



*Sistema del Lifelong Learning della Regione Autonoma della Sardegna*

**Vademecum per gli operatori sulle modalità di erogazione  
dei servizi a cittadini e imprese**

## INDICE

1	INTRODUZIONE.....	4
2	I SERVIZI PER IL LAVORO.....	6
2.1	Target di utenza.....	10
3	I SERVIZI PER LE IMPRESE.....	11
3.1	Informazioni.....	12
3.2	Promozione della rete dei servizi per il lavoro.....	15
3.3	Accesso al sistema di intermediazione.....	17
3.4	Incontro domanda offerta di lavoro.....	19
3.5	Gestione delle assunzioni obbligatorie.....	20
4	I SERVIZI PER I CITTADINI.....	22
4.1	Informazioni.....	23
4.2	Accoglienza.....	24
4.3	Orientamento.....	25
4.4	Accompagnamento allo sviluppo dell'occupabilità.....	26
4.5	Accesso al sistema di intermediazione.....	27
4.6	Incontro domanda offerta di lavoro.....	28
4.7	Orientamento ed autopromozione.....	29
4.8	Autoimpiego.....	30
4.9	Collocamento mirato.....	32
4.10	Avviamento a selezione negli enti pubblici e nella p.a.....	33
4.11	Gestione dello stato di disoccupazione.....	34

---

4.12	Gestione della scheda anagrafico-professionale.....	34
4.13	Gestione delle liste di mobilità.....	35
5	GARANZIA PER I GIOVANI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Servizi competenti per l'erogazione delle azioni di PAL nell'ambito del Programma.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Azioni per l'attuazione del Programma "Garanzia Giovani" .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1	Adesione e convocazione .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2	Accoglienza.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.3	Definizione di un percorso .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## 1 INTRODUZIONE

Obiettivo del presente *vademecum* è supportare operativamente i “servizi competenti” a livello regionale, con indicazioni e strumenti utili volti a favorire l’incontro tra domanda e offerta di lavoro.

I “servizi competenti” istituzionalmente preposti sul territorio regionale all’erogazione delle politiche e dei servizi per il lavoro sono i Centri Servizi per il Lavoro (CSL) istituiti dall’art. **14 della Legge Regionale 5 dicembre 2005, n. 20**.

Secondo quanto previsto dalla Legge Regionale sopra citata i CSL sono responsabili dell’erogazione dei seguenti servizi:

- a. accoglienza, consulenza e informazione orientativa;
- b. gestione di specifiche procedure amministrative;
- c. promozione e sostegno delle fasce deboli nel mercato del lavoro;
- d. incentivazione dell’incontro tra domanda e offerta di lavoro.

La **Delibera G.R. n. 48/15 del 11.12.2012, “Disciplina per l’Accreditamento dei Servizi per il Lavoro”**, detta i principi, generali e particolari, per rendere operativo il sistema di accreditamento regionale dei servizi per il lavoro; tale disciplina prevede che i soggetti pubblici o privati, previo accreditamento regionale, possono erogare i servizi ricondotti alle seguenti funzioni:

- a. accesso e informazione;
- b. orientamento di primo livello;
- c. facilitazione dell’incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- d. orientamento specialistico;
- e. accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro;
- f. servizi per le imprese.

Il comma 5 dell’art. 1 della “*Disciplina per l’Accreditamento dei Servizi per il Lavoro*” prevede che i CSL svolgono in via esclusiva le funzioni relative agli adempimenti amministrativi e più specificatamente:

- a. il riconoscimento, certificazione, sospensione e perdita dello stato di disoccupazione, ai sensi dell’articolo 2, comma 4 del Decreto legislativo 21 Aprile 2000 n. 181 e successive modifiche ed integrazioni;
- b. la selezione di personale per l’avviamento nella Pubblica Amministrazione, di cui all’articolo 16 della Legge 28 Febbraio 1987 n. 56;
- c. il collocamento mirato delle persone con disabilità di cui alla Legge 12 Marzo 1999, n. 68;
- d. il ricevimento e la gestione delle comunicazioni obbligatorie dei datori di lavoro.

La deliberazione n. 49/7 del 7.12.2011 ha approvato il *“Piano regionale per i Servizi, le Politiche del lavoro e l’Occupazione 2011-2014”*; tale piano regionale si pone l’obiettivo di incidere positivamente sulla crescita dei livelli di occupazione, sulla competitività, sull’innovazione, sui processi di stabilizzazione del precariato, sulle politiche di impiego e/o di reimpiego dei lavoratori in ammortizzatori sociali.

Nel piano regionale sopra citato si legge: *“Al fine di implementare l’efficienza e l’efficacia del sistema dei servizi per il lavoro, e degli investimenti programmati sia sul livello della migliore definizione del sistema di governance, che della operatività dei servizi, appare opportuno dare luogo ad un piano di lavoro, che può trovare nel **“Masterplan regionale dei Servizi per il Lavoro”** il contenitore più adeguato”*.

Il *Masterplan regionale dei Servizi per il Lavoro*, aggiornato annualmente da IN.SAR. (Iniziativa Sardegna S.p.A.), rappresenta lo strumento di programmazione negoziato e condiviso fra la Regione Autonoma della Sardegna, le Province ed i Comuni promotori dei CeSIL, che prevede, quale ambito d’intervento, il Sistema dei Servizi per il Lavoro.

Il *Masterplan* rappresenta, in funzione della centralità assegnata alle relazioni fra il sistema dei Servizi Pubblici per il Lavoro e l’insieme dei servizi e degli attori del territorio, ed in applicazione delle previsioni contenute nella L.R. n. 20/2005 e del documento di programmazione *“Piano regionale per i servizi, le politiche del lavoro e l’occupazione 2011-2014”*, uno strumento di *Governance* della rete regionale dei servizi pubblici e privati.

Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi e documentali cui si fa richiamo nel presente documento:

#### Riferimenti normativi

- Legge Regionale 5.12.2005, n. 20 - Norme in materia di promozione dell’occupazione, sicurezza e qualità del lavoro. Disciplina dei servizi e delle politiche per il lavoro. Abrogazione della legge regionale 14 luglio 2003, n. 9, in materia di lavoro e servizi all’impiego
- Deliberazione n. 49/7 del 7.12.2011 - L.R. n. 1/2011, art. 6, comma 12. Piano regionale per i servizi, le politiche del lavoro e l’occupazione 2011 - 2014
- Delibera G.R. n. 48/15 del 11.12.2012 - Disciplina per l’accreditamento dei servizi per il lavoro della Regione Autonoma della Sardegna

#### Riferimenti documentali

- Piano regionale per i servizi, le politiche del lavoro e l’occupazione 2011-2014
- Masterplan regionale dei Servizi per il Lavoro per l’anno 2012 e 2013
- Indagine sui servizi per l’impiego 2013 - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - DG Politiche dei Servizi per il Lavoro e da Italia Lavoro - Staff di Statistica, Studi e Ricerche sul Mercato del Lavoro

## 2 I SERVIZI PER IL LAVORO

Nell'ambito delle funzioni attribuite dalla Legge Regionale 20/2005, le Province, attraverso i CSL, hanno il compito di promuovere tutte le azioni finalizzate a favorire l'occupazione e l'inclusione sociale di: donne, disoccupati di lunga durata, soggetti privi di qualifica professionale, lavoratori diversamente abili e di quelli più esposti al disagio sociale, lavoratori immigrati, ex tossicodipendenti ed ex detenuti e dei lavoratori posti in mobilità.

I servizi offerti rappresentano un sistema integrato di attività ed azioni per il sostegno e lo sviluppo delle politiche del lavoro e dell'occupazione nel territorio.

È possibile suddividere i servizi per il lavoro nelle seguenti macro-funzioni:

- funzioni amministrative;
- funzioni di programmazione amministrativa-gestionale;
- servizi rivolti all'incontro domanda e offerta.

Nella macro-funzione "funzioni amministrative" rientrano i seguenti servizi per il lavoro:

- Rilascio certificati;
- Riconoscimento, certificazione, sospensione e perdita dello stato di disoccupazione;
- Iscrizione e aggiornamento dati nell'elenco anagrafico professionale;
- Avviamenti all'amministrazione pubblica.

Nella macro-funzione "funzioni di programmazione amministrativa-gestionale" rientrano i seguenti servizi per il lavoro:

- Sviluppo procedure finalizzate alla semplificazione amministrativa;
- Programmazione e sviluppo procedure di gestione secondo criteri di efficienza e qualità;
- Progettazione e monitoraggio progetti speciali;
- Osservatorio del mercato del Lavoro;
- Analisi del mercato del lavoro e rilevazione del fabbisogno formativo;
- Gestione e composizione conflitti di lavoro collettivi di interesse provinciale.

Nella macro-funzione “servizi rivolti all’incontro domanda e offerta” rientrano i seguenti servizi per il lavoro:

- *Informazione e promozione*, in cui si gestisce il primo contatto con l’utente, analizzando le esigenze ed interpretandone i bisogni, indirizzandolo verso il servizio più idoneo al soddisfacimento delle singole esigenze e rendendo così possibile un efficace collegamento tra i diversi soggetti operati sul territorio e gli utenti.
- *Accoglienza, Consulenza e Orientamento*, quale momento di supporto e accompagnamento offerto al cittadino e finalizzato all’ascolto delle esigenze e dei bisogni specifici del singolo; si sottolinea che è in tale fase che il cittadino viene “preso in carico” dal servizio competente.
- *Incontro tra domanda e offerta di lavoro*, tali attività si rivolgono alle imprese e ai cittadini con l’obiettivo di soddisfare le ricerche formulate dalle aziende e facilitare l’ingresso delle persone in cerca di occupazione nel mercato del lavoro.
- *Tirocini formativi e borse lavoro*, che rappresentano validi strumenti di formazione e orientamento al lavoro.
- *Promozione dell’imprenditorialità e dell’autoimpiego*, quali attività di animazione e promozione che prevedono anche una consulenza per la progettazione di carriere individuali.
- *Inserimento mirato*, tale funzione abbraccia l’insieme dei servizi volti a favorire l’incontro tra le esigenze dei datori di lavoro e le caratteristiche individuali delle persone disabili o appartenenti alle categorie svantaggiate.
- *Servizi a favore dei soggetti a rischio di esclusione sociale*. Sul territorio regionale sono numerosi i soggetti disoccupati che appartengono a categorie a “rischio di esclusione sociale” e che necessitano di servizi idonei, sia in termini di sostegno alla ricerca di opportunità lavorative ma anche con riferimento ad azioni di formazione ed inclusione sociale. Si precisa che i soggetti a rischio di esclusione sociale sono soggetti che hanno bisogno di assistenza per l’inserimento e/o reinserimento nel mercato del lavoro, appartenendo a categorie ingiustamente discriminate dal contesto sociale quali, ad esempio, ex-tossicodipendenti, immigrati, soggetti inquadrabili nel fenomeno delle nuove povertà, soggetti che hanno abbandonato gli studi e versano in condizione di precarietà lavorativa.
- *Misure anticrisi*, che consistono nell’attivazione delle procedure volte a favorire il reinserimento lavorativo e la riqualificazione professionale dei lavoratori/lavoratrici provenienti da imprese in crisi e destinatari di trattamenti di mobilità e cassa integrazione in deroga come previsto dalla normativa vigente.

La tabella seguente riporta un quadro sinottico dei servizi per il lavoro previsti in favore di cittadini e imprese sul territorio regionale.

---

		Funzione	Servizi
Servizi per le imprese	Accesso ed informazione		Informazioni
			Promozione della rete dei servizi per il lavoro
	Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro		Accesso al sistema di intermediazione
	Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro		Incontro domanda offerta di lavoro
	Pratiche amministrative		Gestione delle assunzioni obbligatorie
		Funzione	Servizi
Servizi per i cittadini	Accesso e informazione		Informazioni
			Accoglienza
	Orientamento di primo livello		Orientamento
	Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro		Accompagnamento allo sviluppo dell'occupabilità
			Accesso al sistema di intermediazione
	Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro		Incontro domanda offerta di lavoro
	Orientamento specialistico		Orientamento ed autopromozione
			Autoimpiego
	Pratiche amministrative		Collocamento mirato
			Avviamento a selezione negli enti pubblici e nella p.a.

---

	Gestione dello stato di disoccupazione
	Gestione della scheda anagrafico-professionale
	Gestione delle liste di mobilità

Tabella 1: Servizi per il lavoro

## 2.1 Target di utenza

I servizi erogati dai “soggetti competenti” sul territorio della Regione Autonoma della Sardegna sono principalmente dedicati a due categorie di utenza: **cittadini** ed **imprese**.

Secondo quanto riportato nel “Rapporto di monitoraggio sui servizi per il lavoro del 2013”, nell’anno 2012 i **cittadini** che hanno effettuato la DID sono stati 2.215.037, di cui il 51,8% maschi (pari a 1.147.480 individui) e 48,2% femmine (1.067.557 individui) sull’intero territorio nazionale; per quanto concerne il contesto regionale, gli individui che hanno effettuato la DID (dati di flusso) sono stati **87.298**, di cui il 52,1% maschi (pari a 45.479 individui) e 47,9% femmine (41.819 individui).

Per quanto concerne le **imprese**, nel *Masterplan regionale dei Servizi per il Lavoro 2013*, viene identificato quale obiettivo prioritario il “Potenziamento dei servizi alle imprese”; in particolare si evidenzia che è necessario intensificare le azioni di consulenza ed informazione in favore delle imprese sulla normativa in materia di rapporti di lavoro, sugli aiuti economici e finanziari per l’occupazione, sulle opportunità del sistema formativo, sulla comprensione dei fabbisogni di professionalità, sulla pianificazione dei progetti di sviluppo e sui servizi di preselezione.

In linea con l’obiettivo del presente documento, nei capitoli successivi sono dettagliati i servizi dedicati a ciascun *target* di utenza, cittadini ed imprese, riportando per ciascuno servizio, ove possibile, le attività principali, i documenti di riferimento e gli strumenti a supporto delle procedure operative volti a favorire l’incontro tra domanda e offerta di lavoro.

### 3 I SERVIZI PER LE IMPRESE

Secondo quanto riportato da IN.SAR., nella “Linea – ambito d’intervento 4 - Sostenere la Regione nel processo di riordino delle procedure di promozione e gestione delle misure di politica attiva del lavoro” con l’obiettivo “Potenziamento dei servizi per le imprese” si rende necessario intensificare le azioni di consulenza ed informazione in favore delle imprese sulla normativa in materia di rapporti di lavoro, sugli aiuti economici e finanziari per l’occupazione, sulle opportunità del sistema formativo, sulla comprensione dei fabbisogni di professionalità, sulla pianificazione dei progetti di sviluppo e sui servizi di preselezione.

La tabella seguente riporta, per ciascuna funzione identificata dalle categorizzazioni sopra illustrate, i servizi per le imprese che possono essere erogati dai “servizi competenti” sul territorio regionale.

Funzione	Servizi
Accesso ed informazione	Informazioni
	Promozione della rete dei servizi per il lavoro
Facilitazione dell’incontro tra domanda e offerta di lavoro	Accesso al sistema di intermediazione
Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro	Incontro domanda offerta di lavoro
Pratiche amministrative	Gestione delle assunzioni obbligatorie

Tabella 2: Servizi per le imprese

Nei paragrafi successivi, per ciascun servizio sopra citato, si riporta il dettaglio delle procedure operative, delle attività specifiche e degli eventuali strumenti a supporto degli operatori coinvolti nell’erogazione dei servizi.

### 3.1 Informazioni

Il servizio di “informazioni” ha l’obiettivo di sostenere i datori di lavoro pubblici e privati, ed i soggetti abilitati per legge a rappresentarli, nell’acquisizione di informazioni utili a gestire l’assunzione dei lavoratori, controllare e regolare la propria posizione in relazione alla disciplina giuslavorista, ad avvalersi di servizi di supporto specifici.



Nel servizio in oggetto rientrano le attività, su richiesta esplicita e spontanea da parte dei referenti dell’impresa, o dei loro rappresentanti, d’**informazione e divulgazione degli incentivi e delle agevolazioni per le assunzioni**, con particolare riferimento ad avvisi pubblici e *bonus* fiscali e contributivi, a livello regionale e nazionale.

#### Strumenti a supporto

Gli operatori possono tenersi aggiornati sulle possibili opportunità relative ad incentivi e agevolazioni attraverso la consultazione dei seguenti portali *web*:

- <http://www.sardegna lavoro.it>
- <http://www.cliclavoro.gov.it/Aziende/Incentivi/Pagine/Incentivi.aspx>

Gli operatori dei “servizi competenti” possono, nell’ambito del servizio in oggetto, fornire dettagli su **procedure amministrative**, quali ad esempio il supporto in merito alle tematiche delle Comunicazioni Obbligatorie (CO) ovvero, relativamente agli adempimenti del collocamento mirato.



#### Strumenti a supporto

Gli operatori possono tenersi aggiornati sulle tematiche inerenti alla Comunicazioni Obbligatorie attraverso la consultazione dei seguenti portali *web*:

- <http://www.sardegna lavoro.it/servizi-on-line/per-le-imprese/comunicazioni-on-line>
- <http://www.cliclavoro.gov.it/Aziende/Adempimenti/Pagine/Comunicazioni-Obbligatorie.aspx>



Qualora lo ritenga opportuno, l’operatore può proporre e illustrare all’impresa i benefici economici, fiscali e contributivi relativi al **contratto di apprendistato**.

In particolare, il contratto di apprendistato consente la possibilità di inquadrare l’apprendista fino a due livelli in meno rispetto alla qualifica da conseguire e/o di riconoscere una retribuzione pari ad una percentuale di quella prevista per un lavoratore già qualificato. Inoltre, le imprese che assumono

apprendisti possono beneficiare di un regime contributivo agevolato.

### Strumenti a supporto

Gli operatori possono tenersi aggiornati sulle tematiche inerenti all'apprendistato attraverso la consultazione dei seguenti portali *web*:

- <http://www.sardegna lavoro.it/formazione/apprendistato>
- <http://www.nuovoapprendistato.gov.it/opencms/opencms/ISFOL-IT/Aziende>

Tenendo presente le caratteristiche di alta professionalità degli operatori dei “servizi competenti” questi possono, sempre su richiesta esplicita dell'impresa, fornire informazioni e supporto interpretativo sulle **tematiche della contrattualistica e normativa** in tema di lavoro.



### Strumenti a supporto

Gli operatori possono tenersi aggiornati sulle tematiche legate alla contrattualistica e alla normativa in tema di lavoro attraverso la consultazione dei seguenti portali *web*:

- <http://www.cliclavoro.gov.it/NormeContratti/Pagine/Normativa.aspx>
- <http://www.cliclavoro.gov.it/NormeContratti/Contratti/Pagine/default.aspx>
- <http://www.cnel.it/1>
- <http://www.normattiva.it>
- [http://www.regione.sardegna.it/regione/leggi\\_e\\_normative](http://www.regione.sardegna.it/regione/leggi_e_normative)



Compito degli operatori, in fase di erogazione del servizio di “informazioni”, è quello di offrire supporto all'**orientamento dell'impresa nell'utilizzo dei servizi** ad essa dedicati illustrando e suggerendo funzioni, servizi specifici ed eventualmente proporre altri servizi territoriali più idonei alle specifiche esigenze dell'impresa.

In linea con quanto previsto dall'obiettivo “Sistema Informativo del Lavoro (SIL Sardegna)” della “Linea - ambito d'intervento 3 - Progettazione e realizzazione di un sistema di monitoraggio degli interventi previsti dal Piano Regionale per l'occupazione e dal Piano Regionale per i Servizi e le Politiche per il lavoro”, che prevede un processo di integrazione tra i diversi soggetti e lo sviluppo della rete trova la sua sintesi nel Sistema Informativo del Lavoro e della Formazione Professionale “SIL Sardegna”.



Infatti, è attraverso gli strumenti del SIL che si potrà raggiungere il massimo grado di integrazione informativa tra i servizi per il lavoro; inoltre, tale strumento costituisce il *single point of access* dell'intera rete e fonte informativa alla quale tutti gli attori del mercato del lavoro possono attingere per programmare le proprie politiche di sviluppo.

Inoltre, il SIL Sardegna rappresenta lo strumento attraverso il quale le imprese, ed eventualmente i "servizi competenti" in nome e per conto di queste ultime, possono ottemperare a tutti gli adempimenti amministrativi in tema di lavoro e formazione professionale.

### Strumenti a supporto

I "servizi competenti", nell'utilizzo dei servizi "on line" del SIL Sardegna, possono essere supportati nello svolgimento delle proprie attività attraverso la consultazione di manuali che guidano l'utente nell'utilizzo di tutti i servizi resi disponibili nei portali *SardegnaLavoro* e *Monitor Web*. Per ricevere supporto nell'utilizzo dei servizi "on line" del SIL Sardegna l'operatore può, inoltre, prendere contatto con l'*Help Desk* attraverso uno dei canali descritti nelle tabelle seguenti.

#### E-mail

La richiesta di supporto tramite *e-mail* deve essere inoltrata all'indirizzo [supporto@sardegnaLavoro.it](mailto:supporto@sardegnaLavoro.it), al fine di una corretta compilazione della richiesta di supporto è possibile consultare le [Linee guida per la richiesta di supporto](#).

Tabella 3: Contatto dell'Help Desk del SIL Sardegna via e-mail

#### Form web

È possibile inviare una richiesta di supporto all'*Help Desk* del SIL attraverso la compilazione di un apposito *form web*, accessibile attraverso la selezione del link "[Richiesta Supporto](#)" presente nella *Homepage* del Portale *SardegnaLavoro* e nell'area riservata di tutti gli utenti registrati nel SIL, in corrispondenza del menu verticale di navigazione.

Tabella 4: Contatto dell'Help Desk del SIL Sardegna via form web

#### Telefono

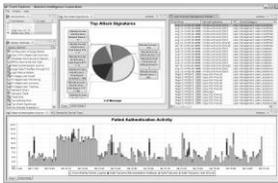
È possibile, contattare l'*Help Desk* al numero di telefono 070-513922.  
L'*Help Desk* del SIL Sardegna è operativo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 14.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Tabella 5: Contatto dell'Help Desk del SIL Sardegna via telefono

### 3.2 Promozione della rete dei servizi per il lavoro

Il servizio di “promozione della rete dei servizi per il lavoro” ha l’obiettivo di promuovere attivamente i servizi dedicati alle imprese e rilevare le richieste di prestazioni quali servizi di consulenza e incontro tra domanda e offerta di lavoro.

I “servizi competenti” utilizzano gli strumenti informatici messi a disposizione attraverso la Piattaforma Tecnologica del SIL Sardegna per la raccolta dei potenziali *stakeholder*, attraverso la ricerca degli stessi nella Banca Dati Unica (BDU) regionale del SIL Sardegna, e, a seguito della sottoscrizione di un **patto di servizio**, procedono alla raccolta delle *vacancies*.



I “servizi competenti” possono effettuare **analisi del mercato del lavoro** e, successivamente, **contattare le imprese** che ritengono idonee per favorire e implementare la rete di servizi per il lavoro sul territorio regionale.

#### Strumenti a supporto

Gli operatori possono, nell’ambito del servizio in oggetto, utilizzare lo strumento avanzato di reportistica, l’**Osservatorio del Mercato del Lavoro (OML)**. Lo strumento di reportistica dell’OML, consente di capitalizzare il bagaglio informativo archiviato nella BDU regionale del SIL Sardegna attraverso la generazione di appositi *report* statistici. Sulla base di tali *report* gli operatori possono effettuare eventuali elaborazioni.

Inoltre, gli operatori possono tenersi aggiornati sulle tematiche inerenti ai livelli occupazionali, le professioni e gli andamenti statistici del mercato del lavoro, anche nei contesti nazionali e internazionali attraverso la consultazione dei seguenti portali *web*:

- <http://fabbisogni.isfol.it>
- <http://www.istat.it/it/lavoro>
- <http://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm>
- <http://www.skillsforemployment.org/KSP/en/index.htm>
- <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home>

I “servizi competenti” procedono con azioni *ad hoc* di **promozione dei servizi sul territorio** per diffondere al meglio le informazioni relative ai servizi offerti dalla rete dei servizi per il lavoro,



### Strumenti a supporto

Gli operatori possono, per diffondere in modo efficace le informazioni relative a quanto offerto dalla rete dei servizi per il lavoro, utilizzare quale canale di divulgazione il portale *SardegnaLavoro* richiedendo la pubblicazione di bandi, *news*, eventi e offerte di lavoro.

Per quanto concerne la pubblicazione dei contenuti desiderati sul portale *SardegnaLavoro* è necessario che l'operatore invii una richiesta specifica all'indirizzo e-mail: [redazione@sardegnaLavoro.it](mailto:redazione@sardegnaLavoro.it).

La richiesta di pubblicazione deve essere indirizzata alla Redazione del SIL Sardegna, strutturata secondo il *template* illustrato di seguito:

#### Soggetto proponente

<Denominazione soggetto proponente> - <Indirizzo> - <Telefono> - <Fax> - <E-mail>

#### <Oggetto della pubblicazione>

<Testo della pubblicazione>

#### <Informazioni utili>

<Testo informazioni utili>

#### <Ulteriori informazioni>

<Testo ulteriori informazioni>



La rete collaborativa e fruttuosa che consente al Sistema Regionale dei Servizi Pubblici per il Lavoro un miglioramento continuo che passa anche per l'**attivazione**, da parte dei "servizi competenti", del **primo contatto con le imprese** e la successiva **illustrazione dei servizi offerti** sia dal singolo soggetto che dall'intera rete dei servizi per il lavoro.

Infine, i "servizi competenti" possono effettuare attività di *scouting* e *screening* dei **fabbisogni di servizi e di personale** finalizzate al miglioramento nel tempo delle *performance* delle imprese sul territorio.



### Strumenti a supporto

Gli operatori possono tenersi aggiornati sulle tematiche inerenti ai fabbisogni di servizi e di personale attraverso la consultazione dei seguenti portali *web*:

- <http://fabbisogni.isfol.it>
- [http://www.isfol.it/temi/Lavoro\\_professioni](http://www.isfol.it/temi/Lavoro_professioni)
- <http://www.skillsforemployment.org/KSP/en/index.htm>

### 3.3 Accesso al sistema di intermediazione

Il servizio di “accesso al sistema di intermediazione” ha l’obiettivo di consentire alle imprese la diffusione delle proprie offerte di lavoro ed eventuali richieste di personale; si precisa che l’erogazione di tale servizio è subordinato alla stipula del **patto di servizio** tra il “servizio competente” e l’impresa interessata e specifica richiesta di “attivazione” da parte della stessa.



Le imprese possono richiedere ai “servizi competenti” di **raccogliere e/o analizzare i dati** relativi alle caratteristiche di alcune tipologie specifiche di **profili professionali** o **di forme contrattuali**, quali ad esempio un’indagine mirata alla rilevazione di profili disponibili per una determinata professione.

#### *Strumenti a supporto*

Gli operatori possono, nell’ambito del servizio in oggetto, utilizzare per le proprie attività di analisi lo strumento avanzato di reportistica, l’**Osservatorio del Mercato del Lavoro (OML)**. Lo strumento “*on line*” dell’OML, consente di capitalizzare il baglio informativo archiviato nella BDU regionale della Piattaforma Tecnologica SIL Sardegna attraverso la generazione di appositi *report* statistici.

Inoltre, gli operatori possono tenersi aggiornati sulle tematiche inerenti ai livelli occupazionali, le professioni e gli andamenti statistici del mercato del lavoro, anche in contesti nazionali e internazionali, attraverso la consultazione dei seguenti portali *web*:

- <http://fabbisogni.isfol.it>
- <http://www.istat.it/it/lavoro>
- <http://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm>
- <http://www.skillsforemployment.org/KSP/en/index.htm>
- <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home>

Una volta formalizzati i desiderata dell’impresa, gli operatori dei “servizi competenti”, nell’ambito del servizio di accesso al sistema di intermediazione, possono **inserire i requisiti richiesti** nella BDU del SIL Sardegna.



#### *Strumenti a supporto*

A supporto delle suddette attività gli operatori hanno a disposizione un manuale operativo sull’utilizzo dei servizi “*on line*” dedicati del SIL Sardegna.



Una volta raccolti e messi a fattor comune i requisiti richiesti dalle imprese i “servizi competenti” possono diffondere le richieste e/o le *vacancies* raccolte attraverso i canali istituzionali, quali ad esempio il portale *SardegnaLavoro* ovvero le proprie bacheche fisiche o elettroniche.

### **Strumenti a supporto**

A seguito dell’inserimento della domanda di lavoro l’operatore procede all’invio di una richiesta di pubblicazione della stessa, per darne opportuna conoscenza, nella Bacheca del portale *SardegnaLavoro*.

Per quanto concerne la pubblicazione della domanda di lavoro sul portale *SardegnaLavoro* è necessario che l’operatore invii una richiesta specifica all’indirizzo *e-mail*: [redazione@sardegnaLavoro.it](mailto:redazione@sardegnaLavoro.it).

La domanda di lavoro deve essere indirizzata alla Redazione del SIL Sardegna e redatta secondo il seguente *template*.

### **Soggetto proponente**

<Denominazione soggetto proponente> - <Indirizzo> - <Telefono> - < Fax> - <E-mail>

### **<Oggetto della pubblicazione>**

<Testo della pubblicazione>

### **<Informazioni utili>**

<Testo informazioni utili>

### **<Ulteriori informazioni>**

<Testo ulteriori informazioni>

Gli operatori possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare**, i dati relativi alla Domanda di Lavoro (DDL), nel SIL Sardegna; in particolare, la DDL è uno strumento fondamentale per l’alimentazione del motore di *matching* del SIL Sardegna che consente, attraverso procedure automatizzate, di ottenere la corrispondenza con i *curriculum professionali* dei lavoratori archiviati nella BDU regionale.



### **Strumenti a supporto**

Qualora l’impresa non sia ancora censita nel Sistema Informativo del Lavoro e della Formazione Professionale l’operatore deve **registrare** l’anagrafica della stessa.

A supporto delle suddette attività gli Operatori hanno a disposizione un manuale operativo

---

sull'utilizzo dei servizi "on line" dedicati del SIL Sardegna.

### 3.4 Incontro domanda offerta di lavoro

Il servizio di "incontro domanda e offerta di lavoro" ha l'obiettivo di fornire supporto alle imprese nella fase di preselezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi facilitando i datori di lavoro nell'individuazione di candidature quanto più rispondenti alle proprie esigenze.



I soggetti competenti possono supportare le imprese nell'**individuazione delle candidature** maggiormente rispondenti dalle esigenze espresse.

Nell'erogazione del servizio in oggetto è possibile che gli operatori **raccolgano e verifichino le auto-candidature** per richieste di personale pubblicate in modo anonimo e **verificare la disponibilità** dei cittadini inseriti tra le candidature identificate.



A seguito della verifica della disponibilità il "servizio competente" provvede alla **presentazione delle candidature preselezionate** ai datori di lavoro.

A conclusione delle attività di preselezione e presentazione, il "servizio competente" si occupa della **raccolta degli esiti e degli eventuali feedback** dai datori di lavoro.



Gli operatori possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare, i dati** nel Sistema Informativo del Lavoro e della Formazione Professionale.

#### Strumenti a supporto

Gli operatori possono, attraverso gli strumenti del SIL Sardegna a **rilevare**, rispetto alle domande di lavoro precedentemente inserite, **selezionare e raccogliere** le candidature da proporre all'impresa.

A supporto delle suddette attività gli Operatori hanno a disposizione un manuale operativo sull'utilizzo dei servizi "on line" dedicati del SIL Sardegna.

### 3.5 Gestione delle assunzioni obbligatorie

Il servizio di “gestione delle assunzioni obbligatorie” ha l’obiettivo di consentire ai datori di lavoro, pubblici e privati, di assolvere all’obbligo di assunzione dei disabili e delle categorie protette.



Le Amministrazioni Provinciali **verificano il numero di soggetti che l’impresa dovrebbe assumere** per adempiere agli obblighi previsti dal Decreto Interministeriale del 30 ottobre 2007, modificati secondo le regole indicate nell’allegato D del Decreto Ministeriale 30 ottobre 2007.

Le Amministrazioni Provinciali possono **rilasciare certificazioni di ottemperanza e le relative autorizzazioni**; in particolari le **certificazioni di esonero**, compensazioni territoriali e sospensione.



Le Amministrazioni Provinciali possono stipulare **apposite convenzioni** con le imprese; tali convenzioni hanno come oggetto la determinazione di un programma mirante al conseguimento degli obiettivi occupazionali di cui alla Legge 68/99.

Nella convenzione sono stabiliti i tempi e le modalità delle assunzioni che il datore di lavoro si impegna ad effettuare. Tra le modalità che possono essere convenute vi sono anche la facoltà della **scelta nominativa**, lo svolgimento di tirocini con finalità formative o di orientamento, l’assunzione con contratto di lavoro a termine, lo svolgimento di periodi di prova più ampi di quelli previsti dal contratto collettivo, purchè l’esito negativo della prova, qualora sia riferibile alla menomazione da cui è affetto il soggetto, non costituisca motivo di risoluzione del rapporto di lavoro.

Le Amministrazioni Provinciali possono **concedere ed erogare finanziamenti per le assunzioni** secondo quanto previsto dall’art. 13 L. 68/99 e dal fondo disabili.



Gli operatori provinciali possono **analizzare**, anche presso l’azienda, la **sussistenza delle condizioni idonee per l’inserimento** di un lavoratore disabile in conformità agli obblighi di legge. A seguito delle analisi e verifiche si può procedere con gli **avviamenti nominativi e numerici**.

In caso di **avviamento nominativo**, l’azienda è libera di ricercare il personale disabile da assumere con i mezzi che crede più opportuni (es. inserzioni, ricerca tramite consulenti ed agenzie, ecc.) e, una volta individuato il disabile da assumere, deve presentare all’ufficio provinciale competente una preventiva richiesta di Nulla Osta Nominativo in conseguenza del quale sarà possibile procedere alla costituzione del rapporto di lavoro.

L'**avviamento numerico** riguarda bandi dedicati al collocamento mirato attraverso cui sono costituite delle graduatorie alle quali le imprese possono attingere per rispettare gli obblighi di Legge.

Gli operatori provinciali possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare**, le informazioni relative alle assunzioni obbligatorie presenti nell'anagrafica dell'impresa censite nel Sistema Informativo del Lavoro.



### **Strumenti a supporto**

Gli operatori provinciali possono, attraverso gli strumenti del SIL Sardegna, **calcolare** il numero dei soggetti che l'impresa dovrebbe assumere, **stipulare convenzioni** e **attivare i finanziamenti**, procedere ad **avviamenti numerici e nominativi**.

A supporto delle suddette attività gli operatori hanno a disposizione un manuale operativo sull'utilizzo dei servizi "on line" dedicati del SIL Sardegna.

## 4 I SERVIZI PER I CITTADINI

Secondo quanto riportato nel “Piano regionale per i Servizi, le Politiche del lavoro e l’Occupazione 2011-2014” il rafforzamento e l’integrazione dei servizi che la Regione, le Amministrazioni Provinciali, i CSL e i soggetti accreditati possono offrire ai cittadini in materia di lavoro rappresentano una priorità trasversale a tutte le iniziative che sono e saranno messe in cantiere nelle successive attività di programmazione.

La tabella seguente riporta, per ciascuna funzione identificata dalle categorizzazioni illustrate in precedenza, i servizi per i cittadini che possono essere erogati dai “servizi competenti” sul territorio regionale.

Funzione	Servizi
Accesso e informazione	Informazioni
	Accoglienza
Orientamento di primo livello	Orientamento
Facilitazione dell’incontro tra domanda e offerta di lavoro	Accompagnamento allo sviluppo dell’occupabilità
	Accesso al sistema di intermediazione
Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro	Incontro domanda offerta di lavoro
Orientamento specialistico	Orientamento ed autopromozione
	Autoimpiego
Pratiche amministrative	Collocamento mirato
	Avviamento a selezione negli enti pubblici e nella p.a.
	Gestione dello stato di disoccupazione
	Gestione della scheda anagrafico-professionale
	Gestione delle liste di mobilità

Tabella 6: Servizi per i cittadini

Nei paragrafi successivi, per ciascun servizio sopra citato, si riporta il dettaglio delle procedure operative, delle attività specifiche e degli eventuali strumenti a supporto degli operatori dei “servizi competenti”.

## 4.1 Informazioni

Il servizio di “informazioni” ha l’obiettivo di facilitare e sostenere il cittadino nell’acquisizione d’informazioni utili ad orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblica e/o privata.



Nell’ambito del servizio in oggetto gli operatori forniscono ai cittadini **informazioni sui servizi disponibili ed offerti dalla rete regionale** per la ricerca di lavoro o di opportunità formative e, se presenti, le relative modalità e requisiti di accesso.

Una volta fornite le informazioni sarà compito dell’operatore **rinvviare ad altri servizi specialistici** della rete regionale dei servizi per il lavoro in coerenza con le esigenze espresse dal cittadino.



Per facilitare l’accesso alle informazioni dedicate ai cittadini occorre metter loro a disposizione **strumenti di auto-consultazione** dei servizi e delle offerte di lavoro disponibili nella rete regionale.

### *Strumenti a supporto*

Gli operatori possono tenersi aggiornati sulle possibili opportunità di lavoro e di formazione professionale dedicate ai cittadini attraverso la consultazione dei seguenti portali *web*:

- <http://www.sardegنالavoro.it>
- <http://www.cliclavoro.gov.it/Cittadini/Pagine/default.aspx>
- <https://ec.europa.eu/eures/page/homepage?lang=it>

## 4.2 Accoglienza

Il servizio di “accoglienza” ha l’obiettivo di garantire all’utente la possibilità di richiesta e rilascio della **Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID)** al lavoro, aggiornamento della **Scheda Anagrafico-Professionale (SAP)** e presa in carico mediante colloquio individuale per la sottoscrizione del **Patto di Servizio**.



Quale primo passo operativo l’operatore verifica se i dati dell’utente siano già presenti nel SIL Sardegna ed eventualmente procede alla **registrazione** o eventuale **aggiornamento** della **Scheda Anagrafico-Professionale** del cittadino.

### Strumenti a supporto

I “servizi competenti” possono, attraverso gli strumenti del SIL Sardegna, registrare ed eventualmente aggiornare la scheda anagrafico-professionale del cittadino.

A supporto delle suddette attività gli operatori hanno a disposizione un manuale operativo sull’utilizzo dei servizi “on line” dedicati del SIL Sardegna.

L’operatore **acquisisce** e **registra**, attraverso servizi “on line” dedicati del SIL Sardegna, la **dichiarazione di immediata disponibilità** al lavoro resa dal cittadino.



L’operatore procede con la verifica e l’accertamento dello **stato occupazionale** del cittadino e se necessario procede con il rilascio del **certificato dello stato di disoccupazione**.

L’operatore **prende formalmente in carico** il cittadino attraverso la sottoscrizione del c.d. **Patto di Servizio (PdS)** che impegna entrambe le parti al rispetto delle azioni di politica attiva che saranno pianificate assieme.



Gli operatori possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare**, la SAP del cittadino nel Sistema Informativo del Lavoro.

### Strumenti a supporto

Gli operatori possono, attraverso gli strumenti del SIL Sardegna, acquisire le DID, rilasciare il certificato di disoccupazione e sottoscrivere il PdS.

A supporto delle suddette attività gli Operatori hanno a disposizione un manuale operativo sull’utilizzo dei servizi “on line” dedicati del SIL Sardegna.

### 4.3 Orientamento

Il servizio di “orientamento” ha l’obiettivo di supportare il cittadino nella strutturazione e definizione di un percorso personalizzato focalizzando lo sviluppo delle proprie conoscenze anche in relazione delle aspirazioni e capacità personali e tenendo conto dei principali *trend* del mercato del lavoro.



Nell’erogazione del servizio in oggetto, in primo luogo, l’operatore pianifica ed eroga **colloqui di orientamento** finalizzati ad una prima ricognizione delle esperienze formative, abilità, conoscenze, potenzialità ed attitudini dell’utente.

Nel corso dei colloqui di orientamento, l’operatore **analizza i desiderata lavorativi** e delle competenze possedute dal cittadino. Lo strumento principe per l’analisi e la valutazione del profilo professionale del cittadino è il c.d. “**bilancio delle competenze**” attraverso il quale possono scaturire impegni precisi e formalizzati.



In coerenza con quanto rilevato inizialmente nel colloquio e alla raccolta dei desiderata del cittadino, l’operatore definisce, di concerto con quest’ultimo, il **Piano di Azione Individuale (PAI)** quale strumento di pianificazione strutturata di tutte le azioni di politica attiva che saranno fruite dal cittadino.

Qualora fosse necessario, l’operatore può supportare il cittadino nella **redazione del curriculum vitae**.



Gli operatori possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare**, la SAP del cittadino nel Sistema Informativo del Lavoro.

#### **Strumenti a supporto**

Gli operatori possono, attraverso gli strumenti del SIL Sardegna, pianificare i servizi specialistici e successivamente supportare il cittadino nella redazione del proprio *curriculum vitae*.

Inoltre, i “servizi competenti” hanno a disposizione, per i beneficiari di Ammortizzatori Sociali in deroga, degli strumenti *ad hoc* che consentono la completa gestione del PAI nel SIL Sardegna.

A supporto delle suddette attività gli operatori hanno a disposizione un manuale operativo sull’utilizzo dei servizi “*on line*” dedicati del SIL Sardegna.

Si rammenta che il bilancio delle competenze dovrebbe essere eseguito attraverso la classificazione delle capacità e delle conoscenze del cittadino secondo gli *standard* del Repertorio Regionale delle Figure Professionali. Il RRFP è disponibile per la consultazione al seguente *link*:

<http://www.sardegنالavoro.it/formazione/repertorio>

Si segnalano, quali ulteriori supporti operativi nella definizione del bilancio delle competenze, i portali istituzionali dell'ISFOL dedicato alle professioni e dell'Agenzia Regionale del Lavoro della Regione Autonoma della Sardegna dedicato allo strumento la "bussola delle professioni"; tali portali sono disponibili per la consultazione ai seguenti *link*:

- <http://professionioccupazione.isfol.it>
- <http://www.bussoladelleprofessioni.it>

Infine, si suggerisce, quale strumento per la redazione del *curriculum vitae* del cittadino secondo lo *standard* Europass, il portale della Comunità Europea, creato con l'intento di supportare i cittadini a presentare le proprie competenze e qualifiche in modo più efficace per trovare lavoro o maturare un'esperienza di formazione. Tale portale è disponibile per la consultazione al seguente *link*:

<http://europass.cedefop.europa.eu/it/documents/curriculum-vitae>

#### 4.4 Accompagnamento allo sviluppo dell'occupabilità

Il servizio di "accompagnamento allo sviluppo dell'occupabilità" ha l'obiettivo di supportare il cittadino nell'individuazione, scelta e partecipazione a misure attive, volte ad accrescerne il grado di occupabilità e la realizzazione dei desiderata professionali.



L'operatore, nell'erogazione del servizio in oggetto, provvede all'elaborazione e alla presentazione di **proposte e misure di sostegno all'inserimento lavorativo**; tali proposte possono ricomprendere offerte lavorative, tirocini formativi e professionali, percorsi formativi ed azioni di riqualificazione.

Qualora il cittadino non abbia ancora assolto l'obbligo formativo, l'operatore può proporre **percorsi di formazione professionale** o di **apprendistato** per l'espletamento dello stesso.



L'operatore **verifica e valuta le proposte e le misure di sostegno all'inserimento lavorativo** anche in relazione alla situazione peculiare del cittadino, tenendo conto della disponibilità, dell'interesse e della motivazione dello stesso.

A seguito della concertazione con il cittadino si provvede alla **redazione di un percorso personalizzato** di inserimento lavorativo, da formalizzarsi nel PAI, e successivamente all'**attivazione ed implementazione** delle misure proposte.



Gli operatori possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare**, la SAP del cittadino nel Sistema Informativo del Lavoro.

### Strumenti a supporto

Gli operatori possono tenersi aggiornati sulle possibili opportunità di lavoro e di formazione professionale dedicate ai cittadini attraverso la consultazione dei seguenti portali *web*:

- <http://www.sardegنالavoro.it>
- <http://www.cliclavoro.gov.it/Cittadini/Pagine/default.aspx>
- <https://ec.europa.eu/eures/page/homepage?lang=it>

## 4.5 Accesso al sistema di intermediazione

Il servizio di “accesso al sistema di intermediazione” ha l’obiettivo di supportare il cittadino a formulare la propria candidatura ed assicurare che sia valutabile per le offerte di lavoro pertinenti al proprio profilo professionale e promuovere anche la diffusione delle opportunità di lavoro raccolte dai servizi in ottica di pari opportunità.



L’operatore, nell’ambito del servizio in oggetto, deve provvedere alla **gestione delle candidature** e dei dati curriculari professionali dei cittadini, procedendo all'**analisi e valutazione del profilo professionale** in funzione delle domande raccolte.

Compito dei “servizi competenti” è, grazie alla capitalizzazione delle informazioni registrate nel corso dell’erogazione dei servizi forniti alle imprese, la **promozione** e l’eventuale **segnalazione delle vacancies** che potrebbero corrispondere al profilo del cittadino.



Gli operatori possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare**, la SAP del cittadino nel Sistema Informativo del Lavoro.

### Strumenti a supporto

Gli operatori possono tenersi aggiornati sulle possibili opportunità di lavoro e di formazione professionale dedicate ai cittadini attraverso la consultazione dei seguenti portali *web*:

---

- <http://www.sardegna lavoro.it>
- <http://www.cliclavoro.gov.it/Cittadini/Pagine/default.aspx>
- <https://ec.europa.eu/eures/page/homepage?lang=it>

#### 4.6 Incontro domanda offerta di lavoro

Il servizio di “incontro domanda offerta di lavoro” ha l’obiettivo di supportare il cittadino nell’incontro con le imprese che abbiano presentato richieste di lavoro corrispondenti ai requisiti posseduti e ai desiderata espressi.



L’operatore individua, anche attraverso estrazioni *ad hoc* dalla BDU del SIL Sardegna, le **candidature maggiormente** rispondenti ai requisiti delle richieste di lavoro espresse dalle imprese ed eventualmente procede con la **raccolta** e successivo **trattamento** delle **auto-candidature** dei cittadini.

A seguito delle attività di **preselezione**, l’operatore dovrà **verificare la disponibilità** e del cittadino alle proposte di lavoro selezionate.



L’operatore dovrà attivarsi per l’**intermediazione** e la **promozione della candidatura** del cittadino con le imprese che offrono lavoro.

Gli operatori **registrano**, o eventualmente **aggiornano**, i **dati relativi alle candidature** nel Sistema Informativo del Lavoro e della Formazione Professionale; tali informazioni risultano essere fondamentali per l’alimentazione del motore di *matching* del SIL Sardegna che consente, attraverso procedure automatizzate, di ottenere la corrispondenza con i *curriculum professionali* dei lavoratori archiviati nella BDU regionale.



#### **Strumenti a supporto**

A supporto delle suddette attività gli Operatori hanno a disposizione un manuale operativo sull’utilizzo dei servizi “*on line*” dedicati del SIL Sardegna.

## 4.7 Orientamento ed autopromozione

Il servizio di “orientamento ed autopromozione” ha l’obiettivo di indirizzare il cittadino nell’individuazione del percorso utile a promuoverne l’inserimento e/o reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato del lavoro.



L’operatore può offrire al cittadino una **consulenza orientativa relativa al mercato del lavoro ed alla formazione professionale**, anche con specifico riferimento ai giovani per l’espletamento dell’obbligo formativo.

L’operatore analizza il fabbisogno professionale e formativo del cittadino, anche attraverso il “**bilancio delle competenze**” quale strumento idoneo per l’analisi e la valutazione del profilo professionale del singolo cittadino.



L’operatore può offrire, se non già si è provveduto in precedenza ad offrire al cittadino **assistenza tecnico-operativa** sulle attività di redazione del *curriculum vitae* ed alla preparazione di lettere di presentazione e motivazione.

Se si rende necessario, di concerto con il cittadino, l’operatore potrà **sviluppare il Piano di Azione Individuale** sottoscritto in precedenza inserendo nuovi servizi o eventualmente rimodulando opportunamente quelli già pianificati.



Nella attività di rimodulazione del PAI l’operatore può proporre azioni specifiche, quali ad esempio sessioni di gruppo, preparazione ai colloqui, sviluppo di competenze e iniziative di supporto alla creazione di impresa, e procedere successivamente all’attivazione ed implementazione delle nuove misure pianificate.

Gli operatori possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare**, la SAP del cittadino nel Sistema Informativo del Lavoro.



### Strumenti a supporto

L’operatore può utilizzare, quale strumento per la redazione del *curriculum vitae* e della preparazione di lettere di presentazione e motivazione del cittadino secondo lo *standard* Europass il portale dedicato della Comunità Europea. Tale portale è disponibile per la consultazione al seguente *link*:

<http://europass.cedefop.europa.eu/it/documents/curriculum-vitae>

## 4.8 Autoimpiego

Il servizio di “autoimpiego” ha l’obiettivo di promuovere l’imprenditorialità e l’autoimpiego attraverso attività di animazione, promozione e consulenza per la progettazione delle carriere individuali.



Il “servizio competente” potrà fornire **informazioni ed assistenza** mirata ai soggetti disoccupati che intendono avviare un’attività in proprio. In particolare, tali informazioni dovranno essere coerenti con le informazioni sul mercato del lavoro, sulle leggi e sul sistema delle agevolazioni finanziarie disponibili per il progetto di impresa che intende perseguire il cittadino.

In prima istanza, l’operatore deve pianificare una serie di **colloqui informativi** e di **rilevamento delle motivazioni** e di **valutazione del rischio** e delle **opportunità** legate alla scelta del cittadino di mettersi in proprio.



A seguito dell’accertamento delle condizioni necessarie all’avvio dell’attività imprenditoriale l’operatore potrà offrire al cittadino assistenza nella fase di valutazione e definizione dell’idea imprenditoriale, analisi delle competenze possedute dall’aspirante imprenditore con valutazione dell’eventuale necessità di formazione. Passi fondamentali del processo di avvio imprenditoriale sono la predisposizione del *business plan* e la **scelta della forma giuridica**, che può essere supportata dall’operatore attraverso colloqui *ad hoc*.

Compito dell’operatore che ha avviata il processo di autoimprenditorialità è quello di **verificare** e **accompagnare** il cittadino nell’**ottemperanza** a tutti gli **adempimenti amministrativi** e **burocratici** per l’avvito della propria attività.



Per avviare un’attività d’impresa innanzitutto è bene predisporre un piano di investimenti per effettuare una previsione dei possibili ricavi economici che si possono ottenere dall’attività. Dal 01.04.2010, grazie al sistema informatico di Comunicazione Unica (ComUnica), è possibile creare una nuova impresa o comunicare variazioni di imprese già esistenti. ComUnica permette di adempiere agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate, inoltrando la comunicazione unica ad un solo destinatario che si fa carico di trasmettere agli altri enti le informazioni di competenza. L’azienda riceve tutta la documentazione presso una casella di posta elettronica certificata (PEC).

Successivamente, è sufficiente accedere all’ufficio “on line” del Registro delle imprese delle Camere di

Commercio e registrarsi secondo una procedura che avviene in tre fasi:

- compilazione della richiesta di attribuzione di partita Iva / Codice Fiscale;
- completamento della pratica di Comunicazione Unica (con l'eventuale inserimento dei moduli INPS e INAIL);
- la firma digitale dei documenti della pratica e invio.

Nell'ottica di supportare al meglio il cittadino, l'operatore può proporre la **partecipazione a seminari informativi, interventi, workshop e laboratori didattici finalizzati alla creazione di impresa**. Qualora il cittadino non possieda le conoscenze sufficienti all'avvio di un'attività imprenditoriale, l'operatore può **progettare dei percorsi formativi sulle tematiche inerenti alla creazione d'impresa** ed al lavoro in proprio.



Gli operatori possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare**, la SAP del cittadino nel Sistema Informativo del Lavoro.

### **Strumenti a supporto**

Gli operatori possono tenersi aggiornati sulle possibili opportunità relative ad incentivi e agevolazioni attraverso la consultazione dei seguenti portali *web*:

- <http://www.sardegنالavoro.it>
- <http://www.cliclavoro.gov.it/Aziende/Incentivi/Pagine/Incentivi.aspx>
- <http://www.cliclavoro.gov.it/approfondimenti/Pagine/Aprire-impresa.aspx>
- <http://www.registroimprese.it/comunica#tab=cosa&under-tab=corsi>

L'operatore, quale supporto alla definizione di un *business plan*, potrebbe utilizzare lo strumento messo a disposizione dal portale del *Sole24ore* denominato "Come fare un *business plan* in 10 mosse"; tale strumento è disponibile per la consultazione al *link*:

<http://www.ilsole24ore.com/art/norme-e-tributi/2011-09-06/come-fare-business-plan-170955.shtml?uuid=AaqM741D>

#### 4.9 Collocamento mirato

Il servizio di “collocamento mirato” ha l’obiettivo di facilitare l’inserimento dei cittadini disabili (ai sensi della Legge 68/99) nell’apposito elenco e di fruire di azioni e misure di promozione dell’inserimento e della integrazione lavorativa attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato.



L’operatore **registra** le informazioni del cittadino nell’elenco e **rilascia** la relativa **certificazione d’iscrizione al collocamento mirato**.

Successivamente, se non presente nella BDU del SIL Sardegna, l’operatore procede all’**elaborazione** della **scheda anagrafico-professionale** del cittadino e alla definizione di **strumenti e modalità operative** per l’inserimento mirato in base all’accertamento delle capacità residue possedute dal cittadino.



L’operatore gestisce in maniera strutturata tutta la **documentazione afferente il collocamento mirato**:

- documentazione relativa all’accertamento delle condizioni di disabilità;
- documentazione prodotta dal Comitato Tecnico che accerta la disabilità;
- elaborazione, verifica e valutazione di progetti di inserimento lavorativo.

L’operatore, in virtù della propria professionalità, propone al cittadino azioni di **accompagnamento al lavoro**, integrando in maniera strutturata le attività di formazione, tutoraggio e servizi socio-sanitari, definendo così un piano di azione coerente con le reali esigenze del cittadino. Inoltre, qualora fossero presenti le condizioni, l’operatore può proporre al cittadino azioni mirate di **orientamento e auto-promozione**.



L’operatore provvede, inoltre, alla formazione delle **graduatorie** e all’**avviamento numerico** dei soggetti iscritti alle liste speciali. Tra le attività dei “servizi competenti” rientrano anche le attività di preselezione per gli **avviamenti nominativi** su esplicita richiesta delle imprese.

Nell’ottica di garantire la massima efficienza nella rete regionale dei servizi per il lavoro ogni operatore deve occuparsi del tracciamento e trasmissione dei dati dei cittadini agli altri operatori ed organismi competenti.

Gli operatori possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare**, la SAP del cittadino nel Sistema Informativo del Lavoro.



### Strumenti a supporto

Gli operatori preposti all'erogazione del servizio in oggetto possono, attraverso gli strumenti del SIL Sardegna, procedere alle attività legate al collocamento mirato.

A supporto delle suddette attività gli Operatori hanno a disposizione un manuale operativo sull'utilizzo dei servizi "on line" dedicati del SIL Sardegna.

## 4.10 Avviamento a selezione negli enti pubblici e nella p.a.

Il servizio di "avviamento a selezione negli enti pubblici e nella p.a." ha l'obiettivo di consentire al cittadino di essere inserito nelle graduatorie per l'avviamento a selezione e l'assunzione presso gli enti pubblici e le pubbliche amministrazioni.



L'operatore acquisisce la **richiesta** e le **disponibilità** di partecipazione agli avviamenti a selezione ex art. 16 e registrazione dati dei cittadini in banca dati. A seguito delle verifiche di disponibilità l'operatore provvede al **rilascio della ricevuta** della richiesta di inserimento nella graduatoria per l'avviamento a selezione negli enti pubblici e nella P.A.

L'operatore, in ragione della sua competenza territoriale, **gestisce le aste** a fronte di richieste di personale da enti pubblici e P.A., **predisponendo delle graduatorie** delle singole aste effettuate e trasmette le candidature da sottoporre a selezione.



L'operatore, in qualità di soggetto attivo della rete dei servizi pubblici per il lavoro della Regione Autonoma della Sardegna, provvede alla **pubblicizzazione** e **segnalazione** delle richieste di personale provenienti da enti pubblici e pubbliche amministrazione.



Gli operatori possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare**, la SAP del cittadino nel Sistema Informativo del Lavoro.

### Strumenti a supporto

Gli operatori preposti all'erogazione del servizio in oggetto possono, attraverso gli strumenti del SIL Sardegna, procedere alle attività legate all'avviamento a selezione negli enti pubblici e nella p.a.

A supporto delle suddette attività gli Operatori hanno a disposizione un manuale operativo sull'utilizzo dei servizi "on line" dedicati del SIL Sardegna.

## 4.11 Gestione dello stato di disoccupazione

Il servizio di “gestione dello stato di disoccupazione” ha l’obiettivo di consentire al cittadino di acquisire il riconoscimento e la certificazione del proprio *status* rispetto al lavoro.



L’operatore provvede alla **gestione dello stato di disoccupazione** del cittadino; in particolare è preposto all’esecuzione delle seguenti attività:

- attribuzione dello stato di disoccupazione;
- sospensione dello stato di disoccupazione;
- cancellazione dello stato di disoccupazione;
- rilascio delle certificazioni previste.

Gli operatori possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare**, i **dati** nel Sistema Informativo del Lavoro e della Formazione Professionale.



### *Strumenti a supporto*

Gli operatori preposti all’erogazione del servizio in oggetto possono, attraverso gli strumenti del SIL Sardegna, gestire lo stato di disoccupazione del cittadino.

A supporto delle suddette attività gli Operatori hanno a disposizione un manuale operativo sull’utilizzo dei servizi “*on line*” dedicati del SIL Sardegna.

## 4.12 Gestione della scheda anagrafico-professionale

Il servizio di “gestione scheda anagrafico-professionale” ha l’obiettivo di consentire al cittadino di promuovere, tracciare e documentare le proprie informazioni anagrafico-professionali per l’accesso ad attività di orientamento, formazione, inserimento lavorativo e certificazione delle competenze.

La scheda anagrafico-professionale oltre ai dati anagrafici del cittadino, contiene informazioni sulle esperienze formative, professionali e sulla disponibilità lavorativa della persona in cerca di occupazione; la gestione della SAP è in capo ai Centri Servizi per il Lavoro.

L’operatore del CSL provvede alla **completa gestione della scheda anagrafico-professionale** del cittadino attraverso le seguenti attività:

- acquisizione delle informazioni anagrafico, formative e professionali da parte del cittadino;
- imputazione nel sistema informativo, SIL Sardegna, (*ex novo* o per verifica/aggiornamento) delle informazioni raccolte;

- rilascio della scheda anagrafico-professionale ai cittadini che ne facciano richiesta.

La SAP rappresenta lo strumento principe per l'alimentazione del motore di *matching* del SIL Sardegna che consente, attraverso procedure automatizzate, di ottenere la corrispondenza tra le offerte di lavoro e i *curriculum professionali* dei lavoratori archiviati nella BDU regionale.

Si sottolinea che, attraverso il SIL Sardegna, Sistema Informativo del Lavoro e della Formazione Professionale, le schede anagrafico-professionali, in esso censite, sono disponibili in tempo reale a tutti i soggetti competenti, consentendo così l'instaurazione e la diffusione di un clima collaborativo alla base del proficuo funzionamento del sistema pubblico per il lavoro della Regione Autonoma della Sardegna.

#### 4.13 Gestione delle liste di mobilità

Il servizio di "gestione delle liste di mobilità" ha l'obiettivo di consentire al cittadino di iscriversi alle liste di mobilità per usufruire di misure di sostegno all'inserimento lavorativo e formativo.



L'operatore gestisce le **liste di mobilità** dei cittadini; in particolare, è proposto all'esecuzione delle seguenti attività:

- acquisizione e registrazione dei dati del cittadino per l'iscrizione alle liste di mobilità;
- rilascio della ricevuta relativa alla richiesta di iscrizione alla mobilità L. 231/91) o attestante l'avvenuta iscrizione alla lista;
- comunicazione al lavoratore dell'avvenuta iscrizione alle liste di mobilità;
- gestione inserimenti e aggiornamenti della posizione degli iscritti alle liste di mobilità.

Gli operatori possono **registrare**, o eventualmente **aggiornare**, la SAP del cittadino nel Sistema Informativo del Lavoro.



#### *Strumenti a supporto*

Gli operatori possono, attraverso gli strumenti del SIL Sardegna, registrare e certificare lo stato di disoccupazione del cittadino.

A supporto delle suddette attività gli Operatori hanno a disposizione un manuale operativo sull'utilizzo dei servizi "on line" dedicati del SIL Sardegna.