contrattualistica e legislazione sul mercato del lavoro
- ✓ sistema dei servizi di politica del lavoro
- ✓ sistema dei servizi a sostegno del lavoro indipendente
- ✓ rete dei servizi pubblici e privati per il lavoro
- ✓ normative regionali, nazionali e europee su utilizzo dei fondi pubblici nell'erogazione di servizi per l'impiego
- ✓ utilizzo di strumenti informatici sia per l'implementazione di banche dati che per l'elaborazione statistica e la redazione di report di sintesi

*Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego*competenze relative a:

- ✓ selezione del personale e gestione risorse umane
- ✓ conduzione di colloqui individuali finalizzati alla definizione del profilo professionale anche per persone portatrici di problematiche personali di svantaggio sociale
- ✓ supporto alla analisi dei bisogni professionali in azienda
- ✓ promozione, organizzazione, gestione di tirocini;
- ✓ strategie e tecniche di prevenzione e gestione del conflitto
- ✓ gestione archivi documentali cartacei ed informatici

competenze aggiuntive:

- ✓ conoscenza del sistema di relazioni operanti a livello istituzione e delle parti sociali sul territorio della provincia di Genova

E. Per espletare le attività connesse alla funzione di **coordinamento** sono necessarie le seguenti conoscenze e competenze:

Conoscenze relative a:

- normative regionali, nazionali e europee su promozione dell'occupazione, sistemi di politiche del lavoro e formative
- sistema complessivo dei servizi per il lavoro dei Servizi Pubblici per l'Impiego
- sistemi di valutazione e monitoraggio
- normative regionali, nazionali e europee su utilizzo dei fondi pubblici nell'erogazione di servizi per l'impiego
- utilizzo di strumenti informatici sia per l'implementazione di banche dati che per l'elaborazione statistica e la redazione di report di sintesi

Competenze relative a:

- organizzazione processi produttivi dei servizi per il lavoro
- gestione risorse umane
- negoziazione e coordinamento
- progettazione, valutazione, comparazione ed implementazione servizi per il lavoro
- gestione archivi documentali cartacei ed informatici
- esperienza specifica di coordinamento nelle materie oggetto dell'appalto ed esperienze analoghe precedentemente maturate e dimostrabili di almeno due anni.

Come competenze trasversali a tutti i profili indicati si ritiene imprescindibile la capacità di utilizzare gli strumenti informatici (pacchetti software più diffusi per l'elaborazione di testi, la gestione di banche dati e l'elaborazione di calcoli; applicativi on-line e utilizzo della posta elettronica), la conoscenza di almeno una lingua fra le seguenti: inglese, francese, spagnolo oltre alla lingua italiana.

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego



Provincia di Genova

**Provincia di Genova
Area Politiche del lavoro**

Allegato 1

Operatore in affiancamento:per l'erogazione dei servizi di:

- Orientamento
- Pari opportunità
- Incontro domanda ed offerta di lavoro

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

Data e Firma Responsabile Centro per l'Impieg



Provincia di Genova

**Provincia di Genova
Area Politiche del lavoro**

Data	Sede svolgimento	Attività svolte	N. ore	Firma operatore senior

Allegato 2

Scheda di valutazione
(compilazione a cura del Responsabile CPI)

Servizi di Orientamento	Esito positivo	Da completare
Conduzione di colloqui individuali a finalità orientative (compresa erogazione e gestione amministrativa voucher)		
Conduzione seminari di gruppo (almeno n. 5 seminari)		
Promozione, organizzazione, gestione di tirocini		
Consulenze orientative (almeno n.5 percorsi)		

Note:

.....

.....

.....

Servizi di Pari Opportunità²	Esito positivo	Da completare
Affiancamento ad operatore di pari opportunità su legislazione a sostegno delle p.o. e servizi per la conciliazione vita lavoro		

Note:

.....

.....

.....

Servizi di Incontro Domanda Offerta di lavoro	Esito positivo	Da completare
Conduzione di colloqui individuali di selezione del personale e di analisi dei fabbisogni professionali delle aziende		
Promozione, organizzazione, gestione di tirocini		

Note:

.....

.....

.....

Data e Firma Responsabile Centro per l'Impiego:



² Modulo in aggiunta all'affiancamento per i servizi di orientamento

Gestione di servizi per il lavoro erogati agli utenti dei Centri Provinciali per l'Impiego

**Provincia di Genova
Area Politiche del lavoro**

Allegato 3

Operatore in Formazione (nome e cognome):.....

Data	Sede svolgimento	Titolo modulo formativo	N. ore	Firma docente